

**ANALISIS PEMAKAIAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK MELALUI
CUSTOMER EXPERIENTIAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI
SYARIAH (STUDI PADA KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
GO-JEK DI KOTA PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE)**

OLEH :

**AISYAH
642021020**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Perihal : Pengantar Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Palembang

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

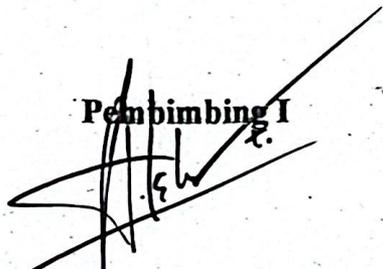
Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul "ANALISIS PEMAKAIAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK MELALUI CUSTOMER EXPERIENTIAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (STUDI PADA KONSUMEN JASA TRANSPORTASIGO-JEK DI KOTA PALEMBANG)" yang ditulis oleh Aisyah NIM. 642021020 telah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar diterima dengan baik. Demikian, semoga bermanfaat Atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

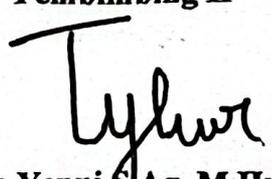
Walaikumussalam Warahmatullah Wabarakatuh

Palembang, 8 April 2025

Pembimbing I


Hendri Nur Alam SE., M.Si
NBM/NIDN :1231101/222108202

Pembimbing II


Titin Yenni S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN :995866/0215127001

PENGESAHAN SKRIPSI

Yang ditulis oleh Aisyah NIM. 642021020
Telah di Munaqosyahkan dan dipertahankan di depan panitia penguji skripsi
Pada tanggal 16 April 2025

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Rabu 16 April 2025
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Palembang
Panitia Penguji Skripsi

Ketua

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN: 895938/0206057201

Sekretaris



Rijalush Shalihin, S.E.L., M.H.I
NBM/NIDN: 1081397/0205068801

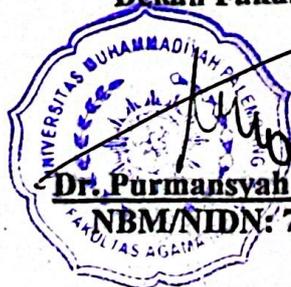
Penguji I

Dr. Drs. Antoni, M.H.I
NBM/NIDN: 748955/0214046502

Penguji II

Dr. Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN: 995868/0229097101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Purmansyah Ariadi S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN: 731454/0215126904

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah

NIM : 642021020

Judul Skripsi : Analisis pemakaian jasa transportasi Go-Jek melalui customer experiential dalam perspektif ekonomi syariah (studi pada konsumen jasa transportasi Go-Jek di kota Palembang)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran serta pemaparan asli dari saya sendiri, jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, 16 April 2025


Aisyah
NIM. 642021020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

A. Motto

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“Pada akhirnya ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al- Insyirah :5-6)

“It will Pass, everything you’ve gone through it will pass”

(Rachel Vennya)

B. Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda dan Ibunda
2. Saudaraku Tersayang
3. Sahabat-sahabat seperjuangan
4. Agama, Nusa dan Bangsa
5. Almamaterku

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mendorong munculnya layanan transportasi online seperti Gojek yang menjadi solusi mobilitas masyarakat urban, termasuk di Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemakaian jasa transportasi Gojek melalui customer experiential dalam perspektif ekonomi syariah. Customer experiential mencakup interaksi pelanggan dengan layanan, mulai dari penggunaan aplikasi, interaksi dengan pengemudi, hingga kualitas perjalanan. Perspektif ekonomi syariah digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana prinsip-prinsip seperti keadilan, transparansi, etika bisnis, dan tanggung jawab sosial diterapkan dalam layanan Gojek.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemakaian jasa transportasi Gojek melalui customer experiential dalam perspektif ekonomi syariah di Kota Palembang. Dengan meningkatnya penggunaan layanan transportasi online, penting untuk memahami bagaimana pengalaman pelanggan memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap Gojek. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Gojek di Kota Palembang. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi hubungan antara pengalaman pelanggan dan kepuasan mereka, serta penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam operasional Gojek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek customer experience, seperti kualitas layanan, interaksi dengan pengemudi, dan persepsi harga, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penerapan prinsip ekonomi syariah dalam layanan Gojek, seperti keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial, berkontribusi pada pengalaman positif pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Gojek untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan nilai-nilai syariah guna mempertahankan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi mereka di pasar transportasi online.

