

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Ojek Online di Kota Bengkulu

Perkembangan ojek online di Kota Bengkulu tidak bisa dilepaskan dari perubahan pola transportasi masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital. Jika dulu masyarakat lebih banyak memakai angkutan umum, ojek pangkalan, atau kendaraan pribadi, sekarang transportasi berbasis aplikasi sudah menjadi pilihan yang cukup banyak digunakan. Perubahan ini terjadi karena masyarakat menginginkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan bisa dipesan tanpa harus keluar rumah. Dalam kondisi seperti itu, ojek online hadir sebagai jawaban atas kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan.⁶⁰

Salah satu perusahaan transportasi online yang cukup dikenal di Kota Bengkulu adalah Maxim. Berdasarkan pemberitaan lokal, Maxim mulai hadir di Bengkulu pada pertengahan Juni 2018 dengan cara melakukan promosi melalui spanduk dan media sosial. Kemudian pada pertengahan September 2018, kantor cabang resmi Maxim berdiri di Kota Bengkulu. Kehadiran Maxim ini menandai

⁶⁰ Liputan6.com, "Maxim, Ojol Asal Rusia Penantang Gojek dan Grab di Indonesia", 22 Desember, <https://www.liputan6.com/tekno/read/4140565/maxim-ojol-asal-rusia-penantang-gojek-dan-grab-di-indonesia>

awal berkembangnya layanan transportasi online di Bengkulu secara lebih serius, karena sejak saat itu masyarakat mulai mengenal layanan berbasis aplikasi yang bisa diakses langsung melalui telepon genggam.

Kehadiran Maxim di Bengkulu juga tidak lepas dari tujuan perusahaan untuk memperluas jangkauan layanan dan membuka peluang kerja bagi masyarakat setempat. Dalam pemberitaan Radar Bengkulu disebutkan bahwa Maxim hadir untuk menciptakan lapangan kerja dengan sistem yang saling menguntungkan, tanpa memberatkan salah satu pihak.

Kalau dilihat dari konteks yang lebih luas, Maxim bukanlah aplikasi yang muncul secara tiba-tiba di Bengkulu. Perusahaan ini memang sudah berkembang di Indonesia sejak tahun 2018 dan mulai memperluas layanan ke berbagai kota, termasuk Bengkulu. Dengan masuknya Maxim ke Bengkulu, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan transportasi online selain aplikasi lain yang mungkin sudah lebih dulu dikenal. Dalam praktiknya, kehadiran Maxim memberi warna baru pada sistem transportasi kota karena masyarakat mulai terbiasa menggunakan layanan yang serba digital.

Perkembangan ojek online di Bengkulu juga erat kaitannya dengan perubahan kebiasaan masyarakat. Sekarang, banyak orang lebih memilih memesan kendaraan

lewat aplikasi karena dianggap lebih efisien. Pengguna dapat melihat tarif secara langsung, mengetahui lokasi pengemudi, dan memantau perjalanan dengan lebih mudah. Bagi masyarakat perkotaan seperti di Bengkulu, sistem ini tentu sangat membantu, terutama untuk kegiatan sehari-hari seperti pergi kuliah, bekerja, belanja, atau mengantar barang.⁶¹

Selain itu, ojek online juga menjadi bagian dari perkembangan ekonomi digital di daerah. Banyak orang yang awalnya tidak memiliki pekerjaan tetap kemudian mencoba menjadi driver karena sistem kerjanya fleksibel. Mereka bisa mengatur waktu sendiri, tidak terikat jam kantor, dan bisa menyesuaikan aktivitas dengan kebutuhan keluarga. Karena itulah, ojek online di Bengkulu tidak hanya dilihat sebagai jasa transportasi, tetapi juga sebagai salah satu bentuk mata pencaharian baru yang cukup diminati.⁶²

Namun, perkembangan tersebut juga membawa persoalan baru yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah persoalan keakuratan informasi kendaraan di aplikasi. Dalam layanan transportasi online, penumpang sangat bergantung pada data yang ditampilkan oleh

⁶¹ Sembiring, Ardinta Wily, Abdillah, dan Trisna, “ *Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Transportasi Online Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Maxim Bengkulu*”, (Bengkulu: UNIB, 2021), h. 31.

⁶² Verdi Mardiansyah, “ *Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Driver Maxim Bengkulu dalam Memenuhi Kebutuhan Hidup*”, (Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu), h.

aplikasi. Jika kendaraan yang datang tidak sesuai dengan informasi yang ada, maka akan muncul pertanyaan tentang kejujuran, keamanan, dan tanggung jawab pihak pengemudi maupun perusahaan. Persoalan seperti ini menunjukkan bahwa perkembangan ojek online tidak hanya menyangkut sisi kemudahan, tetapi juga sisi kepastian hukum dan perlindungan pengguna.

Dari sudut pandang sejarah, kehadiran ojek online di Bengkulu memang menunjukkan perubahan besar dalam pola transportasi masyarakat. Layanan yang awalnya dianggap sebagai alternatif kini justru menjadi salah satu kebutuhan utama bagi sebagian warga. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan Maxim untuk aktivitas harian. Bahkan, beberapa penelitian yang membahas Maxim di Bengkulu menunjukkan bahwa layanan ini memiliki jumlah pengguna yang cukup besar dan dinilai cukup membantu mobilitas masyarakat.

