



Layanan Aplikasi Ojek Online Maxim bagi Siswa MAN 4 Kota Pekanbaru

Rara Dita Anggraini¹, Dian Ayunia Rabbani², Elly Nielwaty³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Publik, Universitas, Lancang Kuning

Email: raraadita05@gmail.com¹, dianayuniarabbani@gmail.com², nielwaty@gmail.com³

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of Maxim online motorcycle taxi services for students of MAN 4 Pekanbaru City in meeting their daily mobility needs. The location of MAN 4 Pekanbaru City on Jalan Yos Sudarso, one of the routes with a fairly high intensity of large vehicle activity, demands the availability of transportation services that can provide certainty of time, comfort, and safety for students. In this context, the existence of online motorcycle taxis is a relevant transportation alternative in today's digital era. This study uses a descriptive qualitative approach with the aim of describing in depth the experiences, perceptions, and assessments of students' assessments of the quality of Maxim online motorcycle taxi services. Data collection techniques were carried out through interviews with several students of MAN 4 Pekanbaru City who actively use the service in their daily activities, especially for going to and from school. The results of the study indicate that Maxim online motorcycle taxi services are considered quite effective in supporting student mobility, especially in terms of ease of access, time efficiency, and relatively affordable costs compared to other modes of transportation. In addition, the use of digital-based applications provides ease in ordering and transparency of fares. However, the aspects of safety and comfort remain a primary concern for students. Therefore, it is recommended that students use official online motorcycle taxi (ojek) applications to minimize the risk of fraud and other undesirable incidents. Overall, the Maxim online motorcycle taxi service serves as a transportation solution that supports students' mobility needs in urban environments.*

Keywords: *Service effectiveness; Student mobility; Maxim online motorcycle taxi; Qualitative approach; Student transportation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas layanan ojek online Maxim bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian mereka. Lokasi MAN 4 Kota Pekanbaru yang berada di Jalan Yos Sudarso, salah satu jalur dengan intensitas aktivitas kendaraan besar yang cukup tinggi, menuntut tersedianya layanan transportasi yang mampu memberikan kepastian waktu, kenyamanan, dan keamanan bagi para pelajar. Dalam konteks tersebut, keberadaan ojek online menjadi alternatif transportasi yang relevan di era digital saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman, persepsi, serta penilaian siswa terhadap kualitas layanan ojek online Maxim. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada beberapa siswa MAN 4 Kota Pekanbaru yang secara aktif menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas sehari-hari, terutama untuk berangkat dan pulang sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ojek online Maxim dinilai cukup efektif dalam mendukung mobilitas siswa, terutama dari segi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta biaya yang relatif terjangkau dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Selain itu, penggunaan aplikasi berbasis digital memberikan kemudahan dalam pemesanan dan transparansi tarif. Meskipun demikian, aspek keamanan dan kenyamanan tetap menjadi perhatian utama bagi siswa. Oleh karena itu, disarankan agar para siswa menggunakan aplikasi resmi ojek online untuk meminimalkan risiko penipuan serta hal-hal yang tidak diinginkan. Secara keseluruhan, layanan ojek online Maxim berperan sebagai salah satu solusi transportasi yang mendukung kebutuhan mobilitas siswa di lingkungan perkotaan.

Kata kunci: Efektivitas layanan; Mobilitas siswa; Ojek online Maxim; Pendekatan kualitatif; Transportasi pelajar.

1. LATAR BELAKANG

Di era modern saat ini, Masyarakat semakin membutuhkan jasa dan layanan berbasis teknologi digital yang semakin berkembang. Setiap zaman pada dasarnya akan mengalami perkembangan teknologi, dalam perkembangannya tersebut membawa berbagai dampak bagi para penggunanya. Perkembangan teknologi digital masa kini tidak hanya memudahkan aktivitas manusia, tetapi juga memberikan beragam manfaat yang mendukung kebutuhan

masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi Digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan dilakukan secara komputer/digital dibandingkan menggunakan tenaga manusia. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan sistem komputeralisasi/format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang dibuat dan dikirimkan (Danuri, 2019).

