

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini dunia telah memasuki perkembangan global yang dimana telah masuk pada era modern yang berbasis digital. Perkembangan ini berdampak pada perkembangan di berbagai bidang seperti pada bidang teknologi dan informasi dibarengi dengan kondisi sosial yang mendukung dan meningkat menyesuaikan perkembangan dunia. Menurut Ridha Ashka Tsalisa, perkembangan teknologi yaitu internet adalah peluang bisnis yang sangat bermanfaat di bidang transportasi. Memanfaatkan internet atau *smartphone* dapat mempermudah pengguna aplikasi transportasi mengingat banyaknya pengguna *smartphone* pada saat ini. setiap aktivitas yang terjadi hampir semua tak terlepas dari penggunaan internet dan *smartphone* karena sudah menjadi sebuah kebutuhan. Penggunaan internet dan *smartphone* ini tidak pada satu kalangan saja tetapi banyak atau tak terbatas dan hampir setiap kalangan menggunakannya, dari yang tua maupun yang muda dengan memudahkan pekerjaan yang dilakukan sesuai kebutuhan.¹

Menurut Ila Nursa'adah Transportasi umum atau angkutan kota merupakan merupakan suatu kebutuhan pokok setiap individu, dibutuhkan disetiap aktivitas, seperti bekerja, belanja, sekolah, liburan dan lain-lain yang menjadi tujuan. sebagian orang telah memiliki transportasi pribadi yaitu transportasi berroda empat (mobil) dan

¹ Ridha Ashka Tsalisa et al., Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online maxim di kota semarang, *jurnal*, 11.4 (2022), 1–2.

transportasi berroda dua (motor). Namun tidak semua orang mempunyai kendaraan orang juga masih bergantung pada alat transportasi umum, biasanya terjadi pada kota-kota besar yang memiliki tingkat kemacetan yang tinggi menjadi salah satu alasan terhambatnya aktivitas yang dikerjakan pelanggan yang memiliki berbagai tujuan. Menyebabkan tingginya tingkat kejahatan yang terjadi, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan penumpang yang sering tidak diperhatikan dan terganggu. Hal ini biasa terjadi pada kota-kota besar salah satunya yaitu di Ambon.²

Transportasi ialah suatu hal yang sangat penting pada kehidupan masyarakat. transportasi terdiri dari dua kata latin, *trans* memiliki arti seberang atau sebelah dan *portare* memiliki arti mengangkut atau membawa. menurut Salim transportasi ialah suatu rangkaian kegiatan memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain. Saat ini transportasi telah semakin berkembang mengikuti perkembangan dunia, yang dahulu masih menggunakan transportasi seperti becak, sepeda, sepeda motor dan lain-lain. Dapat kita ketahui saat ini semua telah berkembang, transportasi telah banyak mengalami perubahan semakin modern, seperti perubahan yang terjadi pada transportasi umum. transportasi umum adalah suatu sarana transportasi yang digunakan agar dapat memindahkan penumpang atau konsumen selain transportasi pribadi. Transportasi umum ialah semacam kendaraan yang disediakan untuk angkutan umum atau untuk dipakai orang banyak seperti taxi,

² Ila Nursa'adah, Novia Nissya Prawesty, dan Dea Fuji Lestari, Analisis Persepsi Generasi Z Terhadap Kualitas Layanan Transportasi Online Di Kota Tasikmalaya, *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2.4 (2022), 13–22 <<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i4.137>>.

angkot, dan bus. Transportasi umum adalah suatu sarana yang menjadi pilihan yang biasa digunakan oleh pengguna jalan.³

Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penggunaan panca indera dalam menerima stimulus, kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga memiliki pemahaman tentang apa yang diindera.⁴ Persepsi Mahasiswa merupakan suatu penilaian berupa pemahaman atau pandang mahasiswa pada suatu kejadian atau hal yang terjadi pada lingkungannya. Menurut KBBI Mahasiswa ialah orang yang menempung perguruan tinggi untuk belajar.⁵

Transportasi (*online*) merupakan suatu transportasi yang telah menggunakan aplikasi untuk menghubungkan pengguna dan pengemudi. transportasi menyediakan layanan jasa dengan memberi kemudahan kepada pelanggan, pengemudi akan menjemput langsung para pelanggannya ditempatnya tanpa harus berjalan mendekat pada pengemudinya saat hujan atau panas. Pelanggan akan diantarkan langsung oleh pengemudi ke tempat tujuannya. Pelanggan akan langsung diantar sampai ke tempat yang menjadi tujuannya. Karena transportasi berbasis *online* hal ini menjadi sangat

³ Arief Kurniawan Muhammad Sugianto, Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi, jurnal, 2020, 1.

