



Syaddudz Dzari'ah

Jurnal Hukum Ekonomi Syariah

Vol. III, No. 2, 2025

p-ISSN xxxx-xxxx e-ISSN xxxx-xxxx

Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Driver Maxim Di Kota Ambon (Perspektif Perlindungan Konsumen)

Nainul Hatuluayo¹ Tuti Haryanti² Muhammad Umar Kelibia³

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Abdul Muthalib Sangadji Ambon

Email: nainulhatuluayo41@gmail.com

Received: 03 September 2025, Accepted: 21 Oktober 2025, Published: 30 November 2025

ABSTRACT

Students' views on Maxim services in Ambon City are quite diverse, especially regarding price, safety, and service quality. This study was conducted to explore how students assess Maxim driver services from a consumer protection perspective based on the Consumer Protection Law and Ministerial Regulation 118/2018. Using a qualitative approach through interviews, observations, and questionnaires, it was found that although Maxim is considered cheap and easy to use, there are still issues regarding safety, driver professionalism, and a less than optimal complaint mechanism. User experience factors also influence their assessment of Maxim driver services, which are in the fairly good category, but still do not consistently meet consumer protection principles. The results of the study emphasize the need to improve service quality and protection for consumers to create suitable employment opportunities.

Keywords: *Student Perception, Maxim Driver Services, Ambon City*

ABSTRAK

Pandangan mahasiswa terhadap Layanan *Maxim* di Kota Ambon cukup beragam, khususnya terkait harga, keamanan, serta kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menelusuri bagaimana mahasiswa menilai pelayanan driver *maxim* dalam perspektif perlindungan konsumen yang berlandaskan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Permenhub 118/2018. Dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan angket, diperoleh temuan bahwa meskipun *Maxim* dinilai murah dan mudah digunakan, tetap ada persoalan mengenai keselamatan, sikap profesional pengemudi, dan kurang optimalnya mekanisme pengaduan. Faktor pengalaman pengguna juga memengaruhi penilaian mereka mengenai layanan *driver maxim* berada pada kategori cukup baik, namun masih belum konsisten memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Hasil penelitian menegaskan perlunya peningkatan mutu layanan dan perlindungan bagi konsumen agar terciptanya lapangan kerja yang sesuai.

Kata Kunci: *Presepsi Mahasiswa, Layanan Driver Maxim, Kota Ambon*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memicu transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termaksud di beberapa aspek salah satunya transportasi digital, yang menghadirkan berbagai layanan pada *smartphone*. Kemunculan layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti Gojek, Grab, dan *Maxim*. Merupakan salah satu penyedia layanan transportasi daring yang berkembang di Indonesia Khususnya daerah perkotaan, salah satunya Kota Ambon. Yang mana masyarakat lebih banyak minati aplikasi transportasi *maxim* termaksud pada kalangan mahasiswa untuk melakukan aktifitas sehari-hari.

Mahasiswa merupakan seseorang pelajar aktif dan terdaftar di perguruan tinggi,¹ untuk itu diarah sekarang ini, kerap kali mahasiswa juga sering menjadi pengguna aktif layanan transportasi *online maxim*, serta memiliki persepsi yang beragam terhadap kualitas layanan *maxim*. Untuk itu persepsi ini sangat penting agar dapat mengetahui keputusan pengguna layanan, loyalitas konsumen, hingga tingkat kepuasan, sekelompok penggunaan jasa transportasi *online maxim*. Dengan angka mobilitas tinggi, dan kebutuhan akan solusi transportasi menjadikan mereka sebagai konsumen aktif. Oleh karena itu, sangat penting untuk menelusuri pandangan mereka sebagai konsumen dalam menggunakan layanan transportasi *maxim*. Serta dilihat dari segi aspek terhadap perlindungan konsumen. Pemesanan *maxim* kini mendapatkan jangkauan harga yang begitu ideal sehingga memicu ketertarikan dalam menggunakan transportasi *online maxim* tersebut. Meskipun demikian, berbagai tanggapan yang muncul bagi para pengguna mengenai fasilitas pelayanan mulai dari tingkat keamanan, keselamatan, hingga hak perlindungan konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang, Perlindungan Konsumen.² Hadir sebagai dasar serta memberikan perlindungan penuh pada konsumen baik dalam bentuk *online* maupun non *online*. Untuk melindungi hak-hak tiap konsumen. Selain itu Peraturan menteri Perhubungan atau PM Nomor 118 Tahun 2018 menjadi dasar hukum angkutan sewa khusus, dalamnya tercantum beberapa aspek seperti perlindungan konsumen, keselamatan, dan kesempatan kesetaraan berusaha.³

