



Pekerja Ekonomi Gig: Pengalaman Kerja Pengemudi Ojek Online Maxim dan Grab di Wilayah Timur Indonesia

I Putu Yoga Bumi Pradana^{1,2*}

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Nusa Cendana, Jl. Adisucipto Penfui,
Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur

²Program Studi Magister Studi Pembangunan, Universitas Nusa Cendana, Jl. Adisucipto
Penfui, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur

ARTICLE INFO

Article history:

Received 03/06/2024

Revised 22/06/2024

Accepted 27/06/2024

Abstract

This study aims to examine the work experience of online Ojek drivers in Kupang City who use the Maxim and Grab platforms. This research is motivated by the rapid development of online ojek services in Indonesia, including in Kupang City, as well as its important role in providing new economic opportunities. This research uses a qualitative approach with phenomenological methods to explore the subjective experiences of the drivers. In-depth interview techniques and participatory observation were used to collect data from 22 informants consisting of Maxim and Grab drivers. The results showed significant differences between the drivers' work experiences on the two platforms. Grab drivers prefer the strict Standard Operating Procedures (SOPs) that provide a sense of security, while Maxim drivers appreciate the flexibility of working hours offered. The main challenges faced by drivers include digital map inaccuracies, sudden order cancellations, accident risks, and poor road conditions. The rating system plays an important role in determining a driver's income, with high ratings increasing the number of orders. This research makes an important contribution to the literature by providing an in-depth comparative analysis of the work experience of online ojek drivers in a medium-sized city like Kupang. The findings also offer practical recommendations for online Ojek companies to improve driver welfare and provide useful data for policymakers in formulating regulations that support the welfare of online Ojek drivers.

Keywords: Online Ojek Drivers, Kupang City, Maxim, Grab, Work Experience

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kota Kupang yang menggunakan platform Maxim dan Grab. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan pesat layanan ojek online di Indonesia, termasuk di Kota Kupang, serta peran pentingnya dalam menyediakan peluang ekonomi baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif para pengemudi. Teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif digunakan untuk mengumpulkan data dari 22 informan yang terdiri dari pengemudi Maxim dan Grab. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara pengalaman kerja pengemudi di kedua platform. Pengemudi Grab lebih menyukai ketatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memberikan rasa aman, sedangkan pengemudi Maxim menghargai fleksibilitas waktu kerja yang ditawarkan. Tantangan utama yang dihadapi pengemudi meliputi ketidakakuratan peta digital, pembatalan pesanan tiba-tiba, risiko kecelakaan, dan kondisi jalan yang buruk. Sistem penilaian (rating) memainkan peran penting dalam menentukan



pendapatan pengemudi, dengan rating tinggi yang meningkatkan jumlah order. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur dengan menyediakan analisis komparatif yang mendalam tentang pengalaman kerja pengemudi ojek online di kota menengah seperti Kupang. Temuan ini juga memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan ojek online untuk meningkatkan kesejahteraan pengemudi dan memberikan data yang berguna bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang mendukung kesejahteraan pengemudi ojek online.

Kata Kunci: Pengemudi Ojek Online, Kota Kupang, Maxim, Grab, Pengalaman Kerja

*Penulis Korespondensi

E-mail : yoga.pradana@staf.undana.ac.id

PENDAHULUAN

Layanan ojek online telah menjadi salah satu inovasi paling signifikan dalam industri transportasi di Indonesia selama dekade terakhir. Munculnya platform seperti Maxim dan Grab tidak hanya mengubah cara masyarakat mengakses layanan transportasi tetapi juga menciptakan peluang ekonomi baru bagi banyak orang (Mufnizar & Susilo, 2022). Ojek online pertama kali muncul di Indonesia pada awal 2010-an, dengan berbagai platform yang berlomba-lomba menawarkan solusi transportasi yang cepat, aman, dan terjangkau. Grab, yang berbasis di Singapura, memulai ekspansi besar-besaran ke berbagai kota di Indonesia dengan menawarkan layanan yang inovatif dan teknologi yang canggih. Di sisi lain, Maxim, perusahaan asal Rusia, memasuki pasar Indonesia dengan strategi tarif yang lebih kompetitif dan promosi yang agresif (Gondokusumo & Aseptia, 2019; Mariano et al., 2023).

