



LAMPIRAN

Pedoman Wawancara Marketing Maxim-Bike dalam Menarik Minat Konsumen Dikota Kendari

1. Gambaran Umum

Nama : Khairul

Usia : 27

Jabatan : Kepala kantor cabang maxim kota kendari

2. Bagaimana Marketing Maxim-Bike Di Kota Kendari

No	Deskripsi	Hasil Wawancara
1.	Peneliti	Bagaimana sejarah awal berdirinya atau di bukanya cabang kantor maxim di kendari?
	Bpk Khairul	“maxim mulai masuk di kota kendari yaitu pada awal tahun 2020 di bulan januari”
2.	Peneliti	Apa alasan atau yang mendasari dibukanya kantor cabang maxim di kota kendari?
	Bpk Khairul	“karena Kota kendari merupakan salah satu kota yang memiliki populasi yang sangat besar di sulawesi, dengan banyaknya pasar tradisional dan layanan publik tentunya transportasi online tentunya memiliki tempat tersendiri”
3.	Peneliti	Apa saja visi dan misi dari maxim itu sendiri?
	Bpk Khairul	Visi=Meningkatkan interaksi secara terus menerus diantara para pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing. Misi=Memberikan layanan yang murah dan terjangkau kepada customers, Memberikan potongan komisi yang rendah terhadap driver, Dan juga tidak memberatkan komisi tambahan pada UMKM seperti aplikasi lainnya.

4.	Peneliti	Bagaimana struktur organisasi maxim cabang kendari serta pembagian tugasnya iyu seperti apa?
	Bpk Khairul	<p>“kalau disini dikendari Cuma perwakilan dari maxim pusat jadi kita disini Cuma perpenjangan tangan saja dari maxim pusat itupun masalah legal adverstising dan sebagainya juga, dan kita nggak bisa jala sendiri kita butuh akses dari pusat untuk menjalankannya</p> <p>Kalau untuk di kendari sendiri ada 4 employee:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala cabang 2. Customer Servis 1, yang tugasnya: untuk menghandel komplain dari driver sama klien online ataupun offline, jadi kalau driver dan klien mau komplain offline langsung ke dua CS ini atau juga mereka bisa meninggalkan feedback lewat aplikasi dan nanti di respon oleh mereka 3. Customer Servis 2 (tuganya sama di poin 2) 4. MRO (marchandise Relation Official) yang tugasnya: membuat dan menjalin kerja sama dengan marchandise2 di kota kendari mengajak mereka untuk join jadi partnernya maxim” 5. Mitra Maxim bertugas Memberikan pelayanan kepada penumpang yang sedang meminta order.
Bagaimana Marketing Maxim Di Kota kendari	Deskripsi	Hasil Wawancara
	Peneliti	Bagaimana Marketing Maxim Di Kota kendari?
	Bpk Khairul	1) Maxim cabang kendari melakukan

		<p>promosi dengan pendekatan <i>soft selling</i></p> <p>“kalau kita, kalau untuk promosi itu ada beberapa promosi yang kita lakukan yang pertama itu Proaction, Proaction itu langsung kita turun di lapangan, kita ada tim masing masing, ada yang dari teman teman driver ada juga dari SPG itu kita turun lapangan langsung kita edukasi klien cara gunakan aplikasi maxim, kita jelaskan benefitnya ke mereka seperti apa itu kalau yang Proaction atau turun lapangan langsung, kalau untuk yang online itu kita salah satunya itu bekerja sama dengan influencer di kota kendari jadi kita bikin list dulu influencer dikendari harganya kita cek dulu, dan harga sama impressinya mereka bagus atau enggak red cut nya berapa nantikita seleksi terus kita jalin kerjasama untuk buat video kreatif seperti di endors kayak begitu cuman kalau di kendari kita lebih preffeur ke video yang soft selling, kalau yang hard selling itu untuk kendari agak kurang kita, kita nggak mau hard selling, maunya soft selling aja”</p> <p>2) Maxim kendari menjalin kerja sama dengan akun-akun official di media sosial asal kendari</p> <p>“untuk yang online itu kita salah satunya itu bekerja sama dengan influencer di kota kendari jadi kita bikin list dulu influencer</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>dikendari harganya kita cek dulu, dan harga sama impressinya mereka bagus atau enggak, red cut nya berapa nanti kita seleksi terus kita jalin kerjasama untuk buat video kreatif seperti di endors kayak begitu cuman kalau di kendari kita lebih preffeur ke video yang soft selling”</p> <p>“Influencer yang udah kerja sama kita selama ini sudah lumayan banyak, yang pernah kerjasama gitu kan, tapi kalau kita kalau kontrak langsung nggak ada paling kerjasama untuk satu video dua video, salah satunya dwi sarjana, inal toraf pernah, steven stenle pernah, yang puput HG juga pernah dulu, sasmita juga pernah”</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Strategi Marketing Mix 7P Maxim Kota Kendari

Indikator	Deskripsi	Hasil wawancara
Produk	Peneliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja produk jasa atau fitur layanan jasa yang di tawarkan oleh konsumen di Maxim-Bike? 2. Apa yang membedakan produk layanan jasa maxim-bike dengan produk layanan jasa transportasi lainnya?
	Bpk Khairul	<ol style="list-style-type: none"> 1. “maxim Bike (layanan pengantaran penumpang), foods and goods (layanan pengiriman makanan), maxim delivery (layanan pengantaran barang), ada juga fitur reservasi yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan jauh

