

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI SYARIAH IAIN PONTIANAK TERHADAP PENGGUNAAN MAXIM SEBAGAI SARANA TRANSPORTASI DI ERA DIGITAL

Anggraini Dwi Astuti¹, Fatimatus Zahra², Yanti Lestari³, Amanda Patresilia⁴, Sylvrial⁵
anggrainidwiastuti276@gmail.com¹, fatimatuszahra@gmail.com²,
yanti.lestari22344@gmail.com³, amandapatresilia@gmail.com⁴, prrisylvrial@gmail.com⁵
IAIN Pontianak

ABSTRAK

Di era digital ini, layanan transportasi online seperti Maxim telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat, termasuk mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak terhadap penggunaan Maxim. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara dengan para narasumber. Penelitian ini memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak terhadap penggunaan Maxim. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan para pembaca tentang penggunaan aplikasi maxim. Faktor utama yang mendorong kepuasan mahasiswa adalah kemudahan pemesanan, aksesibilitas, dan harga yang terjangkau

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Maxim, Transportasi Digital.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di bidang transportasi, menjadi kebenaran sosial budaya yang terjadi di masyarakat, bahwa saat ini internet sangat mempengaruhi warga masyarakat dalam menjalani aktivitas di masyarakat. Banyaknya pengguna ponsel pintar atau smartphone, baik pada sistem android ataupun iOS membuat masyarakat menjadi ketergantungan pada smartphone dan internet. Fenomena transportasi online saat ini sedang ramai diperbincangkan, karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah di unduh oleh pengguna smartphone baik sistem android ataupun iOS. Pemesanan melalui aplikasi yang sederhana membuat ojek online diterima dengan cepat di kalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa (Anis Agustin, 2017).

Saat ini, terdapat beberapa aplikasi transportasi Online yang populer di Indonesia seperti Grab, Gojek, Maxim, Anterin, In Driver, dan sebagainya. Aplikasi aplikasi tersebut sangat memudahkan aktivitas konsumen yang ingin berpergian kemanapun, ingin membeli makanan tanpa langsung datang ke tempat makan yang diinginkan, atau ingin mengirimkan barang tanpa harus mengirimkannya sendiri. Aplikasi tersebut mudah proses pembayaran, pengguna dapat melihat biaya perjalanan sebelum memesan, dan pembayaran dilakukan secara elektronik maupun tunai sehingga memudahkan pengguna. Selain itu, aplikasi ini mencatat riwayat perjalanan pengguna, membuatnya lebih mudah untuk melacak pengeluaran perjalanan.

Salah satu aplikasi yang telah sukses mendapatkan popularitas adalah aplikasi Maxim yang menawarkan layanan transportasi online yang efisien dan nyaman bagi para penggunanya. Definisi minat menggunakan (Behavioral Intention to Use) adalah tingkat ketertarikan dan preferensi suatu individu terhadap suatu produk, layanan, teknologi, atau aktivitas tertentu. Kotler dalam Fatonah & Hendratmoko (2020) menyatakan setelah terpicu oleh suatu produk yang dilihatnya, minat tersebut

berkembang menjadi keinginan untuk menguji barang tersebut sebelum akhirnya tertarik untuk membelinya dan menjadikannya hak milik. Persepsi atau kesan konsumen terhadap suatu merek atau produk dikenal dengan istilah brand image.

Artikel ini untuk memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan di bidang tertentu, seperti perilaku konsumen, pemasaran, atau transportasi, dengan mempelajari minat dan preferensi mahasiswa terhadap penggunaan layanan sarana transportasi online maxim. Studi ini dilakukan untuk memahami tren dan preferensi penggunaan transportasi online di kalangan mahasiswa ekonomi syariah angkatan 2021 Institut Agama Islam Negeri Pontianak khususnya pengguna maxim sendiri. Hal ini dapat memberikan wawasan penting bagi penyedia layanan transportasi online maxsim lokal untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif. Selain itu, untuk memberikan wawasan kepada pemangku kepentingan bisnis, seperti perusahaan transportasi online tentang faktor faktor yang mempengaruhi minat penggunaan layanan mereka di kalangan mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak. Artikel ini menarik karena memberikan perbandingan dengan penelitian sebelumnya untuk menunjukkan bagaimana minat penggunaan layanan transportasi online berbeda di antara kelompok demografis tertentu, seperti mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak dengan mahasiswa di kampus lain atau di daerah lainnya. Pada artikel ini juga membahas implikasi praktis dari temuan penelitian, seperti saran untuk perusahaan transportasi online dalam meningkatkan layanan mereka atau untuk pengambil kebijakan dalam merancang regulasi yang mempromosikan pertumbuhan industri transportasi online.