Perkembangan teknologi di Indonesia telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital kini terlihat dalam sistem layanan administrasi, seperti layanan pembuatan KTP yang berbasis e-KTP, layanan kesehatan pada aplikasi mobile jkn, layanan Pendidikan yang menggunakan sistem pendaftaran melalui website online, serta layanan pesan antar makanan/barang juga dapat dilakukan secara online pada saat ini.

Perkembangan ini juga turut mendorong munculnya inovasi bagi sektor transportasi, yang dimulai dengan hadirnya layanan transportasi berbasis online seperti munculnya aplikasi ojek online yang berbasis layanan digital dan semakin memudahkan mobilitas Masyarakat. Transportasi merupakan suatu sarana yang biasa digunakan dalam mengangkut barang maupun manusia dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Transportasi Online atau Ojek Online merupakan bukti nyata dari perkembangan teknologi yang berbasis aplikasi. Ojek Online ini merupakan bentuk transformasi dari ojek konvensional yang sebelumnya hanya singgah di suatu tempat tertentu (pangkalan) untuk menunggu dan mendapatkan pelanggan. Kini dengan adanya jasa ojek Online dapat memberikan kemudahan dalam memesan ojek (Hasanah & Sari, 2021).

Beberapa Perusahaan layanan ojek online mulai bermunculan dengan menerbitkan aplikasi ojek online. Salah satunya aplikasi ojek online Maxim yang berbasis layanan digital. Maxim adalah perusahaan transportasi online yang bisa dibilang baru di Indonesia. Maxim sendiri sudah ada sejak tahun 2003 lalu. Namun dulunya hanya sebuah layanan aplikasi taksi di Kota Chardinsk yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Ciri dari aplikasi ini yaitu berwarna kuning, begitu pula dengan warna jaket yang digunakan oleh para mitra driver-nya. Maxim sudah dinikmati kurang lebih 47 kota di Indonesia. Maxim pun terkenal dengan harganya yang relatif terjangkau. Seperti di sejumlah kota, yaitu Semarang, Solo dan Yogyakarta yang harga dasarnya masih dibawah Rp.10.000 (Hasanah & Sari, 2021).

Layanan ojek online Maxim sudah tersedia di berbagai kota besar yang ada di Indonesia yang salah satunya berada di Kota Pekanbaru. Dengan adanya jasa angkut yang berbasis daring atau dikenal dengan nama (dalam jaringan / online) tentunya sangat memudahkan masyarakat Pekanbaru dalam berpergian (Herianto, Taufik, & Djuniati, 2022). Dengan kondisi mobilitas masyarakat di Kota Pekanbaru yang semakin meningkat, khususnya pada jam-jam sibuk seperti saat pergi dan pulang sekolah, membuat kebutuhan akan layanan transportasi yang cepat dan mudah diakses menjadi semakin penting. Popularitas Maxim di wilayah ini semakin terlihat pada kawasan sekolah yang memiliki jumlah pelajar besar, di mana layanan tersebut menjadi pilihan utama bagi siswa untuk memenuhi kebutuhan harian mereka, salah satunya bagi pelajar MAN 4 Kota pekanbaru yang berada di Jl. Yos Sudarso KM 15 Kota Pekanbaru.