⁴ Much. Fuad Saifuddin, "E-Learning dalam Persepsi Mahasiswa," *Jurnal VARIDIKA*, 29.2 (2018), 102–9 <<https://doi.org/10.23917/varidika.v29i2.5637>>.

⁵ Pitria Sopianingsih et al., "Persepsi Mahasiswa Terhadap Program Kampus Mengajar Tahun 2022 Dalam Mengembangkan Keterampilan Partisipasi Kewarganegaraan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 5.2 (2022), 2580–0086.

bergantung pada jaringan internet sehingga jika jaringan internet bermasalah maka tidak dapat memesan jasa dari transportasi *online* tersebut.⁶

Transformasi layanan jasa juga terjadi pada masa covid-19 banyanya layanan jasa digunakan pada Negara yang mengalami masa karantina atau *lockdown* terdapat berbagai macam jasa transportasi atau layanan jasa yang berubah menggunakan digital atau *online*.⁷ Terdapat suatu badan usaha yang menyediakan layanan jasa transportasi berbasis *online* yang terdapat di Indonesia yaitu “Go-Jek”, “Grab”, dan “Maxim” datang sebagai wajah baru dari keduanya yang merupakan terdiri dari kendaraan roda dua dan roda empat.⁸

Transportasi *Online* Maxim sudah ada di berbagai kota besar di Indonesia, salah satunya di kota Ambon. Maxim beroperasi di Indonesia sekitar tahun 2019 pada masa covid-19 dan seiring berjalannya waktu mulai terkenal dan digandrungi oleh masyarakat. Maxim menawarkan harga yang terbilang murah dan terjangkau dari transportasi yang lain. Namun terjadi pro dan kontra dengan para pesaing karena Maxim menentukan harga yang murah dari harga pesaingnya, namun masyarakat tetap memilih Maxim. Walaupun terdapat pro dan kontra dengan kompetitor karena menetapkan harga yang lebih terjangkau dari harga pesaingnya, namun masyarakat tetap tertarik dengan kemunculan aplikasi Maxim. Maxim juga menyediakan layanan

⁶ Mufnizar Asni dan Budi Hartanto Susilo, Kajian persepsi masyarakat DKI Jakarta sebagai pengguna dan pengemudi terhadap rencana penyesuaian tarif angkutan taksi online pada Gab, Gojek dan Maxim, *jurnal*, 18 (2022), 1.

⁷ Imma Rokhmatul Aysa, Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia Challenges of Digital Transformation for Indonesia's Economic Progress, *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 3.2 (2021), 140–53.

⁸ Muh. Teguh, Analisis implementasi standar operasional prosedur (SOP) transportasi online grab terhadap perilaku pengemudi di kota makassar, *skripsi*, 2021, 3;4.

reservasi pada aplikasi Maxim sehingga konsumen dapat memesan transportasi sesuai jam yang diinginkan dengan harga yang murah juga bebas kouta angkutan. Maxim selain menyediakan taksi seiring berjalannya waktu Awal hadirnya Maxim di Indonesia, Maxim hanya memberikan layanan taksi kepada pelanggannya, tapi seiring dengan waktu, Maxim menambahkan telah menyediakan Maxim Food & Shop dan maxim Cargo.⁹ Maxim merupakan badan usaha yang berkecimpung dan bergelut pada bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang mempertemukan para penumpang dan supir atau pengemudi. Penumpang sebagai konsumen akan memesan alternative sesuai yang dibutuhkan.¹⁰

Maxim merupakan suatu badan usaha layanan jasa yang berarti memberikan suatu pelayanan berupa perbuatan fisik yang baik, saling membantu saudaranya dengan berbuat Ihsan .

Demikian dalam Al-Qur'an surah Al-Qashash ayat 77, Allah SWT berfirman:
 وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
 الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahannya:

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat

⁹ Kelvin Kelvin dan Muhamad Dody Firmansyah, Analisis Faktor Pengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Logistik Online: Studi Kasus Maxim di Kota Batam, *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 11.3 (2022), 357–66 <<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i3.1506>>.