		<p>hari”</p> <p>2. “memberikan biaya pengantaran yang murah tanpa gimmick kode promo”</p>
	Peneliti	Dari fitur layanan tersebut manakah yang paling cenderung di minati atau paling sering digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen?
	Muh. Ahsanul Amal/22 Tahun/Driver	“Maxim Food&shop dan maxim delivery”
	Peneliti	Dari fitur layanan tersebut manakah yang paling cenderung di minati atau paling sering digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen?
	Ahmad/28Tahun/Driver	“maxim-bike, Maxim Food&shop, maxim delivery”
	Peneliti	Dari fitur layanan tersebut manakah yang paling cenderung di minati atau paling sering digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen?
	Rahmat/22 Tahun/Driver	“maxim delivery”
	Peneliti	Dari fitur layanan tersebut manakah yang paling cenderung di minati atau paling sering digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen?

Ririn Alpian/27Tahun/Driver	“maxim delivery”
Peneliti	Dari fitur layanan tersebut manakah yang paling cenderung di minati atau paling sering digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen?
Ardiansyah/21 tahun/Driver	“maxim delivery”

Harga/Tarif	Peneliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penentuan tarif dari produk layanan jasa dari maxim-bike? 2. Apakah tarif yang di berikan maxim sesuai berdasarkan peraturan dan keputusan menteri perhubungan (Kepmenhub) No.348 tentang pedoman perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor? 3. Dengan tarif seperti itu yang diberikan oleh maxim lewat aplikasi, apakah tidak memberikan pengaruh bagi para pesaing dan menafsirkan itu sebagai persaingan usaha yang tidak sehat?
-------------	----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Bpk Khairul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batas bawah IDR 2,100/km, Batas atas IDR 2,600/km, Minimal biaya ordernya itu Rp 7,000 to Rp 10.000” 2. “Sudah sesuai, karna untuk motor tarif kita sekarang 7,9k/km, sudah sesuai dengan regulasi pemerintah berdasarkan KP. 548 in 2021 untuk zona 3: Batas bawah IDR 2,100/km, Batas atas IDR 2,600/km, Minimal biaya ordernya itu Rp 7,000 to Rp 10.000” 3. “kita sudah mengikuti regulasi yang ada, bahkan dengan tarif yang rendah maxim memberikan potongan yang rendah juga kepada mitranya 5%-15%
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Divya Sultin/22 Tahun/konsumen/kota	“yang membuat saya tertarik menggunakan jasa maxim bike yaitu

	bangun	harga yang lebih terjangkau di banding dengan jasa transportasi online lainnya”
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Dian/21 Tahun/Konsumen/Konda	“yang membuat saya tertarik itu karena lebih murah di banding dengan yang lainnya”
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Novi/21 tahun/Konsumen/Kota Bangun	“karena harganya yang lebih murah meriah di banding yang lain”
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Julia Putri/21 Konsumen/Jl. Flamboyan Ranomeeto	“karena Murah”
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Reni Aprianingsih/22 Tahun/Konsumen/Lepo-Lepo	“karena lebih murah dan bisa terpercaya”

	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Dila Anastasya/22 Tahun/Konsumen/ Amoito	Tarif yang ditawarkan cukup murah dan terjangkau bila dibandingkan dengan aplikasi sejenisnya
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Kurnia Padillah/20 Tahun/Konsumen/BTN Sultan residen Baruga	Pertama, lebih murah dan termaksud hemat dikantong anak kuliah kedua, pelayanannya bagus
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Susanti/21 Tahun/Konsumen/Ranomeeto	Yang membuat saya tertarik menggunakan jasa maxim karena biayanya sedikit lebih murah dari pada transportasi online lainnya
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?


Desi Mawarni/26 tahun/Konsumen/Baruga	Dari harganya saja yang murah, hemat juga
Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
Nur Hasnah Safei/30 Tahun/Teporombua	Biaya yg murah dan tidak trllu lama menunggu driver
Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
Puji Astuti/27 Tahun/Konsumen/BTN Kendari Permai	Karena di maxim lebih gampang dan murah
Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
Febi Nur Cahya/23 Tahun/Konsumen/Kambu	Karena biayanya yang murah terutama di delivery
Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
Dwimustika Rahayu/26 tahun/Konsumen/Hombis Baruga	Saya tertarik gunakan maxim terutama itu di deliverynya, karena setiap makanan yang saya pesan itu tariff pengantarannya biasa


		4000- 7000 paling tinggi itu kalau saya ,nda taumi juga kalau yang lain siapa tau mungkin beda karena mungkin kalau jauh juga jaraknya pasti dia pengaruhi tarifnya berapa.
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Riri Zulfani Indah/23 tahun/Konsumen/Baruga	Karena biayanya yang lebih murah dari yang lain
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Mu.Rizal Nasir/19 tahun/Konsumen/Ranomeeto	Awalnya saya cuma tes-tesji pake, karena lebih murah dimaxim jadi sa pake terusmi
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?
	Ibrahim/22 tahun/Konsumen/Ranomeeto	Tertarik karena dideliverynya murah
	Peneliti	Apa yang membuat anda tertarik menggunakan transportasi jasa maxim-bike?