Dengan demikian, sejarah ojek online di Kota Bengkulu dapat dipahami sebagai proses berkembangnya transportasi berbasis aplikasi dari waktu ke waktu, mulai dari kemunculan awal Maxim pada tahun 2018 hingga menjadi salah satu layanan yang dikenal luas oleh masyarakat. Perkembangan ini membawa banyak manfaat, tetapi sekaligus memunculkan tantangan baru yang berkaitan dengan aturan, kepercayaan pengguna, dan

kesesuaian data kendaraan. Oleh karena itu, sejarah ini penting untuk dijadikan dasar dalam membahas permasalahan ketidaksesuaian informasi kendaraan pada aplikasi Maxim di Kota Bengkulu.

B. Karakteristik Pengemudi dan Pengguna Ojek Online di Kota Bengkulu

Karakteristik pengemudi ojek online di Kota Bengkulu cukup beragam, baik dari sisi latar belakang pekerjaan, usia, maupun tujuan mereka bergabung sebagai mitra. Sebagian besar pengemudi berasal dari kalangan usia produktif yang melihat pekerjaan ini sebagai peluang untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Ada yang menjadikannya pekerjaan utama, tetapi tidak sedikit juga yang hanya menjadikannya pekerjaan sampingan. Hal ini wajar karena sistem kerja ojek online memang fleksibel dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengemudi.⁶³

Sementara itu, pengguna ojek online di Kota Bengkulu juga berasal dari berbagai kalangan. Mahasiswa, pelajar, pekerja, pedagang, dan masyarakat umum menjadi kelompok yang paling sering menggunakan layanan ini. Mereka memilih ojek online karena lebih praktis, bisa dipesan lewat aplikasi, dan tarifnya biasanya sudah

⁶³ Rifan Efendi, Skripsi, “ *Peluang dan Tantangan transportasi online maxim bike perspektif ekonomi islam*”, (UIN Fatmawari Sukarno Bengkulu, 2025).

diketahui sejak awal. Bagi masyarakat perkotaan, layanan seperti ini sangat membantu aktivitas harian.⁶⁴

Dari sisi tarif, Maxim dikenal cukup bersaing di Bengkulu. Berdasarkan deskripsi tarif pada aplikasi Maxim, biaya perjalanan untuk layanan tertentu memang disesuaikan dengan kota, jarak, dan kondisi perjalanan. Di sisi lain, dalam beberapa pemberitaan, Maxim juga dikenal menawarkan tarif yang relatif lebih murah dibandingkan beberapa pesaingnya. Bahkan, perbedaan tarif yang cukup rendah ini pernah menjadi sorotan karena dianggap menarik lebih banyak pelanggan.⁶⁵

Kalau dilihat dari sudut pandang pengguna, tarif yang lebih murah tentu menjadi daya tarik utama. Banyak masyarakat yang memilih Maxim karena merasa biayanya lebih terjangkau. Hal ini sangat memengaruhi karakter pengguna, terutama mereka yang lebih memperhatikan efisiensi biaya perjalanan. Dalam konteks Kota Bengkulu, tarif yang relatif murah membuat ojek online menjadi pilihan yang menarik bagi mahasiswa dan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah.

Kalau dilihat secara umum, karakteristik pengemudi dan pengguna Maxim di Kota Bengkulu memperlihatkan

⁶⁴ Gendi Strio, *"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Maxim di Kota Bengkulu dengan Metode Webquak 4.0"*, Universitas Teknologi Digital Indonesia, 2024.

⁶⁵ Tempo, "Maxim Usulkan Besaran Tarif Minimum Ojek Online ke Pemerintah", 14 Februari 2020, <https://www.tempo.co/ekonomi/maxim-usulkan-besaran-tarif-minimum-ojek-online-ke-pemerintah--653696>.

hubungan timbal balik yang cukup kuat. Pengemudi membutuhkan order untuk mendapatkan penghasilan, sedangkan pengguna membutuhkan layanan yang cepat, murah, dan aman. Tarif menjadi salah satu alasan utama mengapa layanan ini diminati, tetapi kualitas informasi tetap menjadi faktor penentu apakah layanan itu dipercaya atau tidak. Dengan demikian, karakteristik pengemudi dan pengguna ojek online di Bengkulu tidak hanya dilihat dari siapa mereka, tetapi juga dari bagaimana mereka memandang harga, kenyamanan, dan kejelasan informasi dalam layanan transportasi online.⁶⁶

C. Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan Kendaraan pada Ojek Online di Kota Bengkulu

SOP pemeriksaan kendaraan merupakan bagian yang sangat penting dalam operasional ojek online. SOP ini dibuat untuk memastikan bahwa kendaraan yang digunakan driver layak jalan, aman, dan sesuai dengan data yang sudah terdaftar di aplikasi. Dalam transportasi online, kendaraan bukan hanya alat untuk mengantar penumpang, tetapi juga bagian dari identitas layanan. Karena itu,