LANDASAN TEORI

a. Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Sedangkan menurut Tjiptono (2012 hal. 311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

b. Transportasi online

Di zaman modern seperti saat ini, kebutuhan transportasi merupakan salah satu kebutuhan penting sebagai akibat dari kegiatan ekonomi, sosial, dan sebagainya yang menuntut peningkatan mobilitas penduduk maupun sumber daya lainnya dengan cepat. Transportasi merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi online adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini. Transportasi online muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi

online, beberapa di antaranya adalah Gojek, Grab maupun Uber. Bagi sebagian orang transportasi online merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi online menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari moda transportasi konvensional ke moda transportasi online. Seiring dengan waktu, kehadiran transportasi online ini menimbulkan kecemburuan sosial bagi transportasi konvensional yang sudah ada sebelumnya.

c. Ekonomi Digital

Ekonomi digital terus menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, mulai dari kebutuhan primer, sekunder bahkan tersier ada di tawarkan melalui online. Pelaku usaha juga sudah banyak yang mulai memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan usahanya. Perusahaan turunan dari kegiatan ekonomi baru ini juga semakin berkembang diantaranya jasa pengiriman dan kargo, ojek online dan semua jenis pengiriman telah mengalami perkembangan dan kreatifitas dari anak bangsa. Walaupun kepemilikan sahamnya sudah dimiliki oleh asing, namun perkembangannya sangat cepat dan masing - masing perusahaan saling bersaing sehingga dikenal istilah bakar uang dalam hal promosi.

Ekonomi digital dapat di artikan sebagai perilaku manusia tentang cara memilih untuk memenuhi kebutuhannya yang tidak terbatas dengan hanya menggunakan jari jemari atau ekonomi digital bisa juga diartikan sebagai aktivitas manusia yang berhubungan dengan produksi, konsumsi dan distribusi dengan menggunakan jari jemari. Pengertian ekonomi digital diatas berarti bahwa manusia tidak perlu lagi kepasar untuk mendapatkan barang dan jasa, tetapi cukup dengan smartphonenya maka barang sudah bisa sampai dirumah untuk memenuhi keinginannya .

d. Sejarah Maxim

Maxim merupakan perusahaan transportasi online berbasis web Rusia yang bekerja di Indonesia termasuk Semarang. Sejak diluncurkan perdana pada tahun 2018 terjadi perluasan layanan transportasi online Maxim dengan berdirinya di Jakarta di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Di Indonesia, Maxim kini hadir di 47 kota. Maxim adalah aplikasi pelayanan jasa yang menyediakan layanan transportasi di beberapa negara, termasuk Indonesia, Filipina, Singapura, dan Thailand. Meskipun tidak setenar atau seterkenal Grab dan Gojek, Maxim telah berhasil memperoleh popularitas yang signifikan di beberapa pangsa pasar di mana mereka beroperasi (Yolanda, I. N., Bakti, D. K., & Nugeraha, P, 2023; Warraihan, D. A., Permana, I., Mustakim, M., & Novita, R, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan induktif, menurut Sugiyono (2011: 56) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara dan studi literatur berupa jurnal, yang bertujuan untuk menemukan informasi melalui informan mahasiswa ekonomi syariah iain pontianak terkhusus angkatan 21 yang menggunakan aplikasi maxim untuk sarana transportasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Institut Agama Islam Negeri Pontianak pada tanggal 2 Mei 2024 sampai 5 Mei 2024. Peneliti melakukan observasi secara langsung melalui wawancara dengan mahasiswa angkatan 2021 program studi Ekonomi Syariah mengenai penggunaan sarana transportasi melalui aplikasi maxim. Kemudian tahap selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap informan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan penuh pertimbangan, peneliti yakin bahwa informan tersebut dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang akan peneliti berikan sehingga peneliti memperoleh data yang diinginkan.

Pemahaman tentang sarana transportasi online

Pada saat peneliti melakukan wawancara rata-rata informan sudah banyak yang mengetahui tentang adanya aplikasi transportasi sekarang, karena secara hitungan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, transportasi online lebih cepat dibandingkan angkutan konvensional lainnya. Apalagi kalau dalam kondisi macet, tentunya Mahasiswa sangat memperkirakan waktu penjemputan dan sampai ke lokasi tujuan. Bagi Mahasiswa yang bertempat tinggal cukup jauh waktu harus dimanfaatkan dengan baik agar tidak terlambat mengikuti jam kuliah. Apalagi bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Pada salah satu menu layanan yang disediakan dalam aplikasi maxim adalah maxim bike yakni layanan jasa transportasi mirip ojek konvensional hanya saja telah dimodifikasi dengan kemajuan teknologi informasi. Menu layanan jenis ini paling umum digunakan oleh mahasiswa ekonomi syariah iain pontianak yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Mahasiswa menggunakan maxim bike.