¹⁰ Fatimah Azzahrah dan Lisa Amelia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual,” *jurnal*, 2.1 (2021), 59–68 <<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>>.

baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”¹¹

Mahasiswa IAIN Ambon khususnya Mahasiswa fakultas FEBI adalah mahasiswa yang menempu perjalanan dengan jarak yang cukup jauh ke gedung kuliah dari pintu utama mengingat medan atau lokasi kampus yang tidak rata atau sedikit pegunungan. Dan dengan kondisi atau ekonomi seorang mahasiswa yang tinggal pada kos-kosan harus benar-benar memajemen keuangan dengan baik, untuk menghemat waktu, jarak dan uang Mahasiswa sering menggunakan Ojek *Online Maxim* untuk pergi ke kampus. Dari penjelasan-penjelasan diatas *maxim* merupakan jasa transportasi *online* yang menawarkan layanan transportasi bagi masyarakat yang menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan kegiatan sehari-hari, dengan tarif murah, namun terdapat beberapa *driver* yang melakukan kesalahan dari meminta tambahan biaya pada penumpang, membatalkan penjemputan karena hujan, atau posisi *driver* terlalu jauh, dan urusan mendadak hal ini mungkin terjadi karena *drive* tidak menonaktifkan akun. Dengan sistem aplikasi yang langsung terhubung dengan *maps* dengan jaringan yang mungkin kurang baik dan berakibat eror dalam perjalanan mengantarkan penumpang yang seharusnya arahnya belok namun tetap lurus, sehingga *driver* tidak mengetahui arah yang benar, disaat pelanggan memberitahu *driver* yang seharusnya belok, ketika sampai pada tempat tujuan *driver* marah-marah pada penumpang karena mungkin seharusnya sudah sampai, namun baru sampai dan mungkin tidak boleh terlalu lama saat pembayaran karna sudah ada

¹¹ Azahran Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauzi, dan Ari Prayoga, “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an dan Hadits,” *jurnal*, 16 (2020), 364–72.

pemesanan dari pelanggan lain hingga sang *driver* marah-marah jika menunggu lama maka harus membayar lebih.

Dari masalah diatas peneliti bermaksud untuk menjadikan masalah ini sebagai objek penelitian dengan mencairitahu bagaimana pendapat atau persepsi masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh jasa transportasi ojek *online* maxim, dengan judul penelitian” **Analisis Persepsi Mahasiswa IAIN Ambon Tentang Jasa Pelayanan Ojek *Online* Maxim Perspektif Bisnis Islam (Studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)”**

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjabaran masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni;

- a. Bagaimana Jasa Pelayanan Ojek *Online* Maxim dalam Perspektif Bisnis Islam?
- b. Bagaimana Persepsi Mahasiswa IAIN Ambon Tentang Jasa Pelayanan Ojek *Online* Maxim?

2. Batasan Masalah.

Adapun penelitian ini, peneliti batasi pada Persepsi Mahasiswa IAIN Ambon Tentang Jasa Pelayanan Ojek *Online* Maxim Perspektif Bisnis Islam (Studi kasus Mahasiswa Febi).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disampaikan Peneliti diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh ojek *online* Maxim Dan bagaimana persepsi mahasiswa IAIN Ambon tentang jasa pelayanan ojek *online* Maxim dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).

D. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Penelitian yang dilakukan peneliti, diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan dimasa depan kusus tentang Jasa Pelayanan Ojek *Online* Maxim di Kota Ambon.

b. Praktis

- 1) Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi secara mendalam tentang jasa pelayanan ojek *online* maxim.
- 2) Bagi Mahasiswa Institit Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, dan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

E. Defenisi Operasional

Untuk upaya menghindari kesalah pahaman dan mempermudah pembahasan tentang defenisi konsep dalam penelitian ini, maka perlu adanya penjelasan sebagai berikut:

a. Jasa pelayanan transportasi *online*

Jasa pelayanan Transportasi *online* adalah upaya memindahkan barang atau seseorang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu yang berbasis *online*. transportasi yang digunakan merupakan transportasi roda dua, motor atau ojek *online* Maxim yang berada di Ambon.

b. Persepsi Mahasiswa

Persepsi Mahasiswa adalah pendapat, pandangan atau penilaian masyarakat baik positif atau negatif tentang jasa pelayanan ojek *online* Maxim. Persepsi Mahasiswa yang diperlukan adalah persepsi Mahasiswa IAIN Ambon, Mahasiswa FEBI yang menggunakan jasa pelayanan ojek *online* Maxim.