Pertumbuhan layanan ojek online Maxim dan Grab tidak hanya terbatas di kota-kota besar seperti Jakarta atau Surabaya, tetapi juga merambah ke kota-kota menengah dan kecil, termasuk Kota Kupang (Novianto et al., 2021). Dengan populasi yang semakin meningkat dan kebutuhan mobilitas yang tinggi, ojek online menjadi alternatif transportasi yang praktis bagi warga Kota Kupang. Hal ini menyebabkan peningkatan

jumlah pengemudi yang bergabung dengan platform Maxim dan Grab, mencari peluang untuk meningkatkan pendapatan mereka.

Di Kota Kupang, yang merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur, layanan ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari penduduk. Kota ini mengalami pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh sektor perdagangan, jasa, dan transportasi (Jerobisonif & Manu, 2017). Namun, tantangan seperti tingginya tingkat pengangguran dan keterbatasan lapangan pekerjaan formal masih menjadi masalah yang perlu diatasi. Dalam konteks ini, layanan ojek online muncul sebagai salah satu solusi bagi masyarakat yang mencari sumber pendapatan tambahan atau bahkan utama. Bagi banyak orang, menjadi pengemudi ojek online adalah cara yang efektif untuk mengatasi masalah ekonomi pribadi dan keluarga mereka (Syah & Mboka, 2020).

Maxim dan Grab, sebagai dua pemain utama dalam industri ojek online di Kota Kupang, memiliki pendekatan yang berbeda dalam menarik dan mempertahankan pengemudi. Namun, kedua platform ini juga menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Pengemudi seringkali harus beradaptasi dengan perubahan kebijakan perusahaan, fluktuasi permintaan pasar, dan

kondisi jalan yang beragam di Kota Kupang. Selain itu, persaingan antara pengemudi Maxim dan Grab juga menciptakan dinamika tersendiri yang mempengaruhi pengalaman kerja mereka.

Penelitian terdahulu tentang ojek online di Indonesia telah banyak mengeksplorasi aspek-aspek seperti dampak ekonomi, kepuasan pelanggan, dan regulasi pemerintah (misalnya, Darma & Rudy, 2019; Istiqomah et al., 2023; Rina et al., 2017). Namun, studi yang mendalam tentang pengalaman kerja pengemudi, terutama di kota-kota menengah seperti Kota Kupang, masih terbatas. Misalnya, penelitian oleh Penelitian Darma & Rudy (2019) membahas legalitas bisnis ojek online di Indonesia, menyoroti ketiadaan undang-undang khusus yang mengatur usaha ini dan upaya pemerintah melalui Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2017 untuk mengatur transportasi online. Studi Rina et al. (2017) mengkaji pengaruh harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Kota Bengkulu, menemukan bahwa promosi memiliki pengaruh signifikan, sementara harga dan kualitas layanan tidak. Sementara itu, Istiqomah et al. (2023) mengeksplorasi dampak ojek online terhadap tukang becak di Jember, menunjukkan penurunan pendapatan tukang becak akibat persaingan dengan ojek online dan menyarankan solusi seperti diversifikasi pendapatan dan dukungan pemerintah.

Merujuk uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan wawasan yang komprehensif tentang perbedaan antara kedua platform, tantangan yang dihadapi pengemudi, sistem penilaian, dampak kebijakan platform,

serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. ini mempengaruhi kehidupan dan kesejahteraan pengemudi di Kota Kupang. Masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah ***Bagaimana pengalaman kerja pengemudi ojek online Maxim dan Grab di Kota Kupang?***

