

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era modern sekarang ini yang telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang berdampak pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sehingga terjadinya dinamika sosial di dalamnya. Teknologi informasi dan komunikasi yang terus meningkat membuat masyarakat semakin menggunakan dan mengimplementasikan internet di setiap aktivitas sehari-hari. Menurut Khristianto (2011), meningkatnya jumlah pemakai internet secara drastis pada setiap tahunnya, serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi cepat dan transaksi yang dapat dilakukan selama 24 jam menjadi faktor pendorong berkembangnya bisnis berbasis teknologi informasi. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan penggunaan *smartphone* di Indonesia mendorong berbagai perusahaan berbasis *online* dari dalam maupun luar negeri untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia seperti *online shop*, transportasi *online*, dan sebagainya, sehingga hal ini mendorong perkembangan dunia usaha yang pesat dan persaingan bisnis di pasar semakin ketat (Aspiani, 2018). Perkembangan transportasi online dimana metode transportasi melalui aplikasi didalam *smartphone* dengan metode pembayarannya dapat dilakukan lebih mudah menggunakan pembayaran melalui aplikasi sehingga, pengguna transportasi online tidak akan kesulitan mencari angkutan jika akan berpergian dan tidak akan sulit melakukan negosiasi pembayaran, karena terkadang juga transportasi online menghadirkan

penawaran harga bagi penggunanya (Tampubolon, 2021).

Bisnis jasa online yang saat ini sedang meningkat adalah bisnis dibidang transportasi online dengan menggunakan aplikasi. Salah satu perusahaan jasa dalam bidang transportasi online yang berkembang pesat saat ini dan banyak diminati adalah maxim. Maxim merupakan perusahaan asal Rusia yang telah berdiri sejak tahun 2003. Perusahaan tersebut bermula dari sebuah layanan aplikasi taksi di Kota Chardinks yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Maxim telah menciptakan teknologi yang inovatif dalam hal order kendaraan untuk perjalanan, pengiriman barang dengan kendaraan besar, pembelian dan penghantaran, bantuan saat perjalanan yang membuat layanan tersebut menjadi modern, mudah, dan aman. Pada tahun 2018, Maxim membuka cabang di Indonesia dan membuka kantor di Jakarta di bawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia sebagai wilayah operasional pertamanya. Saat ini, Maxim telah beroperasi di 72 kota terbesar di 32 provinsi di Indonesia, termasuk kota Kupang.

Maxim pertama kali hadir di kota Kupang pada tahun 2019, dimana kehadirannya menandai masuknya salah satu layanan transportasi online terbesar di Indonesia ke wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT). Kota Kupang dipilih sebagai salah satu daerah pengembangan layanan karena pertumbuhan kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang cepat, terjangkau, dan mudah diakses. Sejak beroperasi, Maxim tidak hanya memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat, tetapi juga

membuka peluang kerja baru bagi pengemudi ojek online, sehingga membantu menekan angka pengangguran di wilayah Kota Kupang. Selain itu, kehadiran Maxim turut mendorong persaingan sehat antara penyedia jasa transportasi online yang akhirnya memberikan manfaat lebih bagi konsumen berupa tarif yang kompetitif dan layanan yang semakin beragam.

Sejak hadir di Kota Kupang pada tahun 2019, maxim menghadirkan berbagai layanan yang sebelumnya sudah tersedia di sejumlah kota besar di Indonesia. Beragam fitur dalam aplikasi maxim dapat diakses dengan mudah melalui menu utama, mulai dari transportasi hingga kebutuhan sehari-hari. Beberapa layanan yang ditawarkan Maxim diantaranya Maxim *Bike* yaitu layanan ojek motor untuk perjalanan jarak dekat hingga jauh dengan tarif murah dan praktis, Maxim *Car* berupa transportasi mobil sopir yang memungkinkan pengguna memilih jenis kendaraan sesuai kebutuhan serta melancarkan perjalanan. Maxim *Food* yaitu layanan pemesanan dan penghantaran makananmakanan. Maxim *Delivery* yang memudahkan pengguna mengirim paket atau barang dengan estimasi biaya dan waktu yang jelas, Maxim *Cargo* untuk pengiriman barang berukuran besar dengan pilihan kendaraan khusus dan jaminan keamanan serta Maxim *Life* yang menyediakan kebutuhan sehari-hari seperti belanja barang harian, penghantaran obat, hingga layanan darurat.

Layanan Maxim *Bike* hadir sebagai salah satu fitur utama dalam aplikasi Maxim yang menyediakan jasa ojek motor berbasis daring.