Transportasi *online* telah menjadi sebuah kebutuhan utama, bagi masyarakat di perkotaan. Kehadiran layanan *maxim* menjadi pengaruh yang begitu signifikan terhadap mobilitas mahasiswa. Namun kenyataannya hingga kini praktik pengemudi *maxim* belum penuh memberikan atribut zas pengaman saat berkendara. Untuk itu di balik dari semua kemudahan itu, muncul hal penting terkait keselamatan setiap

¹ Jefik zulfikar Hafizd, Implementasi Peran Mahasiswa Sebagai Agent Of Change Melalui Karya Tulis Ilmiah, Dimasejati.Vol, 4 No 2, (2022) h. 3

² Sri Yulianingsih, Rengga Kusuma Putra. Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada ECommerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-NormatiL, PPM Universitas Sains dan Teknologi Komputer 2024. h. 1

³ Andrian Bagus Setyawan, Rosita Candarakirana. Kajian Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Terhadap Driver Taksi Online Di Kota Surakarta, Jurnal Discretie: Vol.1, No 3., November, 2020 h. 2

individu. Dalam memahami hak-hak dan perlindungan terhadap penggunaan layanan jasa transportasi yang menjadi sorotan dalam perspektif perlindungan konsumen.

Penelitian ini terkait persepsi mahasiswa terhadap layanan driver *maxim* di Kota Ambon (perspektif perlindungan konsumen). Sangat penting dalam melindungi hak konsumen sehingga menimbulkan akar masalah dan menguraikan permasalahan yang telah terjadi pada transportasi *online maxim*. Didasarkan pada uraian tersebut maka hal ini menarik untuk dilakukan penelitian tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan driver *maxim* di Kota Ambon perspektif perlindungan konsumen.

METODE

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, untuk mengukur sejauh mana kualitas driver *maxim* terhadap perlindungan konsumen bagi mahasiswa yang menggunakan jasa transportasi *online maxim* di Kota Ambon. Sedangkan pendekatan yang digunakan dengan metode deskriptif yang di gunakan untuk menelaah fakta di lapangan. Dengan tipe penelitian yang penulis gunakan memakai penelitian empiris dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Data primer merupakan sebuah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informan utama di lapangan, dalam penelitian ini data primer di kumpulkan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran angket pada mahasiswa.

Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang didapatkan dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, artikel, jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Untuk itu sumber hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara langsung dan menjadi dasar utama dalam analisis hukum penelitian ini. Bahan hukum sekunder yang digunakan seperti Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada pasal 28D ayat 1 yang menjamin setiap warga negara memperoleh perlindungan hukum yang adil. Serta dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PEMBAHASAN

A. Layanan Driver Transportasi *Online Maxim* Di Kota Ambon

Maxim merupakan salah satu platform transportasi daring yang berkembang pesat di Indonesia, serta menjadi perusahaan internasional bergerak dalam bidang transportasi digital di beberapa wilayah termasuk Kota Ambon.⁴ Kehadiran *maxim* kini menjadi alternatif yang relatif terjangkau, untuk menjadi salah satu pilihan masyarakat, khususnya mahasiswa yang sangat membutuhkan mobilitas tinggi dengan biaya yang terjangkau, dan efisien.⁵ Akan tetapi dalam praktiknya layanan *maxim* di Kota Ambon masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kurangnya kesadaran pengemudi terhadap standar pelayanan, keterbatasan perlindungan konsumen, serta