Penelitian ini berbeda dari studi-studi terdahulu dalam beberapa aspek penting (misalnya, Darma & Rudy, 2019; Istiqomah et al., 2023; Rina et al., 2017). Pertama, fokus geografis yang spesifik, di mana penelitian ini menyoroti Kota Kupang, kota menengah dengan dinamika sosial ekonomi yang berbeda dari kota-kota besar yang sering menjadi objek penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian ini memberikan perbandingan langsung antara pengalaman pengemudi Maxim dan Grab, yang jarang ditemukan dalam literatur sebelumnya. Ketiga, penelitian ini mengambil pendekatan holistik, tidak hanya melihat aspek ekonomi, tetapi juga aspek sosial dan psikologis dari pengalaman kerja pengemudi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam beberapa bidang. Secara teoritis, penelitian ini menambah literatur tentang pengalaman kerja dalam konteks ekonomi gig dan transportasi online di kota menengah. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan ojek online untuk meningkatkan kesejahteraan pengemudi mereka. Dari segi kebijakan, penelitian ini menyediakan data yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk merumuskan regulasi yang mendukung kesejahteraan pengemudi ojek online.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk

memperkaya pengetahuan akademik tentang pengalaman kerja pengemudi ojek online tetapi juga untuk memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas hidup para pengemudi di Kota Kupang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif dan perspektif para pengemudi ojek online secara mendalam (Bungin, 2021). Jenis penelitian fenomenologi dipilih karena bertujuan untuk memahami pengalaman hidup dari sudut pandang para pengemudi Maxim dan Grab di Kota Kupang. Penelitian fenomenologi sangat tepat untuk menggali bagaimana pengemudi merasakan, memahami, dan memberikan makna terhadap pekerjaan mereka dalam konteks sosial dan ekonomi yang ada (Moleong, 2018).

Selanjutnya, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive (Campbell et al., 2020). Teknik ini dipilih karena peneliti ingin memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengalaman langsung sebagai pengemudi ojek online, baik di platform Maxim maupun Grab. Jumlah sampel terdiri atas 22 informan, dengan 11 pengemudi dari Maxim dan 11 pengemudi dari Grab. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti lama bekerja sebagai pengemudi ojek online (minimal 6 bulan), keaktifan dalam menggunakan aplikasi, dan keragaman dalam hal usia dan latar belakang pendidikan (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Platform	Lama Bekerja (Tahun)
1	Informan 1	Grab	2
2	Informan 2	Grab	1.5
3	Informan 3	Grab	3
4	Informan 4	Grab	1
5	Informan 5	Grab	4
6	Informan 6	Maxim	5
7	Informan 7	Maxim	2
8	Informan 8	Maxim	1.5
9	Informan 9	Grab	2.5
10	Informan 10	Maxim	1
11	Informan 11	Grab	3
12	Informan 12	Grab	2
13	Informan 13	Maxim	3.5
14	Informan 14	Maxim	3
15	Informan 15	Grab	2
16	Informan 16	Grab	2.5
17	Informan 17	Maxim	1.5
18	Informan 18	Grab	1
19	Informan 19	Grab	4
20	Informan 20	Maxim	3
21	Informan 21	Maxim	2.5
22	Informan 22	Grab	2

Alasan pemilihan informan dengan kriteria tersebut adalah untuk mendapatkan pandangan yang beragam dan mendalam tentang pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kupang. Dengan memilih pengemudi yang aktif dan berpengalaman, peneliti dapat menggali informasi yang lebih kaya dan relevan mengenai dinamika kerja dan tantangan yang mereka hadapi sehari-hari.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam dan observasi partisipatif (Creswell, 2009). Wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka dengan setiap informan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman kerja mereka. Setiap wawancara berlangsung antara 45 hingga 60 menit, dan dilakukan di tempat yang nyaman bagi informan, seperti di rumah atau tempat

nongkrong favorit mereka. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali berbagai aspek pengalaman kerja, termasuk pendapatan, jam kerja, interaksi dengan pelanggan, dan tantangan yang dihadapi.

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti ikut serta dalam kegiatan sehari-hari pengemudi ojek online. Peneliti mengamati langsung bagaimana pengemudi berinteraksi dengan pelanggan, bagaimana mereka mengatasi masalah di lapangan, dan bagaimana dinamika kerja sehari-hari berlangsung. Observasi ini memberikan wawasan tambahan yang tidak dapat diperoleh hanya dari wawancara, sehingga memperkaya data penelitian.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis melibatkan beberapa langkah utama: transkripsi wawancara, pembacaan dan pemahaman mendalam terhadap transkrip, pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema utama, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul (Majumdar, 2022).