Kata Kunci: Pemakaian Jasa, Gojek, Customer Experience, Ekonomi Syariah, Kepuasan Pelanggan, Kota Palembang.

ABSTRACT

Technological developments have encouraged the emergence of online transportation services such as Gojek which are a mobility solution for urban communities, including in the city of Palembang. This study aims to analyze the use of Gojek transportation services through customer experiential in the perspective of sharia economics. Customer experiential includes customer interaction with services, from application usage, interaction with drivers, to ride quality. The perspective of sharia economics is used as an analytical framework to assess the extent to which principles such as fairness, transparency, business ethics, and social responsibility are applied in Gojek's services.

This study aims to analyze the use of Gojek transportation services through customer experiential in the perspective of sharia economics in the city of Palembang. With the increasing use of online transportation services, it is important to understand how customer experience affects their satisfaction and loyalty to Gojek. The research method used was a survey with a questionnaire distributed to Gojek users in Palembang City. The data collected was analyzed using a quantitative approach to evaluate the relationship between customer experience and their satisfaction, as well as the application of Islamic economic principles in Gojek's operations.

The results show that aspects of customer experience, such as service quality, interaction with drivers, and price perception, have a significant influence on customer satisfaction. In addition, the application of sharia economic principles in Gojek services, such as justice, transparency, and social responsibility, contributes to a positive user experience. This research provides recommendations for Gojek to continue to improve service quality and implement sharia values to maintain customer satisfaction and strengthen their position in the online transportation market.

Keywords: Service Usage, Gojek, Customer Experience, Sharia Economy, Customer Satisfaction, Palembang City.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur di sampaikan kehadirat Allah swt, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik serta Hidayah dan Karunianya skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, Sehingga Penulis dapat Menyelesaikan Skripsi yang Berjudul **“ANALISIS PEMAKAIAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK MELALUI CUSTOMER EXPERIENTIAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (STUDI PADA KONSUMEN JASA TRANSPORTASI GO-JEK DI KOTA PALEMBANG)** “. disamping itu penulisan skripsi ini dalam rangka melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar kesajaraan dalam ilmu Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis Untuk itu semua penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum., Dekan Fakultas Agama Islam.
3. M. Jauhari S.E., M.si Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Hendri Nur Alam S.E., M.Si Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah
5. Dr. Drs. Hoirul Amri, M.E.Sy. dosen Pembimbing Akademik.
6. Wakil Dekan I, II, III, dan IV serta ketua Prodi, semua Dosen dan Staf Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang tanpa terkecuali yang Namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini.
7. Kepada Kedua Orang tua saya yaitu Bapak Arifin dan Ibu Nurul tercinta yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua seperti kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih

yang diberikan, Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik. Tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Bapak dan Ibu sehat selalu, panjang umur dan bahagia selalu. Terima kasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anakmu bisa menjadi sarjana.

8. Kepada Kakek Sumarjum (Alm) dan Nenek Sailiyah (Alm) yang sangat saya banggakan karena tiada hentinya melangitkan do'a baiknya serta memberikan dorongan moril dan materil selama penulis menjalani studi dan selalu memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan cucunya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk kakek sumarjum (Alm) dan nenek (alm).
9. Kakak dan Adik tercinta Riki Kurniawan Rika Marhamah dan Hafisah. Terima Kasih atas dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa.
10. Kepada teman seperjuangan Nurlaila Atika, Lidia, dan Sinta Fitriana yang telah membagi waktu, tenaga, serta memberikan semangat dan dukungan dari awal semester 1 hingga sampai saat ini, dan terima kasih sebesar-besarnya karena selalu mendengarkan keluh kesah, menerima segala kekurangan yang ada pada diri penulis sehingga penulis tidak pernah merasa kesepian;
11. Kepada teman-teman yang penulis temui dari SMP hingga saat ini masih bertahan disisi penulis, Ahmad Rizky, Sintha Amelia, dan Jenny Kurniawati terima kasih karena tidak meninggalkan penulis dalam keadaan apapun, terima kasih juga karena telah menjadi alasan penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Riza Maulana, S.H. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar

keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

13. Dan yang terakhir, kepada perempuan sederhana namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu diri saya sendiri, Aisyah. Terimakasih untuk segala hal yang telah kamu lalui selama 21 tahun ini. Untuk segala pilihan, keputusan, luka, dan kekecewaan. Terima kasih karena masih memilih bertahan. Mari lupakan dan ikhlas kan semua yang telah terjadi. Aisyah, Terima kasih untuk tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Walaupun seringkali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak kenal lelah untuk mencoba. Berbahagialah selalu di mana pun engkau berada, Aisyah. Rayakan selalu kehadiranmu di dunia ini tentang segala hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian hal baik di alam semesta. Berbahagialah, selalu.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan semoga penelitian ini bermanfaat untuk kita semua *Aamiin ya Robbil'alamiin...*

Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan moril yang telah diberikan dengan tulus. Semoga amal baik mereka diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan balasan yang melimpah dari-Nya.. penulis menyadari bahwa penyusun penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam menyempurnakan penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang. 17 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aisyah', written over a light blue grid background.

Aisyah

NPM. 642021020

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
A. Motto	iv
B. Persembahan	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Fokus Penelitian	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Jasa Transportasi Online	11
1. Pengertian Transportasi Online.....	11
2. Penyedia aplikasi (Operator sistem elektronik).	12
3. Pengemudi.....	13
4. Fungsi dan Manfaat Transportasi.....	14
B. Go-Jek	15
1. Sejarah Gojek.	15
2. Go-Jek di Kota Palembang.....	20
3. Visi Misi Go-Jek	21
C. Customer Experiential.....	22
1. Kualitas Layanan.....	23
2. Pelayanan dalam Islam.....	25
D. Ekonomi Syari'ah	28
1. Tujuan Ekonomi Syariah.....	30
2. Prinsip-prinsip Ekonomi Syariah	30

3. Manfaat Ekonomi Syariah.....	31
E. Penelitian Yang Relevan.....	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian.....	35
1. Situasi Sosial	35
2. Subjek penelitian.....	36
C. Jenis Dan Sumber Data	36
1. Jenis Data	36
2. Sumber Data.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Observasi.....	38
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi	39
E. Teknik Analisa Data	39
F. Uji Kepercayaan Data.....	40
G. Rencana dan Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Transportasi <i>Online</i>.....	43
1. Sejarah gojek Online	47
2. Visi dan Misi Go-Jek <i>Online</i>	48
3. Struktur Organisasi PT.Go-Jek Indonesia.....	49
4. Layanan Gojek	49
5. Fitur Pelayanan Gojek.....	50
6. Kelebihan Pelayanan Gojek	51
7. Kekurangan Pelayanan Gojek	51
8. Pengertian Potongan Diskon Gojek	52
9. Servis Gojek Pada Pelanggan	54
10. Struktur Organisasi Gojek.....	56
11. Sistematis Kinerja Gojek.....	58

B. Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah dan Kepuasan Pelanggan Gojek	60
1. Prinsip Ketuhanan (Rabbaniyyah)	61
2. Prinsip Keadilan	61
3. Prinsip Etis (Akhlaqiyyah).....	62
4. Prinsip Realistis (Al-Waqi'iyah).....	62
5. Prinsip Humanistis (Al-Insaniyyah).....	63
C. Penerapan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan	63
1. Kualitas Pelayanan	65
2. Persepsi Harga.....	66
3. Aspek Halal dan Etika Bisnis.....	67
4. Tanggung Jawab Sosial.....	68
5. Inovasi Layanan	69
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
DOKUMENTASI FOTO.....	85
RIWAYAT HIDUP.....	86
LAMPIRAN.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memfasilitasi semua tenaga kerja menjadikannya alat penting di dunia saat ini. Berbagai aspek kehidupan telah sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang melesat.¹