Dengan tarif harga yang tergolong murah dan terjangkau, aplikasi ojek online satu ini sangat mendukung dan membantu bagi kalangan pelajar, dari segi biaya transportasi yang menjadi pertimbangan penting dan kemudahan pemesanan melalui aplikasi ini juga membantu pelajar yang sering terbatas oleh waktu dan kebutuhan untuk bergerak secara efisien dari rumah ke sekolah maupun ke kegiatan lainnya. Hal ini juga menjadi pernyataan kepuasan bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru sebagai pelanggan. Sebagaimana menurut Yamit dalam (Gultom et al., 2021) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Dengan demikian, layanan ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat secara umum, tetapi juga memberi kontribusi besar terhadap kemudahan mobilitas pelajar. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan aplikasi ojek online Maxim bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru dalam memenuhi mobilitas harian mereka. Selain itu, lokasi MAN 4 Kota Pekanbaru yang berada di Jalan Yos Sudarso dengan jalur aktivitas kendaraan besar yang cukup padat sehingga menuntut tersedianya layanan transportasi yang mampu memberikan kepastian waktu dan keamanan bagi pelajar. Pada kondisi lalu lintas yang sering mengalami kepadatan, khususnya pada jam pergi dan pulang sekolah, penting untuk melihat apakah layanan aplikasi ojek Maxim sudah memadai dalam hal ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas layanan Maxim dalam menunjang kebutuhan mobilitas siswa.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1. *E-Service Quality*

E-service quality atau yang dikenal sebagai *E-SerQual* merupakan versi baru dari *service quality* (*serqual*). *E-serqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* dapat didefinisikan sebagai kualitas pengalaman pelanggan yang dihasilkan dari interaksi mereka dengan platform digital, mencakup dimensi-dimensi seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi (Isalman, 2024). Nguyen et al., (2022) menyarankan bahwa kualitas layanan elektronik juga melibatkan peran teknologi terbaru, seperti inovasi dan keamanan, dalam menentukan kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Namun menurut Zeithaml, dkk dalam Wardhana (2024), bahwa '*E-service quality* didefinisikan sebagai kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja online, pembelian online dan dalam perolehan barang atau jasa'. Dalam Wardhana (2024) Zeithaml, dkk juga mengembangkan dimensi-dimensi *e-service quality* untuk melakukan pengukuran kualitas layanan elektronik yaitu mengukur kualitas layanan secara digital yang berasal dari kualitas layanan tradisional atau secara offline dan mengkonseptualkan kualitas layanan sebagai model ESERVQUAL yang mencakup tujuh dimensi, adapun tujuh dimensi tersebut, yaitu:

1. ***Efficiency (Efisiensi)*** yaitu kemudahan dalam mengakses informasi di web site atau aplikasi. Dalam mencari produk layanan yang diinginkan pelanggan online serta mencari informasi produk atau layanan tersebut.
2. ***System Reliability (Keandalan Sistem)***, Menilai seberapa handal dan selalu tersedia sistem layanan online. Termasuk di dalamnya tingkat uptime website, keandalan server, serta kemudahan akses kapan saja dan di mana saja.
3. ***Fulfillment (Pemenuhan)***, yaitu keberhasilan sebuah website atau aplikasi mengantarkan produk atau layanannya sesuai janji serta kemampuannya untuk memperbaiki proses transaksi website saat terjadi kesalahan.
4. ***Privacy (Privasi)***, yaitu ketika website atau aplikasi telah dipercaya oleh pelanggan untuk menjaga dan menyimpan data pribadinya.
5. ***Responsiveness (Responsivitas)***, yaitu mengukur kecepatan dan kesiapan pihak layanan dalam merespon pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan tingkat responsivitas yang baik.

6. **Compensation (Kompensasi)**, yaitu menilai sejauh mana perusahaan memberikan solusi atau kompensasi jika terjadi kesalahan, kekurangan, atau ketidakpuasan dari pelanggan, seperti pengembalian dana atau pengganti produk.
7. **Contact (Kontak)**, yaitu keadaan website yang dapat menyediakan pengguna fitur kontak layanan untuk menyampaikan keluhan

2.2. Transportasi Online

Transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat tingginya kebutuhan akan mobilitas. Saat ini, sektor transportasi di Indonesia mengalami perkembangan pesat dengan hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi, yang lebih dikenal sebagai transportasi online. Transportasi online ialah transportasi yang berjenis aplikasi, yang dapat ditemukan pada aplikasi dalam smartphone konsumen dengan cara memesan suatu sarana transportasi. Ketika konsumen melakukan aktifitas pemesanan menggunakan aplikasi, maka detail pemesanan dapat terlihat di layar smartphone seperti jarak tempuh, harga, identitas pengemudi, lama waktu pengemudi tiba ke lokasi konsumen, serta data perusahaan pengelola (Dewi & Taufiqurahman, 2022).