	Yustika Awaliyah/28 Tahun/Konsumen/THR Jl. wayong	Sejauh ini yang saya rasakan itu di deliverynya lebih murah ongkosnya
Tempat	Peneliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimanakah lokasi yang mencakup tempat pelayanan kepada customer dikota kendari? 2. Bagaimana sistem lokasi yang diterapkan oleh maxim-bike, apakah pelanggan yang jauh bisa diambil oleh driver yang berada di tempat yang jauh, sedangkan masih ada driver yang mungkin berada dekat dengan penumpang tersebut? Apakah lokasi begitu penting bagi driver motor dalam mengambil orderan?
	Bpk Khairul	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Kota kendari dan sekitarnya” “pembagian orderan dilakukan oleh sistem berdasarkan jarak terdekat” 2. “ya sangat penting dan jarak juga amat sangat mempengaruhi, GPS, dan spesifikasi gadget”
	Peneliti	Bagaimana pengambilan keputusan tempat dalam

		melakukan pelayanan kepada konsumen?
	Muh. Ahsanul Amal/22 Tahun/Driver	“kalau saya itu biasanya mencari tempat mangkal yang lebih ramai seperti di perumahan perumahan yang penduduknya itu padat dan di sekitar warung atau UMKM”
	Peneliti	Bagaimana pengambilan keputusan tempat dalam melakukan pelayanan kepada konsumen?
	Ahmad/28Tahun/Driver	“biasanya sya itu suka nonkrong di depan rumah sakit, halte, biasa juga juga dari rumah, karna kebetulan tempat tinggal saya itu di perumahan yang banyak penduduknya”
	Peneliti	Bagaimana pengambilan keputusan tempat dalam melakukan pelayanan kepada konsumen?
	Rahmat/22 Tahun/Driver	“di tempat tempat rame seperti di gerbang batas kota”
	Peneliti	Bagaimana pengambilan keputusan tempat dalam melakukan pelayanan

		kepada konsumen?
	Ririn Alpian/27Tahun/Driver	“di warkop atau di kedai-kedai”
	Peneliti	Bagaimana pengambilan keputusan tempat dalam melakukan pelayanan kepada konsumen?
	Ardiansyah/21 tahun/Driver	“ditempat nongkrong sambil kasih aktif aplikasi”
Promosi	Peneliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan Maxim-Bike dikota kendari dalam menarik minat konsumennya? 2. Apa upaya maxim khususnya di kota kendari untuk menarik perhatian konsumennya, bpk sebelumnya mengatakan bahwa maxim gencar melakukan promosi di sosmed entah itu facebook, youtube, instagram, dll,?
	Bpk Khairul	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Gencar melakukan promosi di media sosial” 2. iya, kalau untuk official akun akun di kendari kita kerja sama dengan,

	<p>sampai saat ini sudah menjelang satu tahun dengan kendariinfo, kabarkendari juga, sultra informasi, sultraHitz, dan sultra24jam,”</p> <p>“karna untuk wilayah kota kendari sendiri itu agak beda dengan daerah daerah lain, kemudian di kendari itu mencari influencer agak sulit terus official account nya itu belum ada yang begitu besar dan untuk sekarang juga karna saya lihat di instagram itu agak kurang jadi kita mulai pindah ke tiktok, karena tiktok juga sekarang lagi happening juga engagement ratnya juga bagus bagus, trus kita sekarang mengarah ke tiktok,”</p> <p>“Cuma soalnya kalau di tiktok ini agak beda sama instagram atau facebook, atau youtube, karna kalau umpamanya di instagram itu</p>
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>kebanyakan kita endors sama si A nah yang nanti lihat itukan followers followersnya si A Cuma kalau di tiktok ini ketika kita ngendors sama si A ini biasanya itu bisa kemana mana malah mungkin efeknya nggak secara langsung di kendari tapi di maxim cabang lain,”</p> <p>“Influencer yang udah kerja sama kita selama ini sudah lumayan banyak, yang pernah kerjasama gitu kan, tapi kalau kita kalau kontrak langsung nggak ada paling kerjasama untuk satu video dua video, salah satunya dwi sarjana, inal toraf pernah, steven stenle pernah, yang puput HG juga pernah dulu, sasmita juga pernah, cuman kalau di kendari kita lebih preffeur ke video yang soft selling, kalau yang hard selling itu untuk kendari agak kurang kita, kita nggak</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>mau hard selling, maunya soft selling aja”</p> <p>“untuk influencer kendari kebanyakan kita udah coba Cuma yaitu ada beberapa influencer yang kita rasa bagus Cuma agak sulit dihubungi kendalanya kalau influencer kendari itu beda sama influencer dengan daerah lain, lebih sulit dihubungi kalau di kendari”</p> <p>“kita juga udah kerjasama dengan influencer fendor dari makassar untuk nyari influencer di kendari itupun juga kita dapatnya sama beberapa aja nggak dapat banyak juga karna itu juga influencer fendor juga susah untuk nyari influencer di kota kendari kesulitannyaA disitu susah dihubungi”</p>
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota

		kendari?
Divya Sultin/22 Tahun/konsumen/kota bangun		“berawal dari banyaknya kendaraan maxim yang tersebar di kota kendari”
Peneliti		Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
Dian/21 Tahun/Konsumen/Konda		“dari iklan di sosmed dan sudah banyak saya lihat drivernya di kendari”
Peneliti		Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
Novi/21 tahun/Konsumen/Kota Bangun		“dari drivernya da kalah kalahmi gojek, sekarang itu saya lihat sudah banyakmi ojolnya di kendari”
Peneliti		Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
Julia Putri/21 Tahun/ Konsumen/Jl. Flamboyan Ranomeeto		“dari teman teman dia merekomendasikan ke saya bahwa maxim lebih murah tarifnya”
Peneliti		Darimanakah anda mengetahui tentang

		adanya maxim di kota kendari?
	Reni Aprianingsih/22 Tahun/Konsumen/Lepo-Lepo	“saya mengetahui adanya maxim karena dari adanya media sosial, seperti iklan maxim di facebook dan Instagram”
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Dila Anastasya/22 Tahun/Konsumen/ Amoito	Iklan di sosial media dan driver yang sudah banyak di temui dijalanan
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Kurnia Padillah/20 Tahun/Konsumen/BTN Sultan residen Baruga	Pertama dari teman keteman dan memang sedang trend digunakan saat ini kedua, dari banyaknya iklan-iklan mengenai transportasi online Maxim di media sosial
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?

	Susanti/21 Tahun/Konsumen/Ranomeeto	Saya mengetahui maxim dari adanya iklan yang saya lihat diinstagram dan sosialmedia lainnya
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Desi Mawarni/26 tahun/Konsumen/Baruga	Banyak sa suka lihat promonya di instagram, banyak juga kendaraan maxim yang suka lewat di depan rumah dari situmi saya tahu
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Nur Hasnah Safei/30 Tahun/Teporombua	Karena sudah banyaknya driver Maxim di kendari, jadi penasaran untuk menggunakannya sbg transportasi online selain ojol yg lain.
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Puji Astuti/27 Tahun/Konsumen/BTN Kendari Permai	Saya tau maxim itu pertama banyak saya suka lihat di warung

		warung mereka lagi mengorder terus banyak juga sa temukan mereka masuk di dalam BTN ku antar pesanan
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Febi Nur Cahya/23 Tahun/Konsumen/Kambu	Saya tau maxim pernah pernah saya lihat postingan dari instagram dari situ pertama kali saya tahu
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Dwimustika Rahayu/26 tahun/Konsumen/Hombis Baruga	Dari instagram dan banyak saya lihat di warung makan lg antar makanan
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Riri Zulfani Indah/23 tahun/Konsumen/Baruga	Saya tau maxim itu pertama dari akun akun instagram asal kendari seperti akun official kendariinfo, sultrahits

		yang memposting alat tranfortasi jasa maxim
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Mu.Rizal Nasir/19 tahun/Konsumen/Ranomeeto	Sa tau maxim karena banyak saliat maxim di UHO lagi antar penumpang terus pernah juga saya lihat di instagramnya sultrahits da posting
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Ibrahim/22 tahun/Konsumen/Ranomeeto	Sa tahu maxim awalnya dari temanku dia jadi driver maxim
	Peneliti	Darimanakah anda mengetahui tentang adanya maxim di kota kendari?
	Yustika Awaliyah/28 Tahun/Konsumen/THR Jl. wayong	Saya tahu maxim itu awalnya saya melihat banyak mobil yang memasang stiker maxim dimobilnya,dan setelah itu pernah saya lihat juga postingan atau unggahan

		dari salah satu akun instagram asal kendari sultrahits dia menginformasikan bahwa maxim ini merupakan moda transportasi angkutan umum yang berbasis online juga sama seperti gojek dan grab
	Peneliti	Sebagai driver bike apa yang anda lakukan sebagai maxim-bike agar lebih dikenal guna meningkatkan pendapatan anda?
	Muh. Ahsanul Amal/22 Tahun/Driver	“pelayanan yang maksimal untuk customer dan promosi terkait aplikasi maxim sebagai salah satu alat atau model transportasi yang bisa memudahkan pemakaiannya dalam pergi kemanapun dengan tarif yang terjangkau”
	Peneliti	Sebagai driver bike apa yang anda lakukan sebagai maxim-bike agar lebih dikenal guna meningkatkan pendapatan anda?