Oleh karena itu, agar manusia dapat memenuhi kebutuhannya dalam hal jarak tempuh, transportasi sangat penting. Tingkat pengangguran di Indonesia adalah 7,02 juta.²

Menurut Sudarwanto (2013), "Seiring kemajuan teknologi, aplikasi baru yang menggunakan teknologi dan standar layanan untuk memperkenalkan layanan pemesanan ojek bermunculan." Taksi sepeda motor digunakan untuk beroperasi di bukaan gang dan sudut menggunakan sistem basis berbasis area. Adalah ilegal bagi pengemudi ojek dari daerah lain untuk "mangkal" di suatu daerah tanpa persetujuan pengemudi ojek lokal. Pengguna layanan harus membayar tunai untuk menggunakan layanan ojek, dan tawar-menawar sering terjadi. Namun, ada banyak layanan ojek online yang tersedia saat ini, termasuk ojek online Syar-I, Grab, dan

¹ Dwi Karsasih, Sri Murniati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Pt. Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang", *kompetitif*, vol.7 No.1, (Palembang : 2018), <http://dx.doi.org/10.52333%2fkompetitif.v7i1.441>

² Data Pusat Statistik Indonesia, tahun 2024. www.bps.go.id. Diakses tanggal 21 Oktober 2024 ,Pukul 03.02 WIB.

go-jek. Mereka semua menawarkan layanan yang hampir identik, dimulai dengan mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam”.³

Ojek, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), adalah sepeda motor yang digunakan untuk mengangkut orang atau pelanggan. Karena tidak memiliki izin khusus untuk beroperasi dan tidak diakui oleh pemerintah, ojek diklasifikasikan sebagai bentuk angkutan umum informal. Karena beroperasi tanpa jadwal atau rencana perjalanan yang ditetapkan, ojek tradisional juga dianggap sebagai paratransit. Biasanya, ojek tradisional mengenakan tarif yang berbeda untuk jarak yang berbeda yang ditempuh. Namun, penumpang memiliki kemampuan untuk tawar-menawar tarif pengemudi sampai jumlah yang dapat diterima bersama tercapai. Sepeda motor tradisional adalah salah satu bentuk transportasi darat di mana penumpang diangkut dari satu lokasi ke tempat lain dengan tarif yang ditetapkan menggunakan sepeda motor dengan plat nomor hitam⁴. Intinya, masyarakat sangat diuntungkan dari keberadaan ojek tradisional ini. Ojek tradisional ini dapat dijadikan solusi atau alternatif untuk memudahkan perjalanan penumpang karena juga dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat dilakukan oleh angkutan umum lainnya.

³ Nur Fitriah Anggraini, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi Perbandingan Go-Jek Dan Ojek Online Syar I), *Eprints*, Edisi. 1 (Surakarta 25 Maret 2017), h. 2 <http://eprints.ums.ac.id/52909/>

⁴ Merdiana Ferdilla, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online terhadap Pendapatan Konvensional di Kota Jambi. *Indonesian Journal of Islamic Economic and Business*, 134-142.

Banyak aspek kehidupan manusia telah mengalami transformasi sangat besar sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi maupun komunikasi, termasuk sektor transportasi. Salah satu peningkatan yang dihasilkan oleh kemajuan teknologi ini adalah layanan transportasi berbasis aplikasi, yang telah merevolusi industri transportasi Indonesia. GO-JEK, salah satu pelopor industri ini, telah mendapatkan popularitas di Palembang, dan kota-kota lain di Indonesia.

GO-JEK, yang didirikan pada tahun 2010, awalnya merupakan layanan transportasi roda dua melalui panggilan telepon. Namun, sejak peluncuran aplikasi mobile-nya pada tahun 2015, GO-JEK berkembang menjadi platform on-demand yang menyediakan berbagai layanan, mulai dari transportasi, pengiriman makanan, hingga berbagai layanan profesional lainnya.⁵ Individu sekarang hidup di masa ketika semuanya terhubung ke internet. Selain media sosial yang memungkinkan individu yang terpisah oleh waktu dan lokasi untuk bertemu satu sama lain, jaringan internet telah menyebar begitu luas sehingga bahkan mempengaruhi layanan transportasi. Mulai dari kemudahan pemesanan, kemampuan menghitung tarif, dan kemampuan memprediksi waktu dan jarak melalui koneksi internet langsung.