Selanjutnya, peneliti melakukan pengkodean data dengan cara mengidentifikasi dan menandai tema-tema utama yang muncul dari data. Tema-tema ini kemudian dianalisis lebih lanjut untuk memahami hubungan antara berbagai aspek pengalaman kerja pengemudi. Proses ini dilakukan secara iteratif, dengan peneliti terus-menerus memeriksa dan memperbaiki pemahaman mereka berdasarkan data yang tersedia.

Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan beberapa strategi. Pertama, triangulasi data dilakukan dengan menggabungkan

informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara dan observasi. Hal ini membantu mengkonfirmasi temuan dan mengurangi bias. Kedua, peneliti menggunakan member checking, yaitu meminta informan untuk meninjau dan memberikan umpan balik terhadap temuan sementara. Ini memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman dan pandangan informan (Fusch & Ness, 2015). Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan komprehensif tentang fenomena pengalaman kerja pengemudi ojek online Maxim dan Grab di Kota Kupang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kota Kupang yang menggunakan platform Maxim dan Grab dieksplorasi secara mendalam. Studi ini berfokus pada perbedaan antara kedua platform, tantangan yang dihadapi pengemudi, sistem penilaian, dampak kebijakan platform, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan menggunakan metode wawancara mendalam, penelitian ini berhasil mengumpulkan berbagai perspektif dari para pengemudi yang aktif di kedua platform tersebut.

Pengalaman Pengemudi Ojek Online (Grab dan Maxim)

Studi ini menemukan bahwa pengalaman pengemudi ojek online (Grab dan Maxim) sangat bervariasi. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pengemudi memiliki pengalaman yang baik dan membantu mereka dalam mengatur perekonomian mereka. Berikut kutipan wawancara dari para informan penelitian:

"... Saya menggeluti pekerjaan ojol sudah hampir 5 tahun dengan platform Maxim. Selama saya bekerja sebagai pengemudi ojek online, perekonomian saya terbantu dengan waktu kerja yang bisa diatur sendiri," (Informan 6).

"... Saya bekerja sebagai ojek online menggunakan aplikasi Grab sudah berjalan tiga tahun dari tahun 2021 setelah saya berhenti sebagai karyawan toko. Pendapatan dari ojek online ini lebih baik dibandingkan saat saya bekerja di toko," (Informan 14).

"... Peraturan Grab tidak mempersulit malahan mempermudah dalam pekerjaan saya, dan saya sendiri merasa aman, apalagi saya sebagai ibu rumah tangga yang hanya menjadikan ojol sebagai pekerjaan sampingan mengisi waktu senggang," (Informan 18).

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kota Kupang sangat dipengaruhi oleh platform yang mereka pilih. Fleksibilitas waktu kerja dan peningkatan pendapatan menjadi faktor utama yang membuat para pengemudi bertahan dalam pekerjaan ini. Keamanan dan ketatnya SOP di Grab memberikan rasa aman yang lebih bagi para pengemudi, terutama bagi mereka yang mencari pekerjaan tambahan seperti ibu rumah tangga. Sementara itu, Maxim menawarkan fleksibilitas yang membantu pengemudi dalam mengatur waktu kerja mereka sendiri. Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan dan fitur yang mendukung kesejahteraan

pengemudi, dan bahwa perbaikan terus-menerus dalam sistem dan kebijakan dapat lebih meningkatkan pengalaman kerja dan kepuasan para pengemudi ojek online di kedua platform tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan temuan dari beberapa studi terbaru di Indonesia yang menyoroti pentingnya fleksibilitas dan keamanan bagi pengemudi ojek online. Misalnya, penelitian oleh Agustina & Wulansari (2021) mengidentifikasi bahwa faktor kompensasi, hubungan manusiawi, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, variasi pekerjaan, dan status sosial merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi ojek online Syarih di Surabaya. Selain itu, studi oleh Nurwidhiana et al. (2020) menemukan bahwa stres kerja memiliki hubungan signifikan dengan kejadian hipertensi pada pengemudi ojek online di Kota Bekasi, menunjukkan pentingnya manajemen stres dan kesejahteraan mental bagi para pengemudi untuk meningkatkan kondisi kerja mereka.