Hal ini sejalan dengan pernyataan Astuti, Budi & Daud, M. Rusdi (2023), yang mengatakan bahwa Dalam perkembangannya, kebutuhan akan transportasi juga menjadi beragam sejalan dengan tingkat mobilitas yang dilakukan yang juga beraneka ragam. Bahkan perkembangan keberadaan transportasi pun semakin berkembang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakatnya. Semakin tinggi tingkat mobilitas yang dilakukan, maka semakin tinggi pula masyarakat tersebut bergantung pada sarana transportasi.

2.3. Ojek Online

Ojek merupakan salah satu jasa transportasi yang masih diminati sebagian masyarakat hingga saat ini. Perkembangan dunia transportasi khususnya transportasi darat sangat pesat, seiring dengan perkembangan zaman jasa transportasi ojek mulai mengalami perubahan. Ojek online merupakan sepeda motor yang menggunakan teknologi yang memanfaatkan sebuah aplikasi di dalam smartphone, memudahkan pengguna jasa dalam berbagai sarana seperti pengangkutan orang, atau barang dan dapat juga dimanfaatkan dalam layanan pembelian barang (Ferdila dan Us, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi, ada beberapa industri perusahaan transformasi yang melakukan inovasi yaitu dengan membuat transportasi berbasis Online salah satunya kehadiran ojek Online yang pemesanannya dilakukan melalui aplikasi yang sudah tersedia di smartphone sehingga penumpang tidak perlu mencari ojek ke pangkalan, tidak

hanya itu tarif yang diberikan sudah jelas tertera di dalam aplikasi sehingga pelanggan tidak perlu melakukan negosiasi dengan pengemudi ojek, pembayaranpun bisa tunai dan non tunai sehingga penggunaan ojek Online ini sangat fleksibel (Crystrie et al., 2022). Ojek online pada masa kini masih menjadi pilihan sebagai sarana transportasi antar daerah maupun antar kota (Lestari, Bayuaji, & Setiabudi, 2023).

2.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).

Menurut Irawan (2021) kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Pandangan Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), kepuasan adalah suatu tingkat persepsi di mana seseorang dapat menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Budiarno et al., 2022). Maka Tingkat kepuasan menjadi hal yang signifikan dalam layanan aplikasi ojek online.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Maka, Dari tujuh dimensi menurut Zeithml, dkk dalam Wardhana, (2024) e-service quality : (1) *efficiency*, (2) *system reliability*, (3) *fulfilment*, (4) *privacy*, (5) *responsiveness*, (6) *compensation*, (7) *contact*, dapat disimpulkan bahwa kerangka e-service quality ini memberikan landasan teori yang kuat untuk menganalisis kualitas layanan pada sektor jasa, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi Maxim. Tujuh indikator tersebut menjadi acuan dalam memahami bagaimana kualitas layanan aplikasi ojek online terbentuk melalui kemudahan penggunaan aplikasi, keandalan sistem, ketepatan pemenuhan layanan, perlindungan data pengguna, kecepatan respons, penyediaan kompensasi atas kendala, serta keterjangkauan kontak dengan penyedia layanan. Dengan demikian, teori e-service quality ini menjadi dasar utama dalam melihat sejauh mana layanan Maxim mampu memenuhi kebutuhan mobilitas siswa MAN 4 Kota Pekanbaru, khususnya terkait pengalaman penggunaan aplikasi,

persepsi keandalan layanan, serta tingkat kepuasan mereka dalam aktivitas perjalanan sehari-hari.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas layanan aplikasi ojek online Maxim bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman dan persepsi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan aplikasi ojek online Maxim. Sebagaimana menurut Niam dkk, (2024) Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berupa teks, gambar, suara, atau bentuk data nonangka lainnya, untuk kemudian dianalisis dengan pendekatan induktif. Maka dari itu, Peneliti berfokus kepada penemuan di lapangan dengan beberapa siswa yang melakukan aktivitas dengan layanan aplikasi ojek online maxim sebagai perolehan data.

Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan sejumlah siswa yang menggunakan layanan aplikasi Maxim sebagai alat transportasi sehari-hari menuju sekolah. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu siswa yang memiliki pengalaman langsung menggunakan Maxim dalam aktivitas mobilitasnya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, harga, serta responsivitas layanan Maxim berdasarkan pengalaman siswa MAN 4 Kota Pekanbaru. Maka penulis mengambil metode ini untuk acuan dalam meneliti bagaimana efektivitas layanan aplikasi ojek online maxim bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa siswa MAN 4 Kota Pekanbaru, Peneliti menemukan beberapa pola pengalaman dari layanan aplikasi ojek online Maxim yang menjadi salah jasa pendukung dalam kebutuhan siswa di era digital saat ini.

Temuan penelitian menunjukkan adanya pengalaman siswa terhadap layanan aplikasi maxim sesuai dengan dimensi-dimensi yang di kemukakan oleh Zeithml, dkk dalam Wardhana (2024) yang dimana e-service quality meliputi beberapa dimensi, yaitu : (1) *efficiency*, (2) *system reliability*, (3) *fulfillment*, (4) *privacy*, (5) *responsiveness*, (6) *compensation*, (7) *contact*.

1. *Efficiency* (Kemudahan & Kecepatan Akses Aplikasi)

Efisiensi merupakan kemudahan dalam mengakses informasi di web site atau aplikasi. Dalam mencari produk layanan yang diinginkan pelanggan online serta mencari informasi produk atau layanan tersebut. Efisiensi mengacu pada seberapa cepat dan mudah pelanggan dapat menyelesaikan transaksi atau mencapai tujuan mereka melalui layanan online (Wardhana, 2024). Pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi atau produk yang dicari dan melakukan transaksi tanpa kesulitan. Sehingga informasi atau transaksi dapat dilakukan tanpa hambatan. Temuan wawancara pada siswa MAN 4 Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa aplikasi Maxim dinilai mudah digunakan, sederhana secara tampilan, dan cepat dioperasikan ketika siswa membutuhkan transportasi secara mendadak.

Dari hasil wawancara pada siswa MAN 4 Kota Pekanbaru juga menunjukkan frekuensi penggunaan aplikasi maxim bagi beberapa siswa ada yang tidak terlalu sering menggunakan aplikasi ojek online maxim, sekitar (1–3 kali/bulan) namun mereka menyatakan dalam menggunakan aplikasi Maxim tidak mengalami kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan tidak bergantung pada intensitas penggunaan, tetapi pada struktur aplikasi yang intuitif.

Dari pernyataan tersebut peneliti memandang bahwa aplikasi ojek online maxim ini dapat digunakan dengan efisien, Siswa memilih Maxim karena praktis, terutama saat tidak ada kendaraan atau butuh cepat.

2. *System reliability* (Keandalan Sistem)

Menurut Wardhana (2024), Keandalan Sistem mencakup sejauh mana layanan online dapat diandalkan dalam menyediakan apa yang dijanjikan. Keandalan Sistem ini meliputi akurasi informasi, konsistensi, dan kemampuan untuk memenuhi komitmen. Dari segi Keandalan Sistem, Peneliti menemukan jawaban dari beberapa siswa MAN 4 Kota Pekanbaru terkait sistem aplikasi ojek online Maxim dinilai berfungsi dengan baik, tanpa keluhan terkait error atau gangguan sistem.

Beberapa pernyataan siswa dari hasil wawancara peneliti terhadap penggunaan sistem aplikasi maxim dimana siswa menggunakannya untuk berbagai kebutuhan seperti, saat pergi/pulang sekolah, saat weekend, dan juga mengantar barang/makanan. Ini menunjukkan bahwa fitur dan layanan Maxim tersedia dan dapat diakses saat dibutuhkan. Selain itu, siswa juga menyatakan bahwa informasi yang diberikan aplikasi, seperti tarif perjalanan dan estimasi waktu kedatangan driver, umumnya sesuai dengan realitas di lapangan.