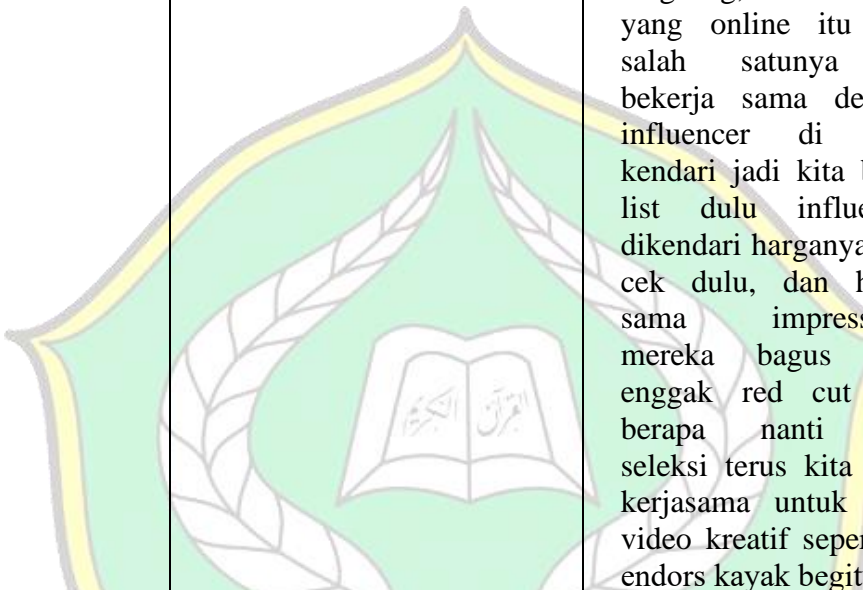
	Ahmad/28Tahun/Driver	“lebih rutin melakukan trip dan tidak menyia-nyiakan waktu”
	Peneliti	Sebagai driver bike apa yang anda lakukan sebagai maxim-bike agar lebih dikenal guna meningkatkan pendapatan anda?
	Rahmat/22 Tahun/Driver	“sering mangkal di tempat tempat rame seperti di gerbang”
	Peneliti	Sebagai driver bike apa yang anda lakukan sebagai maxim-bike agar lebih dikenal guna meningkatkan pendapatan anda?
	Ririn Alpian/27Tahun/Driver	“sering sering aktif di aplikasi, dan sering sering juga jalan jangan malas”
	Peneliti	Sebagai driver bike apa yang anda lakukan sebagai maxim-bike agar lebih dikenal guna meningkatkan pendapatan anda?
	Ardiansyah/21 tahun/Driver	“selalu tidak mecancel orderan”

People	Peneliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. sampai saat ini berapa jumlah karyawan yang dimiliki Maxim khususnya cabang kendari dan jumlah driver maxim-bike yang tersebar di kota kendari? 2. Bagaimana sistem perekrutan anggota mitra maxim dalam hal ini driver bikenya? 3. Pentingnya SDM (sumber daya manusia) terkait karyawan/driver tersebut mempengaruhi kualitas layanan jasa yang dihasilkan, apakah dari pihak maxim memilih atau menerima karyawan/driver-bike itu dinilai dari keramahan terhadap penumpang, kesopanan, komunikasi yang baik. Apakah hal tersebut menjadi kualifikasi dari syarat untuk diterima sebagai karyawan/ driver maxim-bike?

	Bpk Khairul	<p>1. kalau disini dikendari Cuma perwakilan dari maxim pusat jadi kita disini Cuma perpenjangan tangan saja dari maxim pusat itupun masalah legal adverstising dan sebagainya juga, dan kita nggak bisa jala sendiri kita butuh akses dari pusat untuk menjalankannya</p> <p>kalau di kantor berjumlah 3 karyawan, dan kalau mengenai jumlah berapa driver itu kita tidak bisa bilang juga banyak karena bisa saja mereka hanya menjadi driver yang melakukan trip orderan misalnya satu kali dalam sehari atau seminggu sekali, oleh karena itu kita tidak bisa menjadikan itu sebagai parameter jumlah driver, tetapi kalau dilihat dari berapa jumlah driver yang aktif itu kisaran 150 driver sampai 200 yang aktif dalam satu hari.</p> <p>Kalau untuk di kendari sendiri ada 4 employee,</p>
--	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Kepala cabang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Customer Servis 1, yang tugasnya: untuk menghandel komplain dari driver sama klien online ataupun offline, jadi kalau driver dan klien mau komplain offline langsung ke dua CS ini atau juga mereka bisa meninggalkan feedback lewat aplikasi dan nanti di respon oleh mereka 2) Customer Servis 2 (tuganya sama di poin 2) 3) MRO (marchandise Relation Official) yang tugasnya: membuat dan menjalin kerja sama dengan marchandise2 di kota kendari mengajak mereka untuk join jadi partnernya maxim” Mitra Maxim >>
--	-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Memberikan pelayanan kepada penumpang yang sedang meminta order.</p> <p>2. “pendaftaran melalui online dengan melengkapi persyaratan SIM, KTP, Verifikasi wajah dan verifikasi kendaraan”</p> <p>3. “maxim memiliki fitur feedback bagi driver dan customer, mereka bisa memberikan kritik dan saran serta keluhan dan nantinya team customer service maxim akan memproses laporan tersebut”</p>
Proses	Peneliti	1) Bagaimana proses pemasaran produk dari Maxim-Bike ?
	Bpk Khairul	1. “pertama itu Proaction, Proaction itu langsung kita turun di lapangan, kita ada tim masing masing, ada yang dari teman teman driver ada juga dari SPG itu kita turun lapangan langsung kita edukasi

		<p>klien cara gunakan aplikasi maxim, kita jelaskan benefitnya ke mereka seperti apa itu kalau yang Proaction atau turun lapangan langsung, kalau untuk yang online itu kita salah satunya itu bekerja sama dengan influencer di kota kendari jadi kita bikin list dulu influencer dikendari harganya kita cek dulu, dan harga sama impressinya mereka bagus atau enggak red cut nya berapa nanti kita seleksi terus kita jalin kerjasama untuk buat video kreatif seperti di endors kayak begitu”</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. penerapan nilai-nilai pemasaran syariah maxim-bike dikota kendari

Nama : Muh. Ahsanul Amal
 Usia : 22
 Jabatan : Mitra maxim/driver

Indikator	Deskripsi	Hasil Wawancara
Benar (<i>Shiddiq</i>)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kebenaran atau kejujuran dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari?