Layanan Yang Terdapat pada Aplikasi Maxim

a. Maxim bike

Pada salah satu menu layanan yang disediakan dalam aplikasi maxim adalah maxim bike yakni layanan jasa transportasi mirip ojek konvensional hanya saja telah dimodifikasi dengan kemajuan teknologi informasi. Menu layanan jenis ini paling umum digunakan oleh Mahasiswa IAIN Pontianak yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Mahasiswa menggunakan maxim bike sebagai jasa transportasi untuk mengantarkannya dari atau menuju kampus IAIN Pontianak. Untuk bisa menggunakan layananan ojek ini yakni dengan memilih menu bike di aplikasi maxim yang berada di urutan pertama. Setelah itu, tuliskan tempat tujuan dan lokasi penjemputan pada kolom isian yang telah tersedia dan telah terintegrasi dengan Google Map. Jika sudah terisi maka secara otomatis aplikasi akan menunjukkan lokasi pada Google Map.

b. Maxim food

Berbeda halnya pada ojek konvensional yang hanya menyediakan layanan antar penumpang ke lokasi tertentu, Maxim menyediakan pelayanan lainnya yakni Maxim food yaitu menu layanan untuk memesan makanan di resto atau rumah makan yang telah melakukan kerja sama dengan perusahaan Maxim. Cara mememesannya dengan memilih

menu Maxim Food diurutan keempat pada menu aplikasi Maxim Food. Pemesan menu layanan ini biasa memilih sendiri jenis makanan yang akan dipesan, resto atau rumah makan yang menyediakan serta daftar harga yang sudah tertera bersamaan dengan foto makanan, sedangkan jumlah makanan yang dipesan bisa lebih dari satu jenis makanan. Setelah makanan dipesan, maka secara otomatis akan ditampilkan jumlah total biaya yang terdiri dari harga makanan dan biaya pengiriman.

c. Maxim Delivery

Dalam aplikasi Maxim layanan antar jemput barang yaitu Maxim Delivery, mahasiswa yang tidak mempunyai kendaraan pribadi tidak perlu pusing tuju keliling untuk membeli keperluan akademik seperti buku atau mengirimkan barang ke teman. Umumnya mereka memanfaatkan Maxim Delivery untuk memesan buku ketika mereka tidak memiliki waktu luang atau membelinya secara langsung.

Faktor-Faktor Yang Mendorong Mahasiswa Ekonomi angkatan 21 Syariah Memilih Maxim

Maxim telah menjadi transportasi alternatif di kalangan Mahasiswa IAIN Pontianak dalam memenuhi kebutuhan yang tentunya sulit didapatkan dari transportasi konvensional. Selain itu juga, ojek online ini memberikan layanan pembayaran yang lainnya selain secara tunai yang disebut dengan Maxim walet-kaspro. Maxim walet-kaspro adalah dompet virtual untuk menyimpan Maxim kredit anda yang bisa digunakan untuk membayar transaksi di dalam aplikasi maxim. Saldo Maxim walet-kaspro bisa digunakan untuk membayar biaya pengantaran dan/atau biaya produk yang digunakan di dalam aplikasi. Layanan pembayaran ini memberikan banyak keuntungan bagi pengguna karena mudah dan tarifnya yang relatif murah. Kami melakukan observasi dan wawancara terhadap mahasiswa menurut dila yang merupakan mahasiswa ekonomi syariah angkatan 21 “ *saye sih pilih pakai maxim tu soalnya titik koordinat penjemputannya lebih akurat jadi lebih simple yak lah*” hal ini merupakan pertimbangan informan menggunakan maxim dari pada aplikasi ojek online lainnya.

Kehadiran ojek online ternyata telah memberikan pengaruh yang positif di kalangan Mahasiswa karena, memudahkan aktifitas perkuliahan mereka, baik untuk bepergian maupun membeli berbagai perlengkapan akademik dan kebutuhan hidup lainnya, terutama untuk kalangan Mahasiswa yang indekos dan yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Tuntutan waktu yang serba disiplin membuat mahasiswa IAIN Pontianak menjadikan ojek online sebagai transportasi andalan mereka. Selain itu, ojek online tidak hanya memberikan manfaat bagi penggunannya tetapi juga memberi manfaat masyarakat luas dengan membuka lapangan kerja baru sehingga dapat mengurangi pengangguran.