⁴ M. Rizeki Yuda Saputrah, Agus Firdausb, Syahrial Shaddiqc, Analisis Sistem Informasi Driver Maxim Indonesia Menggunakan Pendekatan Evaluasi Usability Heuristik dan Human Resource Information System, Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance, Vol. 3, No. 2 (2023), Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance Vol. 3, No. 2 (2023) h.144

⁵ Fatima Talitha Sahda, Anisa Rachma Putri, Dewi Kurniaty, Harga Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Pada Transportasi Online Maxim terhadap kepuasan pelanggan, Al- Kharaj ; jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Syariah, Vol 6 No 2, 2024.h.3

belum optimalnya mekanisme penyelesaian keluhan. Melihat kondisi tersebut perlu memanfaatkan potensi serta kualitas sebagai driver, agar memberikan kenyamanan dan terselesaikan problematika pada masyarakat yang ada, maupun mahasiswa dalam menggunakan jasa angkutan transportasi *online maxim*. Agar meningkatkan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu membentuk manajemen kualitas pelayanan yang efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dari 20 responden, mayoritas adalah mahasiswa berusia antara 20 hingga 24 tahun dengan frekuensi penggunaan *Maxim* sebanyak 2-3 kali dalam seminggu. Dari hasil penyebaran angket padat di lihat bahwa pada umumnya mahasiswa UIN Amsa, memiliki pandangan yang cukup positif terhadap layanan *maxim* di Kota Ambon. Terutama karena biaya yang dikeluarkan relatif terjangkau. Namun jika ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen, masih tampak sejumlah kekurangan agar dapat diperhatikan, beberapa di antaranya mencakup keselamatan, keamanan yang belum optimal mutu pelayanan yang tidak stabil serta penanganan pengaduan belum efektif mahasiswa mengharapkan *maxim* dapat memberikan standar lebih optimal dan kondusif.

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sebagian besar mahasiswa di Kota Ambon memiliki pandangan positif, namun krisis terhadap layanan driver *maxim* mahasiswa menganggap kehadiran *maxim* sebagai solusi transportasi modern efisien, terjangkau dan mudah diakses. Terutama di tengah keterbatasan transportasi umum yang ada di Kota Ambon. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi, kecepatan respon pengemudi, serta pilihan metode pembayaran yang beragam menjadi unsur penting dalam membangun citra positif terhadap layanan ini. Meskipun demikian, persepsi tersebut tidak sepenuhnya lepas dari kritik. Beberapa responden masih menemukan kendala seperti perbedaan antara tarif aplikasi dan biaya aktual, perilaku driver yang kurang sopan hingga aspek keselamatan perjalanan yang belum sepenuhnya terjamin. Hal ini menjadi sorotan bagi mahasiswa, dalam menggunakan transportasi daring saja akan tetapi harus juga menilai *maxim* berdasarkan fungsi transportasi semata, melainkan juga memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, dan profesionalisme, yang dirasakan setiap kali memakai layanan transportasi daring yang mereka rasakan selama menggunakan layanan.

B. Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Driver Transportasi *Maxim* (Kajian Perlindungan Hukum Konsumen)

Dari sudut pandang perlindungan konsumen, mahasiswa memandang layanan driver *maxim* sebagai pilihan transportasi yang cukup membantu, terutama bagi mereka yang membutuhkan sarana perjalanan cepat dan biaya rendah. Meskipun demikian keberadaan layanan saja tidak cukup untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Akan tetapi *Maxim* juga harus dapat memperbaiki mekanisme pengaduan sekaligus memperkuat standar pengamanan pada layanan, agar perlindungan konsumen tercapai dengan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran angket dan wawancara terhadap mahasiswa di kampus UIN AMSA, dalam memberikan opini terhadap kualitas layanan pada transportasi *online maxim* dengan mengunduk aplikasi pada *smartphone* dan didaftarkan dulu sebelum dapat digunakan.⁶ Adapun

