

BAB III

GAMBARAN UMUM APLIKASI MAXIM

3.1. Sejarah perusahaan maxim

3.1.1 Sejarah Perusahaan Maxim

Maxim adalah perusahaan aplikasi dan tidak menentukan tarif dan kendaraan. Maxim sendiri berawal dari layanan taksi kecil di kota Chadrinsk, Kurgan, Rusia yang terletak di Pegunungan Ural. Perusahaan ini didirikan oleh Maxim Azibarov pada tahun 2003 di kota Chardinsk, Pegunungan Ural. Para pendiri Maxim adalah para insinyur muda dari kota Kurgan yang memiliki kompetensi di bidang teknologi produksi dan pengerjaannya dapat dilakukan secara otomatis (Jarisa 2021)

Pada tahun 2003, Maxim menciptakan teknologi barunya yaitu aplikasi layanan ride hailing untuk melakukan sesuatu atau memesan kendaraan untuk bepergian, mengirim barang menggunakan kendaraan. besar, membeli dan mengantarkan bantuan saat bepergian. Seiring berjalannya waktu, perusahaan Maxim mulai menciptakan kreasi teknologi baru dan melakukan inovasi pemesanan menggunakan jasa sehingga pemesanan menjadi modern, aman dan mudah digunakan. Dengan terobosan modern ini, Maxim hadir dan membuka cabang di Rusia berupa perusahaan jasa transportasi online. Perusahaan transportasi online Maxim berkembang tidak berfokus pada taksi, tetapi juga jenis layanan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya (Wulandari 2022)

Tahun 2014, perusahaan Maxim memulai mengembangkan usahanya dengan membuka cabang di beberapa negara, misalnya Ukraina, Kazakhstan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, dan Italia (Banggoi, Mendo, dan Asi 2023)

Perusahaan Maxim hadir di Indonesia sekitar bulan Juli 2018. Maxim pertama kali memilih di kota Jakarta dengan bentuk layanan pemesanan transportasi dan sepeda motor melalui aplikasi mobile Taxsee Driver. Maxim

sendiri lebih dulu memilih menggunakan bisnis jasa melalui jaringan telekomunikasi. Perusahaan Maxim di Indonesia dikelola oleh PT. Perdana Technology dengan kantor di Jakarta Selatan. Direktur yang mengembangkan bisnis Maxim adalah Dimitry Radzun. Maxim mengatakan bisnis jasa ini telah beroperasi di 14 kota antara lain kota Yogyakarta, Pekanbaru, Surakarta, Bengkulu, Denpasar, Pontianak, Banjarmasin, Jambi, Bandar Lampung, Padang, Banda Aceh, Solo, Samarinda, dan Palembang. Perusahaan Maxim juga memperluas operasinya dengan membuka cabang di wilayah Bekasi, Tangerang, Kediri, Tangerang Selatan, dan Pemekasan. Selain itu, Universitas Persahabatan Rusia (RUDN) juga memberikan sejumlah bantuan kepada layanan pemesanan taksi dalam pencarian tenaga kerja asing.

Di tahun 2020 Maxim Indonesia kembali menunjukkan eksistensinya di Indonesia sebagai penyedia transportasi online. Sebanyak 1.200 mitra pengemudi ojek Maxim dari Jakarta, Serang, Bekasi, Tangerang, dan Depok yang tergabung dalam grup Maxdroid melakukan konvoi di kantor pusat Maxim Jakarta sampai J1 Sahajo menuju Gelora Bung Karno Senayan. Dalam kegiatan ini, para mitra Maxim membagikan alat promosi untuk memperkenalkan layanan transportasi Maxim kepada masyarakat sekitar. Menurut Development Manager Maxim Jakarta, Dirhamnsyah mengatakan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan layanan. Maxim dalam membantu mobilitas masyarakat Indonesia melalui mitra maxim. Masyarakat dapat memilih layanan sesuai dengan kebutuhannya, seperti layanan ojek motor dan mobil, pengiriman barang sehari-hari dan pengiriman skala besar menggunakan cargo baik dalam kota maupun luar kota. Selanjutnya, perusahaan Maxim juga memperbaharui aplikasinya dengan fitur pemesanan yang awalnya hanya fokus melayani orang dan barang, kini perusahaan Maxim memiliki tambahan fitur pemesanan seperti layanan pesan antar makanan atau pembelian produk dan barang lainnya di toko, layanan life massage and spa dan layanan kebersihan. Dengan adanya fitur tambahan ini, Maxim tetap dapat mempertahankan eksistensinya di

masyarakat(Gania 2025).