Hal ini memperlihatkan bahwa Maxim telah mampu menjaga accuracy of information dan system consistency sebagaimana dijelaskan oleh Wardhana (2024). Dengan kata lain,

keandalan sistem Maxim tidak hanya ditunjukkan dari aspek teknis (seperti kecepatan akses dan minim gangguan), tetapi juga dari keakuratan data yang meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi.

3. *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan / Ketepatan Waktu)

Pemenuhan mengukur seberapa baik layanan online memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pemenuhan ini mencakup ketersediaan produk, kemampuan untuk memenuhi pesanan, dan kecocokan produk dengan harapan pelanggan (Wardhana, 2024).

Beberapa siswa MAN 4 Kota Pekanbaru menilai layanan Maxim “sangat bagus”. Dalam proses wawancara peneliti juga mendapati pernyataan bahwa ketepatan waktu belum sepenuhnya baik, terutama ketika siswa harus menunggu lama. Hal ini disebabkan Lokasi sekolah MAN 4 Kota Pekanbaru yang berada di arus lalu lintas yang padat Ketika sore hari. Meski begitu, pemenuhan kebutuhan mobilitas tetap berjalan karena layanan Maxim membantu sebagai jasa saat siswa butuh kendaraan, darurat, atau kegiatan sekolah.

Layanan Maxim tetap dinilai memenuhi kebutuhan siswa karena pesanan umumnya tetap terpenuhi, tarif sesuai aplikasi, dan layanan dapat diandalkan sebagai alternatif transportasi, baik untuk keperluan rutin maupun situasi mendesak.

4. *Privacy* (Keamanan Informasi)

Menurut teori Zeithaml dalam Wardhana (2024) mengatakan privasi berfokus pada sejauh mana situs web melindungi informasi pribadi dan data pelanggan dari akses yang tidak sah. Privasi ini termasuk kebijakan privasi, perlindungan data, dan keamanan transaksi. Privasi menjadi indikator penting karena persepsi pengguna terhadap keamanan data akan memengaruhi tingkat kepercayaan dan intensitas penggunaan layanan.

Pada penelitian ini, Tidak ada keluhan dari siswa MAN 4 Kota Pekanbaru terkait kebocoran data, dan penggunaan aplikasi yang tetap tinggi menunjukkan bahwa siswa percaya terhadap keamanan data pribadi di Maxim. Dari hasil penelitian mengindikasikan bahwa indikator privasi pada aplikasi Maxim dipandang “terpenuhi” oleh siswa, bukan karena fitur keamanan dievaluasi secara teknis oleh mereka, tetapi karena tidak adanya pengalaman negatif yang menimbulkan rasa tidak aman. Dengan demikian, persepsi aman yang konsisten menjadi bukti bahwa keamanan informasi tidak menjadi hambatan dalam penggunaan layanan Maxim oleh siswa MAN 4 Kota Pekanbaru.

5. *Responsiveness* (Responsivitas)

Menurut Wardhana (2024) menyatakan adanya indikator Responsivitas dengan mengukur seberapa cepat dan efektif layanan online merespons permintaan dan masalah pelanggan. Responsivitas ini termasuk waktu respons terhadap pertanyaan dan masalah serta efektivitas layanan pelanggan.

Terdapat beberapa keluhan siswa pada lamanya waktu tunggu di beberapa kondisi, Hal ini terjadi dikarenakan aktivitas sistem yang padat sesuai di waktu yang bersamaan. Dari keluhan ini menandakan bahwa responsiveness belum optimal. Meski demikian, supir yang ramah dan layanan yang umumnya cepat taggap membuat sebagian besar siswa tetap menilai Maxim sebagai layanan yang baik. Beberapa siswa menyebutkan respon driver yang lama di sistem tidak mengganggu aktivitas dan waktu tunggu, sebab dalam ketepatan waktu pada layanan ojek online ini menjadikan siswa MAN 4 Kota Pekanbaru merasa prioritas sebagai pelanggan.