⁶ Bayu Putra Ananda, Sofyan, Markoni, Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap

diperoleh temuan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai kualitas layanan transportasi *online maxim* begitu cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu di perbaiki agar lebih optimal, namun sebagian responden memberikan penilaian bahwa *maxim* cukup dapat di andalkan dalam mengantar penumpang dengan cepat dan tepat waktu sesuai tujuan. Serta dengan sistem tarif yang transparan dan kompetitif, yang menjadi keunggulan tersendiri. Namun demikian terdapat pula mahasiswa mengeluh adanya pengemudi yang mendapatkan pembatalan pesanan tanpa alasan yang jelas sehingga kondisi ini menunjukkan bahwa aspek konsistensi dan profesionalitas pelayanan masi perlu di tingkatkan.

C. Persepsi Mahasiswa Terhadap Perlindungan Konsumen

Dari segi perlindungan konsumen, mahasiswa merasa bahwa mekanisme pengaduan dan transparansi informasi tarif masih perlu diperbaiki untuk memberikan perlindungan yang lebih baik.

1. Upayah Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan *Maxim*

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi berbasis aplikasi daring *online*, telah menentukan sejumlah langkah-langkah dari potensi kerugian dan pelanggaran layanan di antaranya yaitu:

- a. Proses Verifikasi Mitra Driver dan Kendaraan Pihak perusahaan mewajibkan setiap pengemudi melakukan pendaftaran resmi dengan melampirkan data kendaraan dan identitas diri.
- b. Sistem Penilaian dan Pelaporan Pengguna Fitur rating serta pelaporan dalam aplikasi memudahkan pengguna menyampaikan pengalaman mereka, termasuk jika terjadi pelanggaran layanan.
- c. Layanan Pengaduan Konsumen (Customer Service) Disediakan sarana pengaduan yang dapat diakses melalui aplikasi atau situs resmi *Maxim*.
- d. Informasi Tarif yang Terbuka Aplikasi menampilkan estimasi harga, rute, dan waktu perjalanan sebelum pengguna melakukan pemesanan.

Langka-langka tersebut mendatangkan komitmen perusahaan dalam menerapkan prinsip perlindungan konsume, namun evektifitasnya masi perlu di tingkatkan terutama dalam kecepatan penanganan aduan terutama dalam konsistensi perilaku pelayanan dari mitra driver transportasi *online maxim*. Adapun dasar hukumnya.

Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah menjelaskan bahwa setiap indifidu mendasar seperti keamanan, kenyamanan serta keselamatan.⁷ Maupun dalam mengonsumsi barang dan atau jasa tersebut sesuia jumlah nilai tukar yang di prlukan dengan cara jujur adil. Perlindungan konsumen merupakan upayah yang di lakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi barang dan atau jasa.⁸ Selain itu Undang-Undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 Perubahan Pertama UU Nomor 19 Tahun 2016. Perubahan Kedua Perubahan

Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Maxim Di Kota Bengkulu, Jurnal Bisnis Net Volume 6 No 2 Tahun 2023 Desember h.3

⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

⁸ Yustina Dhian Novita, Budi Santoso, Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital, jurnal pembangunan hukum Indonesia Vol 3, No 1, Tahun 2021, h.48

kedua UU Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE terbaru).⁹ Yang dimana menjelaskan bahwa UU ITE adalah regulasi prundang-undangan di Indonesia yang mengatur segala aktifitas informasi dan transaksi yang di lakukan secara elektronik, termaksud pengguna internet, media digital dan sistem elektronik lainnya. Jaga larangan-larangan terkait penyebaran informasi dalam dunia digital.

Tujuan dari UUD ITE adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Jaminan hukum kepada masyarakat dalam penggunaan teknologi digital.
2. Melindungi hak-hak pengguna serta keamanan data pribadi yang di miliki
3. Menetapkan ketentuan hukum yang jelas untuk transaksi yang dilakukan secara elektronik agar sah.
4. Menghindari penyalagunaan teknologi termasuk penipuan, penyebaran informasi bohong (hoaks), konten pornografi, dan tindakan penghinaan di ranah digital.