Kehadirannya menjawab kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat, praktis, dan terjangkau di Kota Kupang, layanan ini diminati luas karena tarifnya relatif lebih murah dibandingkan dengan penyedia transportasi online lainnya seperti Grab *Bike* dan Gojek. Harga yang kompetitif membuat layanan ini dapat diakses oleh berbagai kalangan, mulai dari pelajar, mahasiswa, pekerja, hingga masyarakat umum. Selain itu, kemudahan dalam pemesanan melalui aplikasi, fitur pelacakan lokasi pengemudi, estimasi biaya yang transparan, serta pilihan metode pembayaran tunai maupun digital menjadikan Maxim *Bike* semakin relevan dengan kebutuhan mobilitas masyarakat modern.

Tarif murah yang ditawarkan Maxim *Bike* bukan tanpa alasan, melainkan merupakan strategi perusahaan untuk menarik lebih banyak konsumen dengan memberikan keuntungan berupa layanan transportasi yang hemat biaya. Kondisi ini menyebabkan masyarakat menyambut baik kehadiran Maxim *Bike* karena dirasakan memberi manfaat nyata dalam aktivitas sehari-hari. Dampak lain dari tingginya minat konsumen adalah meningkatnya jumlah pengguna sehingga Maxim perlu menjaga harga agar tetap terjangkau untuk mampu mempertahankan konsumen sekaligus memperluas pangsa pasarnya. Hal ini didukung dengan data yang diperoleh peneliti tentang daftar tarif Maxim *Bike* di Kota Kupang dari tahun 2020-2025 yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Perkembangan Tarif Maxim Bike Di Kota Kupang
Tahun 2020-2025**

No.	Tahun	Tarif Minimum (Rp.)	Tarif Per KM (Rp.)
1.	2020	5.000	3.000
2.	2021	6.000	3.500
3.	2022	7.000	4.000
4.	2023	8.000	4.000
5.	2024	9.000	4.200
6.	2025	10.200	4.500

Sumber: Kantor Maxim Kota Kupang

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa tarif layanan Maxim Bike mengalami kenaikan secara bertahap setiap tahunnya dari tahun 2020 hingga 2025. Pada tahun 2020, tarif minimum ditetapkan sebesar Rp5.000 dengan tarif per kilometer sebesar Rp3.000. Pada tahun berikutnya, yaitu 2021, terjadi kenaikan menjadi Rp6.000 untuk tarif minimum dan Rp3.500 per kilometer. Kenaikan ini terus berlanjut pada tahun 2022, di mana tarif minimum naik menjadi Rp7.000 dan tarif per kilometer menjadi Rp4.000. Sementara pada tahun 2023, tarif minimum kembali naik menjadi Rp8.000, namun tarif per kilometer tetap Rp4.000. Kemudian pada tahun 2024, tarif minimum meningkat menjadi Rp9.000 dan tarif per kilometer menjadi Rp4.200. Puncaknya terjadi pada tahun

2025, di mana tarif minimum mencapai Rp10.200 dan tarif per kilometer naik menjadi Rp4.500. Kenaikan tarif ini mencerminkan adanya penyesuaian dari pihak Maxim terhadap berbagai faktor, seperti regulasi pemerintah, biaya operasional (BBM, perawatan motor), dan kebijakan perusahaan seperti upaya perusahaan untuk menjaga keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan kesejahteraan mitra driver (Jamilah et al., 2024).

Kenaikan tarif Maxim *Bike* dari tahun ke tahun tidak hanya mempengaruhi pengguna, tetapi juga berdampak langsung pada jumlah *driver* di Kota Kupang. Tarif yang semakin tinggi memberikan peluang bagi para *driver* untuk memperoleh pendapatan lebih besar, sehingga mendorong minat masyarakat untuk menjadi mitra. Kondisi ini membuat jumlah driver Maxim *Bike* terus bertambah setiap tahunnya dan membantu memperluas jangkauan layanan di berbagai wilayah Kota Kupang. Namun, kebijakan tarif tetap perlu dievaluasi agar seimbang, sebab kenaikan yang berlebihan berpotensi mengurangi minat pengguna. Dalam konteks hukum berdasarkan temuan peneliti di lapangan, tidak ada peraturan khusus oleh Pemerintah Kota Kupang yang mengatur tentang penetapan tarif layanan ojek online, termasuk Maxim *Bike*. Akan tetapi, penetapan tarif itu masih mengacu pada peraturan pusat dan kebijakan internal perusahaan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019, beserta petunjuk teknis dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kewenangan daerah dalam pengaturan tarif transportasi online masih terbatas, sehingga implementasi

tarif di tingkat lokal bergantung pada standar nasional dan kebijakan operasional perusahaan. Perkembangan jumlah *driver* tersebut dapat dilihat secara lebih rinci pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Driver Maxim Bike di Kota Kupang Tahun 2020-2025