Analisis/Interpretasi Data Hasil Penelitian

Berdasar deskripsi hasil penelitian di muka mengenai fenomena sosial budaya antropologis transportasi ojek online, penulis dapat menemukan adanya tindakan rasional para mahasiswa berdasarkan nilai mereka, sebagai pengguna. Secara interpretif menurut metode riset kualitatif dalam antropologi, para mahasiswa sebagai informan memiliki pengetahuan terdapat beberapa hal positif yang menguntungkan bagi mereka dengan adanya ojek online. ojek online tersebut, menurut para mahasiswa ekonomi syariah IAIN Pontianak dipandang sangat praktis, memberi keuntungan mendukung aktivitas mahasiswa kuliah dan dalam memenuhi pengaturan kepentingan transportasi komunikasi, Dapat dibayangkan segi praktisnya, hanya dengan memencet HP kemudian masuk pada sistem pemesanan ke driver HP pengojek online ini, para mahasiswa dapat memperoleh

keinginan sesuai dengan jadwal kegiatan sehari-hari. Tetapi ada segi positif dari mahasiswa, dalam konteks psikososio-budaya umumnya mahasiswa dapat membangun hubungan yang baik dengan para pengojek.

Contohnya dalam analisis ini, jenis transportasi maxim sangat umum digunakan para mahasiswa, karena dari segi pengaturan waktu, secara praktis para mahasiswa dapat secara mudah, tepat waktu, menempuh jarak dari tempat kediaman (kos dan rumah sendiri) pulang pergi ke tempat kuliah di IAIN Pontianak. Di tengah kemajuan teknologi komunikasi, jenis transport ini sangat praktis dalam ukuran waktu menitan mahasiswa pemesan dan pengojek dapat berinteraksi dan terjadilah transaksi, serta proses jasa mengantar mahasiswa ke tempat tujuannya.

KESIMPULAN

Mahasiswa ekonomi syariah IAIN pontianak dalam hal ini telah memanfaatkan maxim sebagai jasa angkutan maksim bike sepeda motor, ke manapun tujuan mahasiswa bepergian, khususnya dari tempat kediaman menuju kampus, ojek online tidak hanya untuk mengantar para pengguna sebagai mahasiswa pulang pergi ke tempat tujuan, tapi juga bisa juga dalam jasa pemesanan menjemput makanan, mengantar dan memesan barang dengan tarif biaya yang murah. Dengan demikian para mahasiswa sebagai pengguna tetap menggunakan ojek online walaupun secara relatif perusahaannya secara legalitas belum resmi. Secara kasat mata, dengan kemajuan/perkembangan budaya teknologi komunikasi, Minat para mahasiswa memanfaatkan ojek online yang boleh dikatakan belum teregulasi, memang menimbulkan pro kontra antara ojek online dengan kalangan ojek konvensional. Tetapi, sebagai suatu fenomena/ realitas sosial budaya antropologis, kenyataannya ojek online telah banyak diminati para mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahrika, R. 2016. Analisis Dampak Keberadaan Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Malang.
- Amajida, F. D. (2016). Kreativitas digital dalam masyarakat risiko perkotaan: Studi tentang ojek online "Go-Jek" di Jakarta. *Informasi*, 46(1), 115-128
- Ayu Aziah, Popon Rabia Adawia, 2018 "Jurnal Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Go-jek Indonesia)" Universitas BSI Bandung.
- Budiana, Y., & Khasanah, F. N. (2020). Analisis Strategi Kompetisi Antara Jasa Transportasi Online Gojek dan Grab dengan Menggunakan Game Theory (Studi Kasus: Mahasiswa di Pulau Jawa). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 16-27.
- Hasibuan, N. A. S. (2022). "Pengaruh Customer Engagement Terhadap Brand Loyalty pada Pengguna Maxim Di Kota Padang Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang*, 1(1), 1-15.
- Irfan Mahendra, Nelly septiany, 2018. "Jurnal Analisa Faktor-faktor Yang mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Pengguna Aplikasi Grab (Studi Kasus : Mahasiswa STMIK Nusa Mandiri Jakarta)".
- Kamaludin, R. 2003. *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Marati, N. C. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Ornata, Renjiro.2019. *Perkembangan Teknologi Transportasi dalam Era Globalisasi dan Dampaknya bagi Manusia*.
- Permana, Arif Bagus. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines".

- Pramita, R.A., Susrusa, K.B., & Arisena, G.M.K. (2022) Pengaruh Jenis Social Media Terhadap Keputusan Pembelian Bibit Durian. *Jurnal Hexagro*, 6(2), 153-175.
- Prasetyo, D., Mariyanti, S., & Safitri, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi: Media Ilmiah Psikologi*, 15(1).
- Salim, A. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Septanto, H. 2016. "Ekonomi Kreatif dan Inovatif Berbasis TIK ala Gojek dan Grabbike". *Bina Insani ICT Jurnal*. Vol. 3, no.1 th 2016.
- Sugiyarto, S., Dewi, D. P., & Junaedi, E. (2020). Pengaruh Moda Transportasi Berbasis Aplikasi Terhadap Pilihan Masyarakat Dalam Menentukan Moda Transportasi dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Ojek Online. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 14(2)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.