Dalam konteks layanan transportasi daring seperti *maxim*, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat penting, mengingat hubungan hukum antara konsumen, penyedia aplikasi, dan mitra pengemudi seringkali menimbulkan potensi sengketa akibat ketidakseimbangan posisi hukum. Untuk itu Upaya perlindungan konsumen terhadap penggunaan *maxim* sangat penting di karenakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pelaku usaha dan juga masyarakat, dengan adanya kebijakan yang transparan, sistem pengaduan yang efektif dan pengawasan pemerintah yang ketat di harapkan terciptanya layanan transportasi daring yang aman, nyaman, dan berkeadilan bagi seluru pengguna.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa

Persepsi mahasiswa terhadap layanan *maxim* kini tidak muncul secara spontan, akan tetapi di pengruhi oleh beberapa faktor seperti faktor Internal, dan Eksternal. Yang membentuk sudut pandang serta nilai terhadap layanan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan dan persepsi konsumen terhadap suatu jasa. Peran pelayanan ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

a. Faktor Internal

Faktor internal berkaitan dengan karakteristik individu mahasiswa itu sendiri dan pengalaman langsung yang mereka alami selama menggunakan layanan *Maxim*. Beberapa faktor internal yang memengaruhi persepsi mahasiswa adalah.

1. Kualitas Pelayanan Pengemudi

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi (driver) sangat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap layanan *Maxim*. Pengemudi yang profesional, ramah, dan paham akan etika pelayanan yang baik cenderung meninggalkan kesan positif pada pengguna. Sebaliknya, pengemudi yang tidak sopan, tidak tepat waktu, atau tidak mengikuti prosedur keselamatan dapat menurunkan citra layanan di mata pengguna.

⁹ Nur Rahmawati, Muslichatun, M. Marizal, Kebebasan Berpendapat Terhadap Pemerintah Melalui Media Sosial Dalam Perspektif UU ITE, PRANATA HUKUM, Vol.3 No. 1 February 2021.h. 63

2. Pengalaman Pengguna

Setiap pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan *Maxim* akan membentuk persepsi mereka terhadap layanan tersebut. Pengalaman positif, seperti pengemudi yang tepat waktu, kendaraan yang bersih dan nyaman, serta perjalanan yang aman, akan meningkatkan kepuasan dan memperkuat pandangan positif. Sebaliknya, pengalaman negatif, seperti keterlambatan pengemudi atau ketidaknyamanan selama perjalanan, dapat mengurangi kepuasan dan menyebabkan ketidakpercayaan.

3. Sikap dan Harapan Pengguna

Persepsi mahasiswa juga dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap layanan transportasi *online*. Mahasiswa yang mengharapkan layanan cepat, efisien, dan terjangkau akan menilai layanan *Maxim* berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan tersebut. Selain itu, sikap positif terhadap teknologi dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi juga turut memengaruhi pandangan mereka terhadap layanan

b. Faktor Eksternal

Memahami faktor-faktor eksternal ini Faktor eksternal merupakan pengaruh yang mulai muncul dari luar individu, lingkungan sosial memegang peranan penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap layanan transportasi *online Maxim*. Biaya, ketersediaan layanan, kualitas infrastruktur, pengaruh sosial, kondisi penting bagi *Maxim* untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Faktor eksternal mencakup kondisi dan faktor dari luar individu yang dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap layanan *Maxim*. Faktor-faktor ini lebih bersifat sosial, ekonomi, dan regulasi yang memengaruhi keputusan dan evaluasi mahasiswa. Beberapa faktor eksternal yang memengaruhi persepsi mahasiswa adalah:

1. Faktor Ekonomi

Harga layanan yang terjangkau dan kompetitif merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat memengaruhi persepsi mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki keterbatasan finansial cenderung memilih layanan yang menawarkan tarif yang lebih murah namun tetap memberikan kenyamanan. *Maxim*, dengan tarif yang lebih terjangkau dibandingkan dengan transportasi konvensional, menjadi pilihan yang lebih menarik bagi mahasiswa.

