

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Malang

Fariyatul Ummiyah

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: fariyatulummiyah24@gmail.com

Kata Kunci:

faktor; kepuasan pengguna;
jasa transportasi online;
driver maxim

Keywords:

factors; user satisfaction;
online transportation
services; driver maxim

ABSTRAK

Berdasarkan hasil yang telah dicantumkan dalam artikel ini, penulis bertujuan untuk membahas tentang Kepuasan yang ditunjukkan mahasiswa saat menggunakan jasa layanan transportasi online Maxim memiliki pengaruh yang besar hal itu disebabkan adanya faktor-faktor yang melatarbelakanginya mulai dari harga Maxim yang terjangkau (murah), kemudahan mengakses aplikasi maxim, pelayanan maxim tepat waktu, sikap ramah pengemudi maxim dan yang terakhir keadaan maxim yang terawat. Dari faktor tersebut maka kita akan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa transportasi online maxim di kota malang melalui penilaian indikator

dari kepuasan itu sendiri yaitu dengan mewujudkan ekspektasi pelanggan, adanya minat berkunjung kembali pelanggan serta siap merekomendasikan jasa layanan Maxim kepada orang terdekat mereka. Maka untuk tetap mempertahankan bisnis pelayanan transportasi online Maxim khususnya di Kota Malang, perusahaan dan para driver Maxim perlu memperhatikan standar jasa pelayanan maxim terhadap mahasiswa di kota malang yang saat ini terjadi yaitu sering terjadinya kesalahan aplikasi maxim saat mahasiswa mengorder, ketidakcocokan foto driver Maxim yang datang menjemput, driver yang jarang menggunakan identitas Maxim, pembatalan order yang dilakukan pengemudi maxim secara sepihak serta perlunya driver Maxim memberikan pelayanan yang berkualitas.

ABSTRACT

Based on the information that has been included in this article, the satisfaction shown by students when using Maxim's online transportation services has a big influence. time, maxim's driver's friendly attitude and lastly maxim's well maintained condition. From these factors, we will find out the level of student satisfaction as users of Maxim online transportation services in the city of Malang through evaluating indicators of satisfaction itself, namely by realizing customer expectations, having an interest in visiting customers again and being ready to recommend Maxim's services to those closest to them. So in order to maintain Maxim's online transportation service business, especially in Malang City, Maxim's company and drivers need to pay attention to Maxim's service standards for students in Malang City, which is currently happening, namely the frequent occurrence of maxim application errors when students place orders, incompatibility of Maxim's driver photos. picking up, drivers who rarely use Maxim's identity, cancellation of orders made by Maxim drivers unilaterally and the need for Maxim drivers to provide quality service.

Pendahuluan

Masuknya era modernisasi memberikan suatu perubahan atas budaya terhadap Negara Indonesia baik dalam hal positif maupun negatif, dimana dampak tersebut beriringan dengan kemajuan teknologi. Perkembangan pesat teknologi berupa internet



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan gaya hidup masyarakat (Siddiq, MD.Lutfie, H.Wibowo, 2019).

Laju pertumbuhan teknologi dan informasi saat ini dalam sistem digital juga berpengaruh langsung terhadap jalannya suatu bisnis. Tidak sedikit perusahaan digital di Indonesia yang sukses dan bisa bertahan. Berdasarkan artikel dari Goodstats, Startup Ranting Per 22 Maret 2023 jumlah perusahaan rintisan berbasis teknologi mencapai 2.502 yang mana Indonesia menjadi urutan ke 6 secara global.

Gambar 1.1 Startup Ranting dunia terbanyak per 22 maret 2023



Sumber: <https://goodstats.id/article/indonesia-masuk-jajaran-negara-dengan-startup-terbanyak-capai-2500-an-pada-2023-4r76M>