	Informan	“Tarif dimaxim sudah benar karena di maxim sudah dicantumkan harga/tarif sesuai dengan jarak jarak pengantaran jadi tarif tersebut sudah otomatis ada”
Terpercaya (amanah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai nilai tanggung jawab dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Dari pengalaman bpk pada saat melakukan pengantaran delivery makanan itu pernah ada yang complain misalnya makanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan? Apa yang anda lakukan ketika mendapati kejadian tersebut?
	Informan	“Saya melakukan pengecekan kembali atas pemesanan customer. Jika pesanan makanan tidak sesuai maka sya sebagai driver maxim akan menggantikan makan tersebut sesuai dengan pemesanan custumer”
Komunikasi (Tablig)	Peneliti	Bagaimana penerepan nilai-nilai berkomunikasi yang baik terhadap customer? Bagaimanaka cara menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen agar pengantaran penumpang atau makanan itu sesuai titik alamat yang dituju dan bagaimana cara kita menghadapi konsumen yang memberikan alamat yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan titik lokasinya?
	Informan	“penerapan nilai ² komunikasi yang saya lakukan pada saat pengantaran dengan cara menchat costumer terdahulu dengan kata sapaan berupa hallo/assalamualaikum. Setelah itu saya menanyakan alamatnya sesuai atau tidak. Jika sesuai titik sy ucapkan

		terima kasih dan jika tidak sesuai sya minta dikirimkam lokasi yang benar agar sya bisa sampe tujuan”
Cerdas (Fathonah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kecerdasan dalam berbisnis islam? Bagaimana cara anda mengetahui bahwa orderan yang fiktif(penipuan dan yang tidak fiktif (tidak penipuan). Kemudian bagaimana bentuk antisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti penipuan yang bersifat merugikan bagi driver dan contoh layanannya seperti apa?
	Informan	“Dengan cara sy melakukan konfirmasi terlebih dahulu berupa chat atau telpon. Ketika obrolan chat tidak nyambung apa yg ditanyakan dengan apa yang dijawab maka sy akan melaporkan customer itu layanan pengaduan agar ditindakki lebih lanjut. Salah contohnya pada saat pengantaran barang. Ketika driver menanyakan apa isinya customer tidak mau memberitahu”
Berani (Syaja’ah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai keberanian dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Apakah bpk pernah mengambil orderan food&shop atau orderan yang mengharuskan anda membeli barang dengan harga 50 ribu sampai 200 ribu ke atas? Apa yang membuat anda berani mengambil orderan di maxim-bike contoh pelanggan tersebut memesan food&shop dan menyuruh membelikan barang dengan harga 200 ribu jika dilihat dari kepercayaan pelanggan maka orderan seperti apa yang layak atau bagus

		untuk di ambil agar terhindar dari penipuan
	Informan	Dengan cara mengkonfirmasi terlebih dahulu. Dan memastikan orderan itu tidak fiktif. Kemudian sya menanyakan alamatnya dengan jelas agar menghindari lost contact pda saat pengantaran?

Nama : Ahmad

Usia : 28

Jabatan : Mitra maxim/driver

Indikator	Deskripsi	Hasil Wawancara
Benar (<i>Shiddiq</i>)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kebenaran atau kejujuran dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari?
	Informan	“ada memangmi harganya di aplikasi, kalau sudah itumi yang kita order begitumi juga kita terima”
Terpercaya (amanah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai nilai tanggung jawab dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Dari pengalaman bpk pada saat melakukan pengantaran delivery makanan itu pernah ada yang complain misalnya makanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan? Apa yang anda lakukan ketika mendapati kejadian tersebut?
	Informan	“belum pernah sa dapat, karna kalau saya itu saya baca dulu keterangan yang konsumen tulis apa yang mereka mau pesan, biasa juga langsung kita hubungi supaya lebih pasti lagi”

Komunikasi (Tablig)	Peneliti	Bagaimana penerepan nilai-nilai berkomunikasi yang baik terhadap customer? Bagaimanaka cara menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen agar pengantaran penumpang atau makanan itu sesuai titik alamat yang dituju dan bagaimana cara kita menghadapi konsumen yang memberikan alamat yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan titik lokasinya?
	Informan	“yang utama itu menghapal rute, terus kalau kita dapat konsumen seperti itu biasa suka kesal juga karena tidak jelas titiknya, tapi habis itu dapatji karena kita telpon terus”
Cerdas (Fathonah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kecerdasan dalam berbisnis islam? Bagaimana cara anda mengetahui bahwa orderan yang fiktif(penipuan dan yang tidak fiktif (tidak penipuan). Kemudian bagaimana bentuk antisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti penipuan yang bersifat merugikan bagi driver dan contoh layanannya seperti apa?
	Informan	“yang penipuan itu biasa pesanannya isi pulsa listrik, pulsa biasa, bayar tagihan, bertanya kepengemudi lain dan memberitahukan ke teman teman driver yang lain bahwa orderan tersebut adalah penipuan”