No.	Tahun	Jumlah <i>Driver</i> (Orang)
1.	2020	507
2.	2021	1.125
3.	2022	2.202
4.	2023	2.880
5.	2024	3.996
6.	2025	4.780

Sumber: Kantor Maxim Kota Kupang

Berdasarkan tabel jumlah *driver* di atas, terlihat adanya peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 jumlah *driver* tercatat sebanyak 507 orang, kemudian naik hampir dua kali lipat menjadi 1.125 orang di tahun 2021. Kenaikan ini terus berlanjut hingga tahun 2025 dengan jumlah *driver* mencapai 4.780 orang. Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan tarif yang diberlakukan oleh Maxim mampu menarik minat masyarakat untuk bergabung sebagai mitra *driver* karena adanya peluang peningkatan pendapatan.

Kenaikan tarif memang mendorong peningkatan jumlah driver, namun kondisi ini menimbulkan permasalahan serius terkait kesesuaian tarif dengan kebutuhan masyarakat, kelayakan pendapatan pengemudi, serta kepatuhan terhadap aturan pemerintah daerah maupun pusat. Menurut Santoso *et al.* (2021), kebijakan tarif transportasi online harus mempertimbangkan tiga aspek utama, yaitu keterjangkauan harga bagi konsumen, kelayakan pendapatan bagi mitra pengemudi, dan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah. Jika tarif terlalu tinggi, maka konsumen berpotensi beralih ke moda transportasi lain, sementara tarif yang terlalu rendah justru dapat merugikan pengemudi karena penghasilan yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya operasional. Hal senada dikemukakan oleh Nugroho & Mallo (2020), yang menyatakan bahwa keseimbangan dalam penetapan tarif sangat penting untuk menjaga keberlanjutan ekosistem transportasi online, di mana perusahaan, driver, dan pengguna harus sama-sama mendapatkan manfaat yang proporsional. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan tarif Maxim Bike menjadi penting agar keseimbangan antara kepentingan pengguna, pengemudi, dan regulasi pemerintah dapat terjaga, sehingga keberlangsungan layanan tetap kompetitif sekaligus berdaya saing di Kota Kupang.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Tarif Transportasi Online (Studi Layanan Transportasi Online Maxim *Bike* Di Kota Kupang)”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan tarif *Maxim Bike* di Kota Kupang?
2. Apa dampak kebijakan tarif *Maxim Bike* bagi konsumen (aksesibilitas dan keterjangkauan)?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan tarif *Maxim Bike* ditetapkan di Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui dampak kebijakan tarif *Maxim Bike* bagi konsumen (aksesibilitas dan keterjangkauan).

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka dapat disusun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan juga dapat menjadi acuan guna untuk menambah ilmu dan wawasan mengenai evaluasi kebijakan tarif transportasi online (studi layanan transportasi online *Maxim Bike* di Kota Kupang).

2. Manfaat Praktis

Terdapat manfaat penelitian secara praktis diantaranya:

- a. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi dan merumuskan kebijakan transportasi online, khususnya terkait penetapan tarif yang sesuai dengan kondisi ekonomi lokal dengan adanya data empiris, pemerintah daerah dapat memastikan kebijakan yang diambil mampu melindungi kepentingan masyarakat sekaligus mendukung keberlangsungan usaha para mitra driver.
- b. Bagi perusahaan Maxim, penelitian ini memberikan masukan strategis bagi perusahaan Maxim dalam mengevaluasi kebijakan tarif yang diterapkan. Informasi yang diperoleh dapat membantu perusahaan menyesuaikan layanan agar tetap kompetitif, meningkatkan kepuasan konsumen, serta menjaga kesejahteraan mitra driver. Hal ini juga dapat menjadi dasar dalam merancang inovasi layanan untuk memperluas pasar di Kota Kupang.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi online karena dapat memberikan gambaran mengenai keterjangkauan tarif serta kualitas layanan yang diterima. Selain itu, hasil penelitian juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya memilih transportasi yang tidak hanya murah, tetapi juga aman, nyaman, dan sesuai regulasi yang berlaku.