Maxim hadir di kota Padang pada tahun 2019. Maxim sendiri memilih kota ini yang merupakan kota terbesar keempat di pulau sumatra Selain itu, kota ini dikenal luas oleh masyarakat sebagai pusat budaya dan ekonomi pesisir di Indonesia. Maxim juga memberikan berbagai kemudahan dan tarif yang terjangkau jika dibandingkan kompetitor lainnya, seperti Grab atau Gojek. Kemudian, dengan harga yang ramah di kantong, hal ini dapat menjadi nilai tambah dan daya tarik tersendiri bagi Masyarakat kota Padang.

3.2. Logo perusahaan maxim

3.2.1 Logo Perusahaan Maxim

Logo adalah representasi visual yang digunakan oleh sebuah perusahaan untuk membedakan dirinya dari yang lain melalui berbagai media dan kegiatan perusahaan sebagai bentuk komunikasivisual, lpgo menciptakan identitas perusahaan yang unik dan dapat dikenali oleh publik. Logo Transportasi *Online* Maxim sendiri bertuliskan nama dari aplikasi tersebut dengan huruf A yang diganti dengan logo *maps* berwarna merah.

Gambar 3.1 Logo Perusahaan Maxim



Sumber: Google

Maxim menggunakan yang berjenis logo wordmark, yaitu jenis logo yang menggunakan seluruh nama perusahaan, yaitu "MAXIM" tanpa disingkat sehingga menampilkan kesan sederhana. Maxim juga identik dengan penggunaan warna kuning sebagai branding yang mereka tonjolkan, penggunaan warna kuning ini mereka gunakan juga pada atribut para pengemudi maxim.

3.3 Visi dan Misi Transportasi *Online* Maxim

3.3.1 Visi

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang transportasi maxim di Indonesia kedepannya.

3.3.2 Misi

- Meningkatkan pelayanan jasa transportasi melalui peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.
- Meningkatkan kualitas lingkungan hidup melalui peningkatan sarana dan prasarana transportasi yang berorientasi terbentuknya ramah lingkungan.
- Menciptakan faktor penunjang mobilitas masyarakat melalui peningkatan pelayanan transportasi dalam mencapai pusat-pusat kegiatan dan pelayanan perkotaan secara aman dan nyaman.
- Meningkatkan produktifitas ekonomi masyarakat melalui penyediaan jasa dan prasarana transportasi secara terpadu, tertib, lancar dan efisien.
- Meningkatkan sumber pendapatan asli daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan penyediaan dana pembangunan prasarana transportasi darat dan sungai.

3.3.3 Struktur Organisasi Transportasi *Online* Maxim

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Maxim



Sumber: Google

3.3.4 Top Management

Manajemen Puncak terdiri atas kelompok yang relative kecil, yang bertanggung jawab atas manajemen totalitas dari organisasi. Dikatakan top manager sebab mereka terletak dipuncak tingkatan Manajerial. Mereka merupakan orang-orang yang memegang jabatan tinggi dalam suatu organisasi, mereka bertanggung jawab secara merata terhadap manajemen organisasi yang bersangkutan.

Tugas maupun peranannya yaitu menetapkan kebijakan operasional serta memusatkan organisasi dalam korelasi dengan lingkungannya baik mikro ataupun makro.

1. Direktur Utama

- a. Memutuskan serta memastikan peraturan serta kebijakan tertinggi perusahaan.
- b. Bertanggungjawab dalam memimpin serta melaksanakan perusahaan.
- c. Bertanggung Jawab atas keuntungan serta pula kerugian yang dialami perusahaan
- d. Merancang dan meningkatkan sumber sumber pemasukan serta pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- e. Memastikan Strategi guna mencapai Visi- Misi perusahaan
- f. Mengkoordinasi serta mengawasi seluruh aktivitas perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian sampai pengadaan barang.

2. Wakil Direktur

Membantu Seluruh Tugas Direktur Utama yang merupakan wakil di tiap-tiap area.

3.3.5 Middle Management

Manajemen Menengah mencakup lebih dari satu tingkatan didalam organisasi. Manager menengah memusatkan aktivitas manager lain, serta mengarahkan kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan organisasi.

1. Manajer TI

- a. Meningkatkan serta menyusun strategi serta rencana TI Maxim dalam perihal memudahkan pekerjaan serta dalam pelayanan kepada pelanggan.
- b. Mengkoordinir serta mengelola pendayagunaan *software, hardware, brainware* serta jaringan di bidang TIK buat menggapai kinerja optimum Maxim Indonesia.
- c. Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi serta program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
- d. Menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh Bagian lain yang menyangkut IT.