Berani (Syaja'ah)	Peneliti	<p>Bagaimana penerapan nilai-nilai keberanian dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Apakah bpk pernah mengambil orderan food&shop atau orderan yang mengharuskan anda membeli barang dengan harga 50 ribu sampai 200 ribu ke atas?</p> <p>Apa yang membuat anda berani mengambil orderan dimaxim-bike contoh pelanggan tersebut memesan food&shop dan menyuruh membelikan barang dengan harga 200 ribu jika dilihat dari kepercayaan pelanggan maka orderan seperti apa yang layak atau bagus untuk di ambil agar terhindar dari penipuan</p>
	Informan	<p>“iya pernah, karena kita sudah belajar dari pengalaman pengalaman yang lalu yang pernah kita alami dan selalu sharing sharing juga ketika lg nongkrong bersama driver lain tentang kejadian hari ini”</p>

Nama : Ririn Alpian
 Umur : 27
 Jabatan : Mitra maxim/driver

Indikator	Deskripsi	Hasil Wawancara
Benar (<i>Shiddiq</i>)	Peneliti	<p>Bagaimana penerapan nilai-nilai kebenaran atau kejujuran dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari?</p>
	Informan	<p>“selalu mengikuti apa yang mereka pesan atau mereka mau otomatis kalau kita tidak jujur begitu biasa mereka complain lewat aplikasi dan ada feedbacknya ke kita kek ratingnya kita berkurang”</p>

Terpercaya (amanah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai nilai tanggung jawab dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Dari pengalaman bpk pada saat melakukan pengantaran delivery makanan itu pernah ada yang complain misalnya makanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan? Apa yang anda lakukan ketika mendapati kejadian tersebut?
	Informan	“selalu mengantar sesuai pesanan”
Komunikasi (Tablig)	Peneliti	Bagaimana penerepan nilai-nilai berkomunikasi yang baik terhadap customer? Bagaimanaka cara menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen agar pengantaran penumpang atau makanan itu sesuai titik alamat yang dituju dan bagaimana cara kita menghadapi konsumen yang memberikan alamat yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan titik lokasinya?
	Informan	“kalau kita mau menelpon nah disitu kita perbaiki juga bicarata atau setidaknya nyambung supaya jelas juga pesanannya apa”
Cerdas (Fathonah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kecerdasan dalam berbisnis islam? Bagaimana cara anda mengetahui bahwa orderan yang fiktif(penipuan dan yang tidak fiktif (tidak penipuan). Kemudian bagaimana bentuk antisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti penipuan yang bersifat merugikan bagi driver dan contoh layanannya seperti apa?
	Informan	“selalu memperhatikan keterangan konsumen”

Berani (Syaja'ah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai keberanian dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Apa yang membuat anda berani mengambil orderan dimaxim-bike contoh pelanggan tersebut memesan food&shop dan menyuruh membelikan barang dengan harga 200 ribu jika dilihat dari kepercayaan pelanggan maka orderan seperti apa yang layak atau bagus untuk di ambil agar terhindar dari penipuan
	Informan	“selalu istiqomah”

Nama : Rahmat

Umur : 22

Jabatan : Mitra maxim/driver

Indikator	Deskripsi	Hasil Wawancara
Benar (<i>Shiddiq</i>)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kebenaran atau kejujuran dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari?
	Informan	“antar sesuai pesananji dari apa yang dorang(konsumen) bilang”
Terpercaya (amanah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai nilai tanggung jawab dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Dari pengalaman bpk pada saat melakukan pengantaran delivery makanan itu pernah ada yang complain misalnya makanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan? Apa yang anda lakukan ketika mendapati kejadian tersebut?
	Informan	“kalau saya sa jaga bae baejii barangnya sampai tujuan tidak ada yang rusak atau cacat”

Komunikasi (Tablig)	Peneliti	Bagaimana penerepan nilai-nilai berkomunikasi yang baik terhadap customer? Bagaimanaka cara menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen agar pengantaran penumpang atau makanan itu sesuai titik alamat yang dituju dan bagaimana cara kita menghadapi konsumen yang memberikan alamat yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan titik lokasinya?
	Informan	“selalu berbicara sopan saja ketika menelpon konsumen dan pada saat kita telpon pastikan bae baemi apa yang mereka pesan supaya jelas”
Cerdas (Fathonah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kecerdasan dalam berbisnis islam? Bagaimana cara anda mengetahui bahwa orderan yang fiktif(penipuan dan yang tidak fiktif (tidak penipuan). Kemudian bagaimana bentuk antisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti penipuan yang bersifat merugikan bagi driver dan contoh layanannya seperti apa?
	Informan	“kalau soal penipuan amanji sa sudah taumi modulusnya kalau kita dapat seperti itu kita biasa langsung laporkan lewat aplikasi”