⁶⁶ Antara Bengkulu, “ Tarif Lebih Murah, Gojek dan Grab Geruduk Kantor Maxim”, 16 Desember 2019, <https://bengkulu.antaranews.com/berita/87983/tarif-lebih-murah-gojek-dan-grab-geruduk-kantor-maxim>.

pemeriksaan kendaraan tidak boleh dianggap sebagai hal yang kecil.⁶⁷

Pada tahap awal pendaftaran, driver biasanya diminta untuk memasukkan data kendaraan, mengunggah foto kendaraan, dan melengkapi dokumen yang diperlukan. Tujuan dari proses ini adalah agar perusahaan dapat memverifikasi apakah kendaraan tersebut memang benar digunakan oleh driver yang bersangkutan. Setelah itu, data kendaraan akan muncul di aplikasi dan menjadi acuan bagi penumpang saat menggunakan layanan.⁶⁸

SOP pemeriksaan kendaraan juga mencakup kondisi fisik kendaraan. Beberapa hal yang biasanya diperhatikan adalah kondisi rem, lampu, ban, spion, mesin, dan kebersihan kendaraan. Pemeriksaan seperti ini penting karena menyangkut keselamatan penumpang selama perjalanan. Kalau kendaraan tidak layak, maka risiko kecelakaan atau gangguan selama perjalanan akan lebih besar.⁶⁹

Selain kondisi kendaraan, kesesuaian data juga termasuk bagian dari SOP. Artinya, kendaraan yang datang

⁶⁷ Rudi Natra Widodo, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (skripsi, Universitas Jember, 2017), hlm. 1-5.

⁶⁸ Anggun Lupita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurisdictie* 1, no. 2 (2019): 13-33.

⁶⁹ Fachrurozy, Redyanto Sidi, dan T. Riza Zarzani, "Kajian Hukum Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Keselamatan Konsumen," *Legalitas: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (2023).

harus sama dengan yang ada di aplikasi. Jika ternyata kendaraan berbeda, maka penumpang bisa merasa curiga atau tidak percaya. Kondisi seperti ini sering menjadi sumber keluhan dalam layanan ojek online. Karena itu, pembaruan data kendaraan harus dilakukan setiap kali ada perubahan agar informasi di aplikasi tetap sesuai.⁷⁰

SOP pemeriksaan kendaraan juga berkaitan erat dengan perlindungan konsumen. Penumpang berhak mendapatkan informasi yang benar dan akurat sebelum menggunakan jasa transportasi. Jika informasi kendaraan tidak sesuai, maka penumpang bisa merasa dirugikan meskipun perjalanan tetap dilakukan. Inilah sebabnya mengapa verifikasi kendaraan menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan ojek online.⁷¹

Dalam konteks penelitian ini, SOP pemeriksaan kendaraan juga menjadi dasar untuk melihat penyebab terjadinya ketidaksesuaian informasi kendaraan. Jika SOP dijalankan dengan benar, seharusnya masalah seperti ini bisa dicegah sejak awal. Tetapi jika pengawasan kurang ketat atau driver tidak patuh terhadap prosedur, maka ketidaksesuaian akan tetap muncul di lapangan. Dengan

⁷⁰ Putri Sartika Hanifah dan Amalia Diamantina, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392-403.

⁷¹ Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

kata lain, SOP bukan hanya aturan administratif, tetapi juga alat untuk menjaga kepercayaan pengguna dan mencegah masalah hukum di kemudian hari.⁷²

Hal ini penting untuk dihubungkan dengan Bab IV, karena ketidaksesuaian informasi kendaraan tidak berdiri sendiri. Masalah tersebut berkaitan dengan bagaimana prosedur verifikasi dijalankan, bagaimana driver memperbarui data kendaraan, dan bagaimana perusahaan mengawasi mitra mereka. Dari sini nanti bisa dianalisis apakah kasus tersebut mengandung unsur kelalaian, pelanggaran SOP, atau bahkan ketidaksesuaian yang bertentangan dengan prinsip hukum ekonomi syariah.

Dengan demikian, SOP pemeriksaan kendaraan pada ojek online di Kota Bengkulu memiliki fungsi yang sangat besar. SOP ini menjaga keselamatan, memastikan kesesuaian data, dan membantu perusahaan mempertahankan kepercayaan konsumen. Dalam penelitian ini, SOP tersebut menjadi salah satu bagian penting untuk memahami mengapa masalah ketidaksesuaian informasi kendaraan bisa terjadi dan bagaimana dampaknya terhadap pengguna.

Tabel Data Informan 1.2

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Astra Purbaya	45 th	Kepala Cabang Kantor Maxim Kota Bengkulu
2	Yusril	22 Th	Driver Maxim
4	Aji	32 Th	Driver Maxim
5	Rudi	33 Th	Driver Maxim
6	Citra	21 Th	Penumpang Maxim
7	Diah	20 Th	Penumpang Maxim
8	Puput	22 Th	Penumpang Maxim

⁷² Yandri Radhi Anadi, "Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen," *Jatiswara* 36, no. 1 (2021).