2. Manajer Karyawan *Front Office* & Pemasaran

- a. Melatih, menetapkan, melatih serta mengevaluasi karyawan *front office*.
- b. Membenarkan bahwasanya karyawan mengenali sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung ataupun via telephone serta standar operasional Maxim.
- c. Menanggulangi keluhan pelanggan yang tidak dapat di selesaikan bawahannya
- d. Membuat laporan catatan pelanggan.
- e. Melindungi ketertiban petugas kantor dengan membagikan sanksi serta peringatan untuk yang melanggar.
- f. Merancang serta menetapkan seluruh suatu yang berhubungan dengan pemasaran.

3. Manajer keuangan(Mengkoordinasi perencanaan anggaran)

- a. Meningkatkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
- b. Mengkoordinasi penerapan audit
- c. Melaksanakan sistem pencatatan keuangan.
- d. Bertanggungjawab terhadap wakil direktur.
- e. Merancang mengatur serta membuat keputusan atas seluruh kegiatan

akuntansi.

f. Menerima laporan arus kas keluar serta masuk ke industri.

4. Manajer Ojek

- a. Mengkoordinir seluruh karyawan tukang ojek
- b. Senantiasa melaksanakan pengontrolan di setiap pangkalan Maxim.
- c. Bertanggung jawab kepada wakil Direktur atas Seluruh Karyawan Tukang Ojek.

3.3.6 Low Management

Manajemen tingkatan yang sangat rendah dalam suatu organisasi, dimana seorang yang bertanggung jawab atas pekerjaan orang lain.

1. Karyawan

- a. Bidang *Programming*
 - a) Melaksanakan seluruh pekerjaan yang diresmikan oleh manajer TI di bidang *Programming*
 - b) Bertanggungjawab mengenai program kepada manajer TI.
- b. Bidang Web
 - a) Melaksanakan seluruh pekerjaan yang diresmikan oleh manajer IT di bidang Web
 - b) Bertanggungjawab mengenai program kepada manajer IT
 - c) *Front Office* (CS, Administrasi, dan Pemasaran)
 - d) Melaksanakan Seluruh pekerjaan *Front Office* yang diresmikan oleh Manajer *Front office* serta administrasi
 - e) Bertanggung Jawab Kepada Manajer *Front office* serta administrasi
- c. Tukang Ojek
 - a) Melaksanakan Seluruh Pekerjaan yang diresmikan oleh manajer Bagian Ojek.

- b) Membawakan penumpang serta pesanan cocok dengan waktu diresmikan serta melindungi ikatan baik dengan pelanggan.
- c) Bertanggung jawab kepada atasannya.

3.4 Fitur layanan Maxim

Maxim memiliki berbagai macam layanan yang disediakan dalam satu aplikasi, layanan-layanan tersebut hadir untuk membantu para penggunanya dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Berikut ini adalah layanan jasa yang disediakan oleh jasa transportasi online Maxim:

1. Maxim *Bike*

Layanan ini merupakan layanan pengantaran menggunakan sepeda motor atau ojek online, layanan Maxim Bike ini digunakan untuk pengguna yang berpergian sendiri dan ingin menghemat waktu perjalanan menuju tujuan.

2. Maxim *Car*

Layanan ini merupakan layanan pengantaran menggunakan mobil. Layanan ini dapat digunakan untuk pengguna yang berpergian secara bersama-sama dengan teman atau keluarga. Maxim menyediakan beberapa jenis pilihan layanan Maxim Car sebagai berikut:

a. *Car*

Layanan ini untuk penumpang dengan rombongan yang tidak lebih dari 4 orang.

b. *Car L*

Layanan ini untuk penumpang dengan rombongan hingga 6 orang (maksimal) atau bagasi besar.

c. *Rent a Car*

Layanan ini untuk pengguna Maxim yang ingin menyewa mobil untuk aktivitas sehari-hari. Biaya sewa yang ditetapkan adalah Rp 1.000/menit dengan sewa minimal 1 jam. Biaya bahan bakar mobil sudah termasuk

dalam biaya perjalanan.

3. Maxim *Food & Goods*

Layanan ini merupakan layanan pengantaran makanan dan barang yang dapat digunakan oleh pengguna untuk membeli makanan, minuman, dan produk apapun langsung dengan Maxim Merchant.