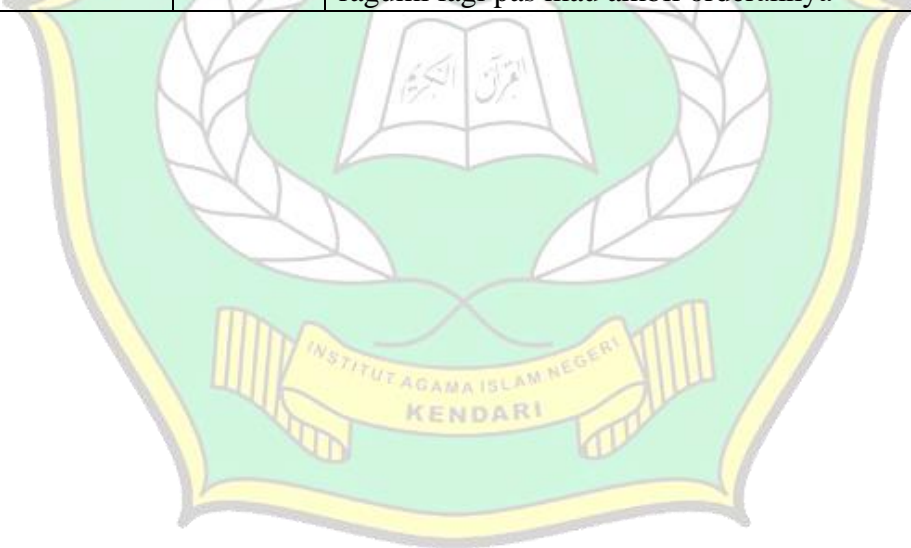
Berani (Syaja'ah)	Peneliti	<p>Bagaimana penerapan nilai-nilai keberanian dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Apakah bpk pernah mengambil orderan food&shop atau orderan yang mengharuskan anda membeli barang dengan harga 50 ribu sampai 200 ribu ke atas?</p> <p>Apa yang membuat anda berani mengambil orderan dimaxim-bike contoh pelanggan tersebut memesan food&shop dan menyuruh membelikan barang dengan harga 200 ribu jika dilihat dari kepercayaan pelanggan maka orderan seperti apa yang layak atau bagus untuk di ambil agar terhindar dari penipuan</p>
	Informan	“kalau saya ambil semua orderan dan kita pilih pilih juga asal kita taumi modus modusnya itu yang terpenting”

Nama : Ardiansyah
 Umur : 21
 Jabatan : Mitra maxim/driver

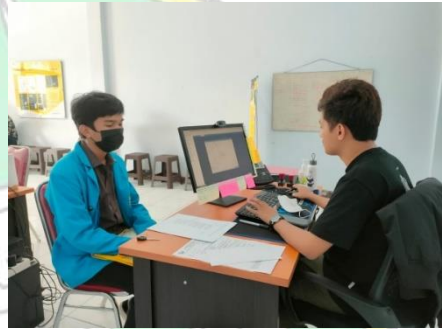
Indikator	Deskripsi	Hasil Wawancara
Benar (<i>Shiddiq</i>)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kebenaran atau kejujuran dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari?
	Informan	“mengantar sesuai pesanan”
Terpercaya (amanah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai nilai tanggung jawab dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Dari pengalaman bpk pada saat melakukan pengantaran delivery makanan itu pernah ada yang complain misalnya makanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan? Apa yang anda lakukan ketika mendapati kejadian tersebut?

	Informan	“menjaga barang bawaan yang kita sudah diamanahkan”
Komunikasi (Tablig)	Peneliti	Bagaimana penerepan nilai-nilai berkomunikasi yang baik terhadap customer? Bagaimanaka cara menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen agar pengantaran penumpang atau makanan itu sesuai titik alamat yang dituju dan bagaimana cara kita menghadapi konsumen yang memberikan alamat yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan titik lokasinya?
	Informan	“ya kalau carata komunikasi supaya lancar orderan itu kasih jelas memang pada saat menelpon terus kalau mo bicara juga kita sopan sopan sedikit”
Cerdas (Fathonah)	Peneliti	Bagaimana penerapan nilai-nilai kecerdasan dalam berbisnis islam? Bagaimana cara anda mengetahui bahwa orderan yang fiktif(penipuan dan yang tidak fiktif (tidak penipuan). Kemudian bagaimana bentuk antisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti penipuan yang bersifat merugikan bagi driver dan contoh layanannya seperti apa?
	Informan	“seringji saya dapat beginian(penipuan) waktu masih awal awal masuk tapi sekarang ndami karena sa sudah taumi modusnya”

Berani (Syaja'ah)	Peneliti	<p>Bagaimana penerapan nilai-nilai keberanian dalam berbisnis islam di maxim-bike kendari? Apakah bpk pernah mengambil orderan food&shop atau orderan yang mengharuskan anda membeli barang dengan harga 50 ribu sampai 200 ribu ke atas?</p> <p>Apa yang membuat anda berani mengambil orderan dimaxim-bike contoh pelanggan tersebut memesan food&shop dan menyuruh membelikan barang dengan harga 200 ribu jika dilihat dari kepercayaan pelanggan maka orderan seperti apa yang layak atau bagus untuk di ambil agar terhindar dari penipuan</p>
	Informan	“asal kita taumi modusnya pasti nda ragu ragumi lagi pas mau ambil orderannya”













CURRICULUM VITAE



1. Identitas Diri

Nama : Budi Usman T
NIM : 18050101029
Tempat/Tanggal Lahir : Mandonga, 1 September 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jalan Poros Bandara Haluoleo, Desa
Ranooha
E-mail : budiusman238@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- 2006 – 2012 : **SD Negeri 2 Ranomeeto**
- 2012 – 2015 : **SMP Negeri 1 Konawe Selatan**
- 2015 - 2018 : **SMA Negeri 2 Konawe Selatan**
- 2018 - 2022(Sekarang) : **Institut Agama Islam Negeri Kendari**