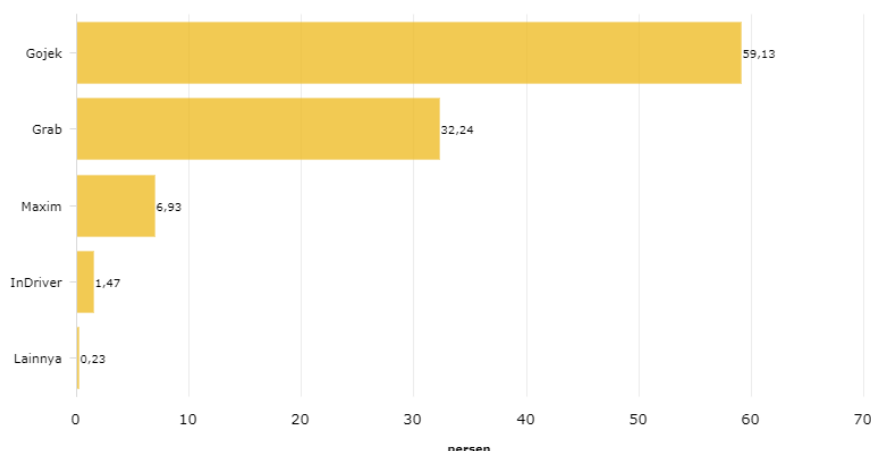
Oleh karena itu pelaku usaha gencar selalu berinisiatif supaya startup dengan layanan online yang mereka tawarkan dapat menarik perhatian konsumennya (Utari & Amanda, 2021) dan dari adanya sistem digital yang canggih ini perusahaan juga akan mudah melakukan kinerja layanannya serta mendapatkan informasi yang tepat dan sesuai bagi penyedia jasa layanan online, terbukti dengan adanya aplikasi layanan online yang memudahkan konsumen untuk memenuhi segala macam kebutuhannya seperti contoh memesan transportasi umum online untuk bepergian.

Fenomena maraknya transportasi umum secara online di Indonesia ini, juga akan memunculkan fenomena loyalitas pada setiap pelanggan setia. Salah satu aplikasi layanan transportasi online yang menjadi pilihan konsumen terutama mahasiswa yaitu Maxim yang ada pertama kali sejak 6 tahun lalu pada tahun 2018 yang berasal dari Rusia.

Berikut data maxim di tahun 2022 sebagai aplikasi layanan jasa ojek online yang saat ini populer digunakan oleh masyarakat Indonesia khususnya kawasan jabodetabek jawa timur.

Gambar 1.2 Perusahaan Aplikasi Transportasi Online yang digunakan Publik Jabodetabek (Per September 2022)

Perusahaan Aplikasi Transportasi Online yang Digunakan Publik Jabodetabek (Per September 2022)



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>

Dari data diatas, meskipun maxim tergolong aplikasi baru, tetapi aplikasi ini dapat menarik konsumen dengan waktu yang cukup cepat, dilihat dari diagram diatas bahwa Maxim menjadi urutan ke tiga yang merupakan startup termuda diantara yang lainnya.

Pencapaian Maxim ini juga dirasakan di Kota Malang sendiri, yang mana diketahui bahwa Maxim sudah beroperasi di Kota Malang sejak tahun 2019 sebelum masa pandemi. Meskipun pengguna Maxim masih belum mendominasi para mahasiswa karna jarak 1 tahun pandemi datang yang mengharuskan mahasiswa belajar di rumah. Namun driver Maxim terus bekerja demi meningkatkan loyalitas pelanggan dari berbagai kalangan dan mempromosikannya supaya Maxim lebih dikenal khalayak umum dengan cara berinteraksi melalui pelanggan. Karna loyalitas akan muncul dengan sendirinya apabila pengguna telah merasa puas akan pemenuhan kebutuhan eksperesifnya (Vania & Putri, 2020). Hal ini juga ditegaskan oleh penelitian terdahulu dari (Robinhot Gultom & Siti Normi, 2020) bahwa loyalitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tidak mudah bagi driver Maxim untuk membangun loyalitas itu sendiri, dikarenakan dari sebagian pengemudi Maxim juga memberikan pelayanan yang kurang nyaman, seperti : pengemudi Maxim membatalkan orderan secara sepihak ketika mendapat titik penjemputan yang jauh, helm kotor dan bau, waktu tunggu driver datang tidak tepat waktu, ugal-ugalan dan yang paling menghawatirkan pengemudi tidak menggunakan identitas maxim.

Dari permasalahan diatas menjadikan pengguna Maxim kurang merasa puas akan jasa yang diberikan. Padahal telah kita ketahui bahwasannya kepuasan pengguna yang nantinya akan menjadikan pelanggan melakukan pemesanan kembali dan perusahaan juga akan mendapatkan keuntungannya (Putri et al., 2020), Dan dari perusahaan juga tujuan utama untuk dikenal baik produk/layanan mereka dari konsumen yaitu melalui rasa puas yang diberikan.