Layanan transportasi umum berbasis sepeda motor yang berjalan di atas aplikasi (gadget) dikenal dengan sebutan ojek daring. Ojek daring merupakan salah satu moda transportasi umum yang masih menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi utamanya, sama seperti ojek konvensional. Namun, ojek daring memiliki keunikan tersendiri karena integrasi teknologinya yang canggih. Selain

⁵ Nurhidayah, F., & Alkarim, F. (2017). Domination of Transportation Network Companies (TNCs) in Indonesia: An Indonesian case. *International Journal of Business, Economics and Law*, 12(3), 11-20.

mengangkut penumpang, pengemudi ojek daring juga dapat berkecimpung di bidang jasa pesan-antar makanan daring dan jasa boga daring. Hal ini disukai oleh para pelanggan karena dapat mempermudah kehidupan sehari-hari mereka.⁶

Karena pemilik bisnis berpendapat bahwa layanan ini berada di bawah lingkup perusahaan teknologi dari pada Perusahaan transportasi ojek online tidak diberikan izin usaha transportasi. Akibatnya, diyakini bahwa lisensi perusahaan transportasi tidak diperlukan. Oleh karena itu, alih-alih memberlakukan persyaratan perizinan khusus pada pengemudi ojek online, pemerintah mengajukan permohonan agar mereka mematuhi undang-undang yang relevan.⁷

Sektor jasa transportasi internet saat ini semakin umum di seluruh kota di Indonesia, termasuk Palembang. Gojek dan Grab adalah pilihan transportasi online yang saat ini tersedia di Palembang. Di sektor industri jasa transportasi, Gojek dan Grab merupakan perusahaan yang fokus pada salah satu bidang usahanya, merupakan layanan ojek online. Kedua bisnis ini bernama Gojek dan Grab. Gojek didirikan oleh seorang putra Indonesia bernama Nadiem Makarim, yang menjabat sebagai CEO dan Direktur. Hal ini ia lakukan karena memiliki pengalaman langsung dengan jasa ojek di Jakarta.⁸

Lokasi yang menarik untuk penelitian ini adalah Kota Palembang, salah satu kota besar di Sumatera. Palembang merupakan pasar yang penting bagi Go-Jek

⁶ Merdiana Ferdilla, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online terhadap Pendapatan Konvensional di Kota Jambi. *Indonesian Journal of Islamic Economic and Business*, 134-142.

⁷ Pramesti, T. (2015). Apakah Perusahaan Aplikasi Ojek Harus Berizin Perusahaan Angkutan Umum?

⁸ Bayu. *Sejarah Gojek online di Indonesia*. Diakses dari [Http://www.Go-jek.com/Sejarah Gojek Online](http://www.Go-jek.com/Sejarah%20Gojek%20Online)

karena jumlah penduduknya yang besar dan tingkat penetrasi teknologi yang relatif tinggi. Palembang juga merupakan lokasi yang relevan untuk meneliti aktivitas perusahaan dari perspektif ekonomi syariah karena kota ini merupakan kota dengan mayoritas penduduk beragama Islam.

Namun, Indonesia yang mempunyai populasi muslim terbesar di dunia, menawarkan potensi yang sangat besar bagi pertumbuhan ekonomi syariah. Dalam konteks ekonomi digital dan ekonomi berbagi, yang dicontohkan oleh platform seperti Go-Jek, prinsip-prinsip ekonomi syariah, keadilan, transparansi, dan kebaikan bersama sangat relevan. Untuk memahami bagaimana ide-ide ini dapat diimplementasikan dan dimasukkan ke dalam model bisnis transportasi daring, penting untuk mengkaji bagaimana layanan transportasi Go-Jek digunakan dari sudut pandang ekonomi syariah.⁹

Saat ini, Go-Jek menawarkan sejumlah layanan. Menurut rincian di aplikasi Go-Jek, layanan yang ditawarkan adalah *Go-Send*, *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Mart*, *Go-Tickets*, *Go-Box*, dan *Go-Clean*.