Selanjutnya, penelitian oleh Ausrianti et al. (2020) menunjukkan bahwa edukasi mengenai pencegahan COVID-19 dan dukungan kesehatan jiwa serta psikososial sangat penting bagi pengemudi ojek online selama pandemi. Hal ini membantu mereka dalam menjaga kesehatan fisik dan mental, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas kerja mereka. Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan dan fitur yang mendukung kesejahteraan pengemudi. Perbaikan terus-menerus dalam sistem dan kebijakan dapat lebih meningkatkan pengalaman kerja dan kepuasan para pengemudi ojek online di kedua platform tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa platform ojek online perlu terus berinovasi dan

memperbaiki kebijakan mereka untuk mendukung kesejahteraan dan kepuasan pengemudi. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan platform secara keseluruhan.

Perbedaan Platform Maxim dan Grab

Terkait hal ini, studi ini menemukan adanya perbedaan antara Maxim dan Grab terlihat dari beberapa aspek, seperti persaingan harga, kualitas layanan, dan penggunaan teknologi. Pengemudi Grab merasa bahwa peraturan di Grab lebih ketat dan SOP lebih menjamin keamanan, baik bagi pengemudi maupun penumpang, sebagaimana kutipan wawancara berikut ini:

". . . Perbedaannya mungkin dalam Grab peraturannya lebih ketat dibandingkan dengan Maxim," (Informan 17 dari Maxim).

". . . Seorang pengemudi Grab menambahkan, "Perbedaan yang mencolok dari kedua platform ini yaitu sejauh ini keamanan Grab paling menjamin baik pengemudi maupun penumpang," (Informan 14).

". . . Perbedaan yang paling mencolok adalah dimana Grab sendiri sudah memiliki SOP yang ketat dibandingkan dengan Maxim dan jika barang ketinggalan dari Grab bisa dikembalikan sedangkan Maxim itu belum tentu karena tidak memiliki SOP yang ketat," (Informan 12 dari Grab).

Analisis hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pengemudi cenderung lebih menyukai Grab karena ketatnya SOP dan jaminan

keamanan yang lebih tinggi. Hal ini memberikan rasa aman baik bagi pengemudi maupun penumpang, yang pada akhirnya mempengaruhi pilihan platform mereka. Temuan ini didukung oleh penelitian Farnita (2017), yang menunjukkan bahwa Grab mendapatkan penilaian positif dari pengguna karena pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan platform lain seperti Go-Jek dan Ho-Jak. Penelitian ini mengukur pengalaman pengguna melalui sub-variabel kebahagiaan, keberhasilan tugas, pendapatan, dan waktu aktif, di mana Grab menunjukkan performa yang baik dalam semua sub-variabel tersebut.

Selain itu, penelitian oleh Chan et al. (2017) juga mengonfirmasi bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam pengalaman pengguna antara Grab dan Go-Jek, dengan Grab menunjukkan hasil yang lebih unggul dalam hal kebahagiaan, keberhasilan tugas, pendapatan, dan waktu aktif pengguna. Selanjutnya, penelitian oleh Astuti dan Setiawan (2023), yang menggunakan metode Analytic Hierarchy Process, menunjukkan bahwa Grab menempati peringkat tertinggi dalam hal kualitas layanan, harga, dan kegiatan promosi dibandingkan dengan Go-Jek dan Maxim. Grab unggul dalam delapan sub-kriteria layanan, sementara Go-Jek unggul dalam tiga sub-kriteria, dan Maxim konsisten di peringkat terendah. Penelitian ini menyoroti bahwa ketatnya SOP dan jaminan keamanan yang lebih tinggi di Grab memberikan rasa aman yang lebih baik bagi pengemudi dan penumpang, sehingga mempengaruhi preferensi pengemudi dalam memilih platform.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa platform ride-hailing perlu terus berinovasi dan memperbaiki kebijakan mereka untuk mendukung kesejahteraan dan

kepuasan pengemudi, yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan platform secara keseluruhan.