2. Ketersediaan Layanan

Aksesibilitas dan ketersediaan layanan *Maxim* juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa. Di daerah seperti Kota Ambon, di mana transportasi umum mungkin terbatas, *Maxim* memberikan solusi dengan jangkauan layanan yang lebih luas dan dapat diakses kapan saja melalui aplikasi di *smartphone*. Semakin mudah aksesnya, semakin positif persepsi pengguna terhadap layanan tersebut.

3. Pengaruh Sosial dan Lingkungan

Persepsi mahasiswa juga dipengaruhi oleh pengaruh sosial, termasuk pengalaman teman-teman, keluarga, atau lingkungan sekitar. Jika banyak teman atau kolega yang berbagi pengalaman positif menggunakan *Maxim*,

maka mahasiswa cenderung akan memiliki pandangan yang lebih baik terhadap layanan ini. Sebaliknya, pengalaman negatif yang dibagikan oleh orang lain dapat memengaruhi persepsi mahasiswa, meskipun pengalaman mereka sendiri mungkin berbeda.

4. Regulasi Pemerintah dan Kebijakan

Kebijakan pemerintah yang mengatur transportasi online juga mempengaruhi persepsi mahasiswa. Aturan yang jelas mengenai tarif, keselamatan, dan perlindungan konsumen dapat menambah rasa percaya mahasiswa terhadap layanan *Maxim*. Jika mahasiswa merasa bahwa regulasi pemerintah mendukung transparansi dan perlindungan mereka sebagai konsumen, maka mereka akan lebih cenderung menggunakan dan merekomendasikan layanan tersebut.

5. Kualitas Infrastruktur dan Teknologi

Infrastruktur yang baik, seperti jaringan internet yang stabil dan kualitas perangkat

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan driver *Maxim* di Kota Ambon, dapat disimpulkan bahwa layanan transportasi daring *Maxim* memiliki dampak yang signifikan terhadap mobilitas mahasiswa, khususnya dalam mempermudah akses transportasi yang efisien dan terjangkau. Secara keseluruhan, mayoritas mahasiswa memandang *Maxim* sebagai solusi transportasi yang praktis, dengan harga yang relatif terjangkau dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Namun, meskipun ada pandangan positif, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Tanggapan terkait kualitas layanan pengemudi, ketidakpastian tarif, perilaku pengemudi yang kurang sopan, dan masalah keselamatan perjalanan menjadi perhatian utama. Meskipun *Maxim* sudah menyediakan sistem pengaduan dan penilaian melalui aplikasi, efektivitasnya dalam menangani keluhan dan konsistensi pengemudi masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, dari segi perlindungan konsumen, meskipun ada regulasi yang mendukung, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Perbaikan pada transparansi tarif, penanganan keluhan dengan cepat, serta peningkatan kesadaran pengemudi terhadap standar keselamatan sangat diperlukan agar kepuasan dan perlindungan konsumen lebih terjamin.

SARAN

1. Peningkatan Profesionalisme Pengemudi:

Maxim perlu meningkatkan pelatihan dan pengawasan terhadap pengemudi untuk memastikan mereka memiliki sikap profesional, etika pelayanan yang baik, dan standar keselamatan yang memadai. Pelatihan khusus dalam komunikasi yang ramah dan etis serta ketelitian dalam mengikuti prosedur keselamatan bisa memperbaiki pengalaman pengguna.

2. Optimalisasi Sistem Pengaduan:

Meskipun *Maxim* telah menyediakan sistem pengaduan, perlu ada perbaikan dalam kecepatan dan efektivitas penanganan keluhan konsumen. Perusahaan harus meningkatkan respons dan penyelesaian masalah bagi pengguna yang mengalami kendala atau ketidakpuasan terhadap layanan.

3. Transparansi Tarif dan Informasi Layanan:

Maxim harus lebih transparan mengenai tarif yang dikenakan, baik yang tercantum di aplikasi maupun biaya aktual yang dibayar oleh konsumen. Ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan dan mengurangi kebingungannya terkait perbedaan tarif.

4. Peningkatan Keselamatan Perjalanan:

Memastikan bahwa semua pengemudi *Maxim* mematuhi standar keselamatan yang berlaku, termasuk penggunaan perlengkapan pengaman (seperti helm untuk pengendara motor) dan kendaraan yang terawat dengan baik, harus menjadi prioritas utama. Ini akan memberi rasa aman dan nyaman kepada konsumen, yang merupakan hak dasar setiap pengguna layanan transportasi.

5. Kolaborasi dengan Pemerintah:

Maxim dapat berkolaborasi lebih erat dengan pihak berwenang untuk meningkatkan regulasi dan pengawasan terhadap layanan transportasi *online*, memastikan bahwa perlindungan konsumen lebih optimal. Pemerintah dapat membantu dengan memperkuat implementasi hukum yang ada dan memberikan sanksi kepada pihak yang tidak mematuhi standar keselamatan dan perlindungan konsumen.

6. Peningkatan Fasilitas Pengguna:

Maxim bisa mempertimbangkan peningkatan fasilitas pengguna di aplikasinya, seperti menyediakan fitur tambahan untuk keamanan, seperti tombol darurat atau pelacakan perjalanan secara *real-time*, yang bisa meningkatkan rasa aman bagi pengguna, terutama mahasiswa yang sering menggunakan layanan ini sendirian.

7. Evaluasi Berkala Kualitas Layanan:

Perusahaan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ini bisa dilakukan dengan survei atau wawancara kepada pengguna untuk mendapatkan masukan langsung mengenai kelemahan dan potensi peningkatan layanan.

Dengan langkah-langkah ini, *Maxim* dapat memperkuat citra positifnya di kalangan mahasiswa dan konsumen secara umum, serta memberikan layanan transportasi daring yang lebih aman, nyaman, dan dapat diandalkan.

REFERENSI

- Andrian Bagus Setyawan, Rosita Candarakirana. Kajian Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Terhadap Driver Taksi Online Di Kota Surakarta, Jurnal Discretie: Vol.1, No 3., November, 2020 h. 2
- Bayu Putra Ananda, Sofyan, Markoni, Pengaru Harga,Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Maxim Di Kota Bengkulu, Jurnal Bisnis Net Volume 6 No 2 Tahun 2023 Desember h.3

- Fatima Talitha Sahda, Anisa Rachma Putri, Dewi Kurniaty, Harga Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Pada Transportasi Online Maxim terhadap kepuasan pelanggan, Al-Kharaj ; jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Syariah, Vol 6 No 2, 2024.h.3
- Jefik zulfikar Hafizd, Implementasi Peran Mahasiswa Sebagai Agent Of Change Melalui Karya Tulis Ilmiah, Dimasejati.Vol, 4 No 2, (2022) h. 3
- M. Rizeki Yuda Saputrah, Agus Firdausb, Syahril Shaddiqc, Analisis Sistem Informasi Driver Maxim Indonesia Menggunakan Pendekatan Evaluasi Usability Heuristik dan Human Resource Information System, Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance, Vol. 3, No. 2 (2023), Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance Vol. 3, No. 2 (2023) h.144
- Nur Rahmawati, Muslichatun, M. Marizal, Kebebasan Berpendapat Terhadap Pemerintah Melalui Media Sosial Dalam Perspektif UU ITE, PRANATA HUKUM, Vol.3 No. 1 February 2021.h. 63
- Sri Yulianingsih, Rengga Kusuma Putra. Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif, PPM Universitas Sains dan Teknologi Komputer 2024. h. 1
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999
- Yustina Dhian Novita, Budi Santoso, Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital, jurnal pembangunan hukum Indonesia Vol 3, No 1, Tahun 2021, h.48