4. Maxim *Delivery*

Layanan ini merupakan layanan pengantaran atau pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat tujuan yang pengguna inginkan. Layanan ini menyediakan beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. *Food&Shop*

Layanan ini digunakan untuk order pesan antar makanan atau pembelian produk serta barang-barang lainnya di toko.

b. *Delivery*

Layanan ini digunakan sebagai jasa pengiriman paket kecil milik pengguna Maxim dengan baik dari satu tangan ke tangan lainnya.

c. *Car Delivery*

Layanan ini biasanya digunakan untuk pengiriman makanan dan produk dengan paket besar dan pengantaran menggunakan mobil.

5. Maxim *Cargo*

Layanan ini merupakan layanan pengangkutan barang di dalam kota dan antarkota dengan volume yang cukup besar.

6. Maxim *Life*

Layanan ini merupakan layanan yang menyediakan jasa membersihkan rumah dan jasa pijat yang bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk penggunanya. Layanan ini menyediakan 2 jenis pelayanan, yaitu:

a. *Massage & SPA*

Layanan ini berupa jasa pemijatan dan spa kepada pengguna Maxim dengan durasi minimal sesi adalah 60 menit. Pengguna dapat menentukan mau memakai jasa terapis wanita atau terapis pria untuk pemijatan dan spa.

b. Cleaning

Layanan ini berupa jasa kebersihan dalam ruangan. Biaya minimal yang ditetapkan termasuk 1 jam pembersihan, selanjutnya Rp 650/menit.

c. Maxim Service

Layanan ini merupakan layanan yang menyediakan helper untuk pengguna Maxim yang membutuhkan tenaga untuk mengangkat atau bongkar muat barang.

3.5 Mekanisme Pembatalan Orderan Maxim

Sehubungan dengan situasi yang sering terjadi saat bekerja dengan order, kami mengingatkan bahwa pengemudi mungkin menghadapi kondisi di mana pelanggan tidak menjawab pesan atau panggilan, atau tidak dapat dijumpai pada saat pengemudi tiba di alamat penjemputan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kehabisan baterai ponsel, kehabisan data internet, atau alasan lainnya, yang menghalangi pelanggan untuk memberikan respons. Kami mengharapkan agar pengemudi dapat memaklumi situasi-situasi seperti ini dan menghindari tindakan-tindakan berikut:

- a. Mengirimkan pesan yang tidak sopan atau kasar kepada pelanggan.
- b. Menyelesaikan orderan tanpa perjalanan yang sebenarnya.

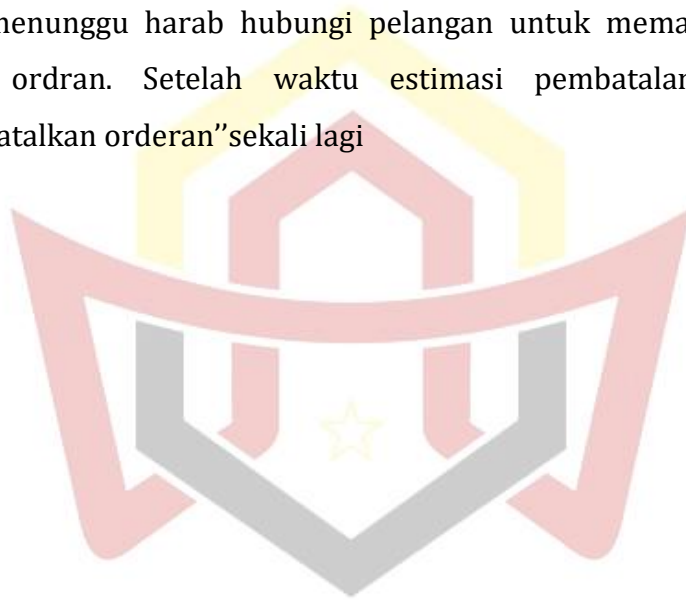
Jika tindakan tersebut tetap dilakukan, pengemudi akan dianggap melanggar peraturan layanan yang berlaku. Sebagai alternatif, untuk menghindari hal-hal yang merugikan, pengemudi dapat melakukan pembatalan order tanpa memengaruhi nilai peringkat dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

3.5.1 Sebelum menekan tombol "Sudah Tiba":

- a. Silakan hubungi pelanggan
- b. Jika pelanggan tidak menjawab silakan pilih alasan "Batalkan orderan".

3.5.2 Jika engemudi sudah terlanjur menekan tombol "Sudah Tiba".

- a. Pilih alasan "Batalkan orderan".
- b. Tunggu hingga waktu stimasi pmbatalan habis.
- c. Sambil menunggu harap hubungi pelanggan untuk memastikan kembali perohal ordran. Setelah waktu estimasi pembatalan habis' pilih alasan "Batalkan orderan" sekali lagi



UIN IMAM BONJOL
PADANG