Sistem Penilaian Platform dan Dampaknya Bagi Pengemudi

Hasil penelitian menemukan bahwa sistem penilaian di Grab dan Maxim menggunakan bintang yang diberikan oleh pelanggan. Penilaian ini berdampak signifikan pada kinerja dan jumlah order yang diterima oleh pengemudi. Pengemudi yang mendapatkan rating tinggi cenderung menerima lebih banyak order, sedangkan rating yang rendah dapat mengurangi jumlah order yang diterima, sebagaimana kutipan hasil wawancara berikut ini:

"... Sistem penilaian itu ketika pelanggan memberi bintang 5 itu akan menaikkan rating, dimana orderan akan full. Jika pelanggan memberikan nilai buruk tentunya akan mempengaruhi orderan dan ratingnya turun," (Informan 12 dari Grab).

"... Penilaian yang diberikan oleh penumpang sangat berdampak pada kualitas dari kerja dan dengan mudah memberikan orderan. Itu bila penilaian yang diberikan tinggi, kalau penilaian yang rendah maka akan memberikan dampak negatif pada pengurangan orderan," (Informan 16 dari Grab).

Sistem ini menekankan pentingnya pelayanan yang baik dari pengemudi kepada pelanggan. Pengemudi yang memberikan layanan memuaskan akan mendapatkan rating tinggi, yang berdampak positif pada pendapatan mereka. Penemuan ini didukung oleh beberapa studi di

Indonesia. Penelitian oleh Marsusanti et al. (2018) menunjukkan bahwa faktor persaingan antar platform, kenaikan harga BBM, dan perubahan sistem poin berpengaruh terhadap pendapatan pengemudi GO-JEK. Pengemudi dengan rating tinggi lebih berpotensi mendapatkan lebih banyak order dan pendapatan lebih tinggi.

Selanjutnya, penelitian oleh Kristina et al. (2022) mengungkapkan bahwa perilaku pencegahan yang dilakukan pengemudi ojek online selama pandemi sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap risiko dan dukungan yang diberikan oleh perusahaan, yang mencakup sistem penilaian dan dukungan sosial dari pertemanan serta keluarga. Penelitian ini menyoroti bahwa sistem penilaian pada platform ride-hailing memiliki dampak signifikan pada kinerja dan kesejahteraan pengemudi. Oleh karena itu, platform perlu memastikan bahwa sistem penilaian yang diterapkan adil dan mendukung kesejahteraan pengemudi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Tantangan yang Dihadapi Pengemudi

Hasil analisis dalam studi ini mengungkapkan bahwa pengemudi Grab dan Maxim di Kota Kupang menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka. Tantangan-tantangan ini mencakup ketidakakuratan peta digital, pembatalan pesanan tiba-tiba, risiko kecelakaan, dan kondisi jalan yang buruk. Setiap tantangan ini memerlukan perhatian khusus dari pengemudi dan mempengaruhi bagaimana mereka memberikan layanan kepada penumpang.

Ketidakakuratan peta digital merupakan salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh para

pengemudi. Ketidakakuratan ini membuat pengemudi harus mengandalkan komunikasi langsung dengan penumpang untuk memastikan lokasi penjemputan dan tujuan yang tepat, sebagaimana kutipan hasil wawancara berikut ini:

"... Tantangan yang dihadapi yaitu ketika penumpang yang tiba-tiba dicancel," (Informan 4 dari Maxim).

"... Tantangan yang dihadapi dimana saat mengantar pelanggan tidak didukung oleh maps yang akurat. Karena terkadang mengantar di titik yang berbeda sehingga perlu untuk intens berkomunikasi menanyakan lokasi," (Informan 7 dari Maxim).

"... Sering kali saya harus menelpon penumpang untuk memastikan titik jemput yang benar karena peta tidak akurat," (Informan 8 dari Maxim).

Pembatalan pesanan secara tiba-tiba juga menjadi tantangan yang signifikan bagi para pengemudi. Pembatalan pesanan tidak hanya menyebabkan kehilangan pendapatan, tetapi juga membuang waktu dan usaha yang sudah dikeluarkan pengemudi untuk mencapai lokasi penjemputan. Berikut kutipan wawancara:

"... Tantangannya, pembatalan orderan, salah baca maps. Cara mengatasinya dengan menelepon pelanggan dan menanyakan lokasi yang benar dan meminta pertanggungjawaban dari pelanggan terkait pembatalan orderan," (Informan 12 dari Grab).

"... Ketika pesanan tiba-tiba