Proses pemesanan Gojek dan Grab adalah sama: pengguna memasukkan alamat penjemputan dan tujuan di aplikasi yang telah disediakan. Setelah kedua alamat dimasukkan, informasi tarif secara otomatis ditampilkan sehingga pelanggan dapat melihat biaya akhir. Setelah pengguna tiba di lokasi mereka, prosedur pembayaran selesai. Tarif yang dikenakan berfluktuasi sesuai dengan tarif

⁹ Rahmawati, N. A., Rahayu, S., & Ekonomi, F. (2018). Analisis Penerapan Sistem Bagi Hasil Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada Go-Jek Cabang Cirebon). *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 284-299.

tetap yang dikenakan atau jarak yang ditempuh. Gojek dan Grab sering memberikan diskon biaya kepada penggunanya untuk waktu yang terbatas. Promo digunakan untuk bersaing dengan penyedia layanan yang sebanding selain menambah jumlah penggemar.

Adapun orang-orang memilih transportasi online karena sejumlah alasan:

1. Lebih mudah untuk menemukan transportasi online.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi online adalah kenyamanan dan kecepatannya. Orang dapat berpendapat bahwa transportasi online lebih selaras dengan komunitas dan memiliki pemahaman yang lebih besar tentang tuntutan mereka.

2. Biayanya lebih jelas.

Transportasi online lebih praktis untuk dipilih karena secara teori selalu ada perang harga dalam bisnis. Karena transportasi internet menawarkan informasi tentang biaya yang diharapkan harus dibayar sebelum melakukan pemesanan, dan karena harganya lebih transparan.

3. Bepergian online jauh lebih aman.

Penyedia jasa transportasi online mengutamakan keamanan karena terlebih dahulu menjanjikan keselamatan konsumen, termasuk perlindungan dari kasus perampokan, pelecehan, dan keamanan barang konsumsi. Indikasi lainnya adalah ketika pelanggan memesan layanan transportasi online, semua informasi pengemudi, termasuk plat nomor, informasi identitas pengemudi, dan foto pengemudi, langsung diberikan.

4. Jauh lebih praktis

Perusahaan transportasi online melakukan proses seleksi yang ketat untuk jenis kendaraan yang dapat digunakan pengemudi dengan memberikan informasi tentang usia, kondisi fisik, dan kondisi mesin kendaraan. Selain itu, sebelum menerima izin resmi, pengemudi akan dapatkan instruksi khusus dari penegak hukum dan instruktur keselamatan berkendara saat mengoperasikan kendaraan bermotor. Hal ini berupaya membuat penggunaan layanan transportasi internet lebih nyaman bagi pengguna.

5. Mudah beradaptasi

Bagi pengguna aplikasi, transportasi online menawarkan sejumlah manfaat. Cukup lakukan pemesanan ojek online melalui aplikasi smartphone, dan pengemudi akan menjemput Anda setelah menanggapi permintaan Anda atau calon penumpang.¹⁰

Sebagai muslim harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah ketika memberikan pelayanan sebagai seorang Muslim untuk menunjukkan kesalehannya dan menunjukkan koherensi agamanya dalam menegakkan hukum Islam.¹¹ Menurut ekonomi Islam, sikap pelayanan yang baik berfungsi sebagai kriteria untuk mengukur tingkat pelayanan pelanggan, khususnya standar syariah. Islam menginstruksikan orang untuk terus-menerus mematuhi hukum syariah baik melakukan tugas apa pun atau menyelesaikan masalah apa pun.

¹⁰ Imran syah hafied, *Alasan memilih transportasi online*. [https://segiempat.com/trending topic/5-alasan-memilih-transportasi-online/](https://segiempat.com/trending/topic/5-alasan-memilih-transportasi-online/).

¹¹ Fandy Ciptono, *Strategi Pemasaran Edisi ke lima* (Andi Ofset: Yogyakarta 2016).h.71

Konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia telah diperintahkan oleh Allah SWT; Al-Qur'an mengandung premis syariah. Hal inilah yang menjadikan dasar definisi hukum kualitas pelayanan, yang tidak secara khusus disebutkan dalam Al-Qur'an. Surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِحَيِّتٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.