Namun disamping permasalahan yang ada, Maxim masih memiliki beberapa keunggulan yang menjadikan pilihan mahasiswa, diantaranya yaitu yang paling utama tarif Maxim yang lebih murah dengan kompetitor. Selanjutnya adanya layanan SPA, cleaning messege dan loundry.

Maka dari adanya beberapa kekurangan dan kelebihan ini yang akan menjadi pertimbangan pelanggan terutama mahasiswa untuk menggunakan layanan jasa Maxim dengan jangka panjang ataupun pendek. Karna sejatinya kepuasan yang dirasakan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kinerja Maxim itu sendiri sebagai bahan evaluasi atas kekurangan yang ada.

Pembahasan

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Maxim di Kota Malang

Berdasarkan hasil wawancara melalui informan (Mahasiswa Kota Malang, khususnya mahasiswa UIN MALANG) terdapat lima faktor yang menonjol dalam mempengaruhi kepuasan menggunakan jasa layanan Maxim.

1. Harga Maxim yang terjangkau (murah)

Diketahui dari kalangan mahasiswa tidak sedikit yang menjadi anak rantau sekaligus belum memiliki kendaraan pribadi, maka dengan adanya kendaraan umum online yang memiliki harga jauh lebih murah dengan yang lainnya menjadi pilihan mahasiswa untuk memilih Maxim dan dari hal tersebut juga mahasiswa menunjukkan kepuasannya.

Imam Mutamad selaku Development Manager Maxim Indonesia mengakui saat berbincang dengan CNBC bahwa Maxim memberikan tarif murah diawal sebagai strategi promosinya, sampai-sampai pihak Maxim hanya memberikan komisi 10% kepada mitra pengemudi. Dari adanya harga yang terjangkau ini sebagai salah satu upaya untuk pelanggan dalam memilihnya (Rahajeng Kusumo, 2019).

2. Kemudahan mengakses aplikasi Maxim

Dengan terus berkembangnya inovasi, adanya fitur yang mempermudah konsumen memenuhi kebutuhannya memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengguna memilih jasa transportasi Maxim. Namun dari hal tersebut juga terdapat dampak negatif, seperti : semakin buruknya kondisi polusi serta timbulnya kemacetan diberbagai jalan (Redaksi,2022). Di samping itu hasil penelitian yang disampaikan oleh informan membuktikan masih kurang optimalnya aplikasi Maxim, dikarenakan pengguna sering kali mengalami kesulitan atau kesalahan untuk menemukan tempat tujuan dengan kendala daftar alamat yang kurang lengkap.

3. Pelayanan Maxim tepat waktu

Pelayanan yang tepat waktu juga berpengaruh terhadap rasa kepuasan pelanggan Maxim. Apabila pengguna merasa pelayanan penjemputan terlalu lama, maka akan ada rasa kecewa yang membuktikan tidak kepuasan dan bisa jadi pengguna tidak akan menggunakan Maxim untuk keperluan dikemudian hari. Berdasarkan penelitian, Driver

Maxim cukup lama dalam menjemput pelanggan terutama di layanan Maxim Car, dan parahnya lagi untuk mempercepat penjemputan terdapat fitur penambahan biaya driver yang tidak menjamin driver akan segera ke tempat tujuan .

4. Sikap ramah pengemudi Maxim

Pengemudi yang memiliki sikap ramah terhadap pelanggan akan memberikan kesan yang baik dengan sesekali mengajak ngobrol dibandingkan dengan pengemudi yang cuek tidak berbicara sepatah kata apapun . sikap ramah ini tentu akan membuat pengguna jasa layanan Maxim lebih puas.

5. Kendaraan Maxim yang terawat

Kendaraan yang terawat juga menjadi salah satu faktor terciptanya kepuasan kepada mahasiswa sebagai pelanggan jasa pelayanan Maxim, sebab pengguna akan merasa nyaman saat mengendarainya ke tempat tujuan. Kendaraan yang terawat juga akan memberikan keamanan diperjalanan terhadap pelanggan.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Malang

Kota Malang dikenal sebagai pusat kota pendidikan dikelilingi berbagai perguruan Tinggi mulai dari Tingkat Negeri sampai Swasta yang memiliki kelebihannya masing-masing. Peluang inilah yang menjadi sumber penghasilan bagi para driver Maxim meskipun banyaknya kompetitor ojek online yang mendahuluinya. Maka para driver maxim perlu menyadari apakah yang diberikan kepada pengguna khususnya mahasiswa telah memberikan kenyamanan yang akan mengukur sebuah tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan .

Indikator Kepuasan menurut Handy Irawan (2008)

1. Terpenuhinya harapan pelanggan (ekspektasi)

Pemenuhan harapan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan Maxim di Kota Malang sebagian besar informan mengakuinya. Akan tetapi pihak perusahaan juga perlu memperbaiki beberapa elemen yang lain supaya kinerja Maxim lebih maksimal.

2. Minat berkunjung kembali

Adanya minat berkunjung kembali dari mahasiswa yang menggunakan Maxim di Kota Malang sebagian informan setuju karna biaya yang terjangkau, namun sikap ramah yang diberikan oleh driver maxim perlu ditingkatkan.

3. Siap merekomendasikan jasa layanan transportasi online Maxim

Bersedia ataupun siap merekomendasikan Maxim kepada orang terdekat merupakan sebuah penilaian bahwa seorang pelanggan telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, karna kita jelas tidak akan memberikan hal yang buruk kepada orang terdekat atas yang telah kita alami. Maka sebagian informan (Mahasiswa UIN Malang) telah melakukan hal tersebut kepada orang terdekat dan mereka sayangi.

Adapun Standar Jasa Pelayanan Maxim terhadap Mahasiswa di Kota Malang yang perlu diperhatikan diantaranya**1. Sering Terjadinya kesalahan Aplikasi Maxim Saat Mahasiswa Mengorder**

Sebagaimana yang telah kita ketahui, saat ini berada di titik era revolusi industri gelombang ke empat atau revolusi 4.0 yang mana setiap manusia mulai dari anak-anak sampai lansia telah mengenal gadget/smart phone serta fasilitas internet yang memudahkan kita beraktifitas kehidupan, kemajuan teknologi informatika ini sangat efektif dan efisien bagi siapapun untuk memenuhi segala kebutuhannya setiap hari, termasuk jasa layanan transportasi umum Maxim (Banggoi et al., 2023).

Keberadaan Maxim ini menjadi solusi yang nyata akan segala hal yang dilakukan, hanya cukup bermodal meng instal aplikasi semua kalangan dapat menggunakannya. Namun dengan berjalannya waktu, Maxim memberikan performa kinerjanya kurang baik dengan adanya berbagai kendala. Misalnya: cenderung lama saat memesan diwaktu hujan dan tidak sedikit yang merasakan adanya kesalahan sistem dalam pemesanan hingga datang lebih dari orang dengan tujuan yang sama.

2. Ketidakcocokan foto driver Maxim yang datang menjemput

Dengan terpilihnya Maxim oleh mahasiswa sebagai ojek online menandakan bahwa mahasiswa telah percaya, yakin dan aman akan pelayanan yang mereka berikan. Namun setelah memesan Maxim terjadi kekhawatiran yang informan rasakan karna ketidakcocokan foto driver Maxim yang datang menjemputnya (Syifa Fauziah, 2019).

Sebenarnya pelanggan juga memiliki hak untuk tidak meneruskan pemesanan, karena ketidakcocokan foto driver Maxim yang menjemput, akan tetapi kembali lagi dengan keadaan/kesibukan yang mereka jalani. Terutama mahasiswa yang memesan maxim dengan jarak rentang waktu sangat dekat. Misalnya ketika memesan untuk pergi ke stasiun ataupun kuliah.

3. Driver yang jarang menggunakan identitas Maxim

Sebuah kebanggaan tersendiri ketika sudah memutuskan untuk menjadi ojek online, maka seharusnya pengemudi maxim dengan jelas menunjukkan identitasnya bahwa mereka adalah sebagai pengemudi Maxim resmi, misalnya dengan menggunakan jaket maxim ataupun helm Maxim yang berwarna kuning. Tetapi dari yang terlihat masih banyak pengemudi maxim tidak melakukannya, sehingga hal tersebut juga menunjukkan kurangnya profesionalnya mereka terhadap kinerja yang dilakukan.