Sejalan dengan teori Wardhana (2024), yang menjelaskan bahwa responsiveness dimension tidak hanya menekankan kecepatan, tetapi juga willingness to help customers and provide prompt service—kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan secara aktif. pada indikator Responsiveness, dapat disimpulkan bahwa layanan aplikasi ojek online Maxim dinilai cukup responsif, terutama dalam hal kemudahan akses dan interaksi langsung antara siswa dan driver.

6. *Compensation* (Kompensasi)

Kompensasi berhubungan dengan bagaimana perusahaan menangani masalah dan kesalahan, termasuk tawaran kompensasi untuk ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Kompensasi ini mencakup kebijakan pengembalian, penggantian, dan diskon (Wardhana, 2024). Menyesuaikan pada indikator ini, Hasil wawancara kepada siswa MAN 4 Kota Pekanbaru sangat menunjukkan adanya kompensasi dari layanan aplikasi maxim.

Hasil wawancara pada beberapa siswa MAN 4 Kota Pekanbaru menyatakan bahwa alasan utama mereka menggunakan aplikasi Maxim adalah harga yang lebih murah, banyaknya promo, serta adanya potongan tarif secara berkala. Dari beberapa alasan siswa memilih Maxim tersebut, Ini menjadi bentuk kompensasi ekonomi yang meningkatkan kepuasan pengguna, terutama ketika terjadi kekurangan pada aspek ketepatan waktu atau ketersediaan driver pada jam-jam sibuk.

Selain itu, meskipun tidak ditemukan pengalaman siswa yang secara langsung menerima kompensasi formal seperti refund atau voucher pengganti layanan, keberadaan tarif rendah dan promo berkala secara psikologis telah menutupi kekurangan layanan yang mungkin mereka

alami, seperti keterlambatan penjemputan atau jumlah driver yang terbatas pada jam sibuk. Hal ini sesuai dengan pandangan Wardhana (2024) bahwa kompensasi tidak selalu berbentuk materiil secara langsung, melainkan juga dapat berupa *perceived value* yang dirasakan pengguna sebagai keadilan atau timbal balik dari penyedia layanan.

Dengan demikian, pada indikator Compensation, layanan aplikasi ojek online Maxim telah memenuhi ekspektasi pengguna melalui strategi harga yang kompetitif dan pemberian promo yang berkelanjutan. Bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru.

7. *Contact* (Kemudahan Menghubungi Penyedia Layanan)

Temuan peneliti dari hasil wawancara, adanya pengalaman mereka yang lancar dalam penggunaan aplikasi maxim, terutama dalam berinteraksi pada driver ojol, Driver yang ramah menunjukkan bahwa aspek komunikasi selama layanan berjalan cukup baik bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru dalam menggunakan jasa ojek online dari layanan aplikasi maxim. Hal ini merujuk pada pengukuran *e-service quality* yang di kemukakan oleh wardhana (2024) bahwa arti dimensi “kontak” mengacu pada sejauh mana pelanggan dapat berinteraksi dengan perusahaan melalui berbagai saluran, seperti email, telepon, atau live chat, untuk mendapatkan dukungan atau informasi tambahan. Tidak ada laporan kesulitan dalam menghubungi driver atau akses bantuan.