Menurut Ayat di atas, orang harus saling menghormati. Jika hal ini terkait dengan bisnis yang menyediakan jasa transportasi, maka hal ini menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati pelanggannya. Menyediakan pelanggan dengan layanan berkualitas tinggi adalah salah satu cara menunjukkan rasa hormat. Oleh karena itu, setiap aspek menjalankan perusahaan harus menawarkan layanan yang berkualitas karena pengemudi dapat berdampak pada bisnis, khususnya kepuasan pelanggan.

Pelanggan membutuhkan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan menjadi aspek penting dari suatu layanan. karena adanya penelitian analisis pemakaian jasa transportasi go-jek melalui customer experiential dalam perspektif ekonomi syariah Itu bisa melampaui dan di atas apa yang diharapkan klien dalam hal kualitas layanan, yang akan memuaskan mereka dan membuat mereka bahagia. Selain itu, pelanggan akan kembali dan memilih barang dan jasa yang mereka inginkan.

Dengan penekanan pada pelanggan Kota Palembang, penelitian ini berupaya untuk meneliti bagaimana layanan transportasi GO-JEK digunakan dari perspektif ekonomi Islam menggunakan pendekatan pengalaman pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memajukan pengetahuan teoritis dan praktis kita tentang dinamika layanan transportasi berbasis aplikasi dari sudut pandang lokal dan Islam.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman pelanggan (customer experiential) dalam menggunakan jasa transportasi Go-Jek di Kota Palembang?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip ekonomi syari'ah di dalam pelayanan Go-jek di Kota Palembang?
3. Apa saja faktor-faktor perspektif ekonomi islam terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Kota Palembang?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini di fokuskan pada analisis pemakaian jasa transportasi gojek melalui pengalaman konsumen, dalam perspektif ekonomi syariah di Kota Palembang.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui bagaimana pengalaman pelanggan (*customer experiential*), dalam menggunakan jasa transportasi Go-Jek, di kota Palembang.
- b. Untuk Mengetahui sejauh. manan praktik. layanan Go-Jek, di Kota Palembang sesuaiadengan. prinsip-prinsipa ekonomi syariah.
- c. Untuk Mengetahuij apa saja faktor-faktora yang mempengaruhi, kepuasan pelangganGo-Jek, di Kota Palembang ditinjau dari perspektif ekonomi syariah.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Penulis, dapat menambahrilmu pengetahuan sekaligus wawasan terutama di bidang pemakaian jasa transportasi Go-Jek dilihat dari perspektif ekonomi syariah.
- b. Bagi Masyarakat, khususnya di kota Palembang agar dapat lebih memahami arti pemakaian jasa transportasi dalam pengalaman konnsumen melalui perspektif ekonomi syariah.
- c. Bagi Lembaga, khusus nya bagi Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi atau informasi yang dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk melakukan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha Sinaga, "Sumber Data Dan Subjek Penelitian Kualitatif," no. 02200909 (2022).
- Ali Murtadho, *Arah Pengembangan Kajian Ekonomi Islam Berbasis Kesatuan Ilmu pengetahuan di IAIN Walisongo*, *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.5, Edisi 1, Mei 2014, hal. 27
- Azhar Lujjatul W., dkk., *Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an dan Hadits*, *Miyah: Jurnal Studi Islam*, Vol. 16, No. 2, Agustus 2020, hal. 368-370.
- Bayu. *Sejarah Gojek online di Indonesia*. Diakses dari [Http://www.Gojek.com/Sejarah Gojek Online](http://www.Gojek.com/Sejarah%20Gojek%20Online)
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dwi Karsasih, Sri Murniati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Pt. Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang", *kompetitif*, vol.7No.1,(Palembang: 2018), [http:// dx.doi.org/10.52333%2fkompetitif.v7i1.441](http://dx.doi.org/10.52333%2fkompetitif.v7i1.441)
- Data Pusat Statistik Indonesia, tahun 2024. www.bps.go.id. Diakses tanggal 21 Oktober 2024 ,Pukul 03.02 WIB.
- Fandy Ciptono, *Strategi Pemasaran Edisi ke lima* (Andi Ofset: Yogyakarta 2016). h.71
- Go-Jek kantor cabang <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-jek-dimana-mana>, Di akses pada tanggal 18 November 2024 pukul 1.02 WIB
- Gojek, "Produk Gojek" <https://www.gojek.com/id-id/products/>, diakses pada tanggal 17 November 2024 pukul 19.45 WIB.
- Gojek, "Sejarah perjalanan Gojek" <https://www.gojek.com/id>, diakses pada tanggal 17 november 2024 <https://www.gojek.com/id-id/our-location> , diakses pada tanggal 18 November 2024 pukul 1.19 WIB