4. Pembatalan order yang dilakukan pengemudi maxim secara sepihak

Hal yang cukup berpengaruh seperti ini masih sering dilakukan oleh pengemudi Maxim. Padahal tindakan ini benar-benar mengecewakan pelanggan, terutama pelanggan yang sudah mulai terburu-buru tiba-tiba pengemudi maxim dengan santainya membatalkan secara sepihak dengan beberapa alasan mereka, seperti : tidak siapnya menjalankan order karna masih pagi, lupa menutup aplikasi, jarak tempuh lokasi titik jemput yang lumayan jauh dll. Dari sisi pelanggan dan pengemudi sama-sama mengalami kerugian, dari maxim sendiri menjadikan ulasan yang diberikan pelanggan jelek, tidak

menggunakannya dikemudian hari dsb begitu juga dengan pengguna layanan Maxim merasakan rugi waktu untuk hal ini (Quora, 2019).

5. Driver Maxim memberikan pelayanan yang berkualitas

Sebagai driver, Maxim perlu mengenali bagaimana susana dan keadaan penumpangnya. Karna pasti akan ada perbedaan setiap pengguna, dengan karakter yang berbeda-beda. Driver maxim perlu menyesuaikan dengan pengguna dengan cara memulai pembicaraan dan melihat respon yang mereka tunjukkan. Hal ini juga menjadi perhatian khusus yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Maxim di Kota Malang yaitu mulai dari harga Maxim yang terjangkau (murah), kemudahan mengakses aplikasi maxim, pelayanan maxim tepat waktu, sikap ramah pengemudi maxim dan yang terakhir keadaan maxim yang terawat.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa transportasi online maxim di kota malang melalui penilaian indikator dari kepuasan itu sendiri yaitu dengan mewujudkan ekspektasi pelanggan, adanya minat berkunjung kembali pelanggan serta siap merekomendasikan jasa layanan Maxim kepada orang terdekat mereka.
3. Standar jasa pelayanan maxim terhadap mahasiswa di kota malang yang saat ini terjadi yaitu sering terjadinya kesalahan aplikasi maxim saat mahasiswa mengorder, ketidakcocokan foto driver Maxim yang datang menjemput, driver yang jarang menggunakan identitas Maxim, pembatalan order yang dilakukan pengemudi maxim secara sepihak serta perlunya driver Maxim memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dari penjelasan artikel di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah pihak perusahaan dan para driver Maxim hendaknya menyesuaikan kembali kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan serta memperhatikan perkembangan suasana sekitar dengan melakukan riset pasar secara obyektif untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan akan rasa percaya, aman, nyaman yang nantinya bisa menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Daftar Pustaka

- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *Jambura*, 6(1), 242–249. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.
- Handi Irawan. 2008. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Putri, K. A. S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Ukm Kharisma Sejahtera. *Journal Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 140–152.

- Quora. (2019). Apa saja alasan driver meminta pembatalan pesanan ke customer? <https://id.quora.com/Apa-saja-alasan-driver-meminta-pembatalan-pesanan-ke-customer>.
- Rahajeng Kusumo Hastuti. (2019). Terungkap! Ini Alasan Ojol Maxim Berikan Tarif Murah. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/>.
- Redaksi. (2022). Eksistensi Ojek Online terhadap Kemudahan Akses Masyarakat. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/jantsenam1759/6386727708a8b53e9d01e682/eksistensi-ojek-online-terhadap-kemudahan-akses-masyarakat>.
- Robinhut Gultom & Siti Normi. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Berbasis Aplikasi Online Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Gojek, Dan Grab Di Kota Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 3(Maret 2020 – Agustus 2020), 1–10.
- Siddiq, MD.Lutfie, H.Wibowo, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Melalui Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Telkom Indihome Witel Lembong Bandung (Studi pada pengguna indihome PT Telekomunikasi TBK Witel Lembong Bandung 2019). 5(2), 909918. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/>.
- Syifa Fauziah. (2019). Ini masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan ojek online. Brilio.Net. <https://www.brilio.net/serius/ini-masalah-yang-sering-dikeluhkan-oleh-pelanggan-ojekonline-1911109.html>.
- Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Online Maxim Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mulia Darma Pratama Palembang). 6(2), 121–127.
- Vania, A., & Putri, K. A. S. (2020). Peran Brand Love sebagai Mediasi Hedonic Product dan Self-Expressive Brand Terhadap Brand Loyalty. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 133–144. <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4696>.