Dari sisi dimensi ini, Peneliti melihat kelancaran bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru Ketika berkomunikasi dengan driver saat proses pemesanan ojek online dari aplikasi maxim.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam layanan aplikasi ojek online Maxim bagi siswa MAN 4 Kota Pekanbaru, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Maxim secara umum sudah efektif dalam mendukung mobilitas siswa. Temuan inti memperlihatkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan akses, keandalan sistem yang memadai, kenyamanan layanan, serta tarif yang terjangkau bagi pelajar. Hasil wawancara pada sejumlah siswa MAN 4 Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa Layanan Aplikasi Maxim membantu siswa dalam memenuhi kebutuhan perjalanan secara cepat dan praktis, terutama pada kondisi mendesak atau saat tidak tersedia transportasi alternatif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa layanan Maxim mampu memberikan nilai guna yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan siswa sebagai pengguna.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan, terutama pada aspek ketepatan waktu penjemputan dan keterbatasan ketersediaan

driver pada jam sibuk. Meskipun tidak mengurangi manfaat utama layanan, hambatan ini menunjukkan bahwa efektivitas Maxim belum sepenuhnya optimal bagi seluruh siswa. Oleh karena itu, temuan ini mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada aspek operasional dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di lingkungan pelajar.

DAFTAR REFERENSI

- Astuti, B., & Daud, M. R. (2023). *Kepastian hukum pengaturan transportasi online*. Al-Qisth Law Review, 6(2). (<https://doi.org/10.24853/al-qisth.6.2.205-244>)
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226–? (<https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>)
- Crystrie, D. A., Adhianur, S., & Sartika, S. H. (2022). *Pengaruh inovasi ojek menjadi ojek online pada ekonomi kreatif di era Revolusi Industri 4.0 (Studi kasus pada masyarakat Kota Tasikmalaya)*. Vol. 2(2), 1–?. e-ISSN 2774-2636. (<https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i2.112>)
- Dewi, L. P., & Taufiqurahman, E. (2022). *Dampak Keberadaan Transportasi Online terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, (<https://doi.org/10.31004/jptam.v6i1.3377>)
- Ferdila, M., & Us, K. A. (2021). *Analisis dampak transportasi ojek online terhadap pendapatan ojek konvensional di Kota Jambi*. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 134–142. (<https://doi.org/10.30631/ijoieb.v6i2.776>)
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan*. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3, 171–180. (<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>)
- Hasanah, A. N., & Sari, B. N. (2021). *Analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi jasa ojek online Maxim pada Google Play dengan metode Naïve Bayes Classifier*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 7-(2), 98–110. (<https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3628>)
- Herianto, A. P., Taufik, H., & Djuniati, S. (2022). Analisis kelayakan finansial driver Maxim Bike Pekanbaru. *ICE – Journal of Infrastructure and Civil Engineering*, 2(1), 60–80. (<https://doi.org/10.35583/jice.v2i01.17>)
- Lestari, Y. C., Bayuaji, R., & Setiabudi, W. (2023). *Perlindungan hukum driver ojek online terhadap mitra kerja transportasi online*. *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, 1(2). (<https://doi.org/10.38156/jihwp.v1i2.148>)
- Isalman. (2024). *Evaluasi E-service Quality BRI Mobile: Dampaknya terhadap E-Customer Trust dan E-Customer Satisfaction*. *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12 (3), 283–293. (<https://doi.org/10.35145/procuratio.v12i3.4550>)

- Niam, M. Fathun; Rumahlewang, E.; Umiyati, H.; Dewi, N. P. S.; Atiningsih, S.; Haryati, T.; Magfiroh, I. S.; Anggraini, R. I.; Mamengko, R. P.; Fathin, S.; Mola, M. S. R.; Syaifudin, A. A.; Wajdi, F. 2024. Metode Penelitian Kualitatif. Widina Media Utama (<https://repository.penerbitwidina.com/id/publications/567869/metode-penelitian-kualitatif>)
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Nguyen, B. K., Nguyen, T. M. N., Do, B., & Nguyen, N. (2022). Evaluating the impact of e-service quality on customer intention to use Video Teller Machine services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8*(3), 167. (<https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>)
- rawan, Handi. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kesembilan. PT.Elex Media Komputindo.
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Terapan (JIMT), 3(1), 104–113. (<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>)
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge* (Edisi Indonesia). Mahir Pradana (Ed.). Eureka Media Aksara. ISBN: 978-623-516-530-1.