Imransyahhafied, *Alasan memilih transportasi online.*

[https://segiempat.com/trending topic/5-alasan-memilih-transportasi-online/](https://segiempat.com/trending%20topic/5-alasan-memilih-transportasi-online/).

“Logo Baru Gojek Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi OnDemand Terdepan Asia Tenggara” <https://www.gojek.com/blog/gojek/logobaru>

[Gojek-simbol-evolusi/](#) diakses pada tanggal 18 November 2024 pukul 1.12 WIB

Merdiana Ferdilla, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online terhadap Pendapatan Konvensional di Kota Jambi. *Indonesian Journal of Islamic Economic and Business*, 134-142.

Nur Fitriah Anggraini, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi Perbandingan Go-Jek Dan Ojek Online Syar I), *Eprints*, Edisi. 1 (Surakarta 25 Maret 2017), h. 2
<http://eprints.ums.ac.id/52909/>

Nurhidayah, F., & Alkarim, F. (2017). Domination of Transportation Network Companies (TNCs) in Indonesia: An Indonesian case. *International Journal of Business, Economics and Law*, 12(3), 11-20.

“PerjalananNadiemMakarim ”<https://tekno.kompas.com/read/2021/04/29/12110087/perjalanan-karier-nadiemmakarim-dari-bos-gojek-hingga-jabat-mendikbud-ristek?page=all>, diakses pada tanggal 17 November 2024

Pramesti, T. (2015). Apakah Perusahaan Aplikasi Ojek Harus Berizin Perusahaan Angkutan Umum?

Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.", *Diponegoro Law Journal* 5.3 (2016): 1-19, hlm.2-3

Prof.DR.H. Idri, M. Ag. Hadis Ekonomi, cet. Ke-3, (Depok Kencana, 2017)hal. 1

Prof.DR.H. Idri, M. Ag. Hadis Ekonomi, cet. Ke-3, (Depok Kencana, 2017)hal. 1-2

Rabowo, G. T., & Nugroho, A. (2019). Factors that Influence the Attitude and Behavioral Intention of Indonesian Users toward Online Food Delivery Service by the Go-Food Application. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 72, 204-210.

- Rachmasari Anggraini, dkk, *Maqasid Al-Shari'ah sebagai Landasan Dasar Ekonomi*, *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2, 2018, hal. 298-299.
- Raharja Adisasmata, *Analisis Kebutuhan transportasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015, hal.13.
- Rahmawati, N. A., Rahayu, S., & Ekonomi, F. (2018). Analisis Penerapan Sistem Bagi Hasil Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada Go-Jek Cabang Cirebon). *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 284-299.
- Republika, Pengertian Syariah, <https://republika.co.id/berita/q6s37z430/apa-itu-syariah>. Di unduh pada tanggal 15 November 2024
- Shanti Karistawati, dkk., *Pelayanan Jasa Sopir Gojek Online kepada Konsumen pada Aplikasi Gojek Online Cabang Purwakarta dalam Perspektif Ekonomi Islam*, *Jurnal Eksisbank*, Vol. 4, No. 1, Juli 2020, hal. 24.
- Suarico, Ina Helena, *Kajian Kualitas Pelayanan Ojek Online dan Ojek konvensional Menurut Pengguna (Studi Kasus Kota Bandung)*, *Prosding Perencanaan Wilayah dan Kota*, ISBN: 2460-6480, Vol. 3, No. 1, 2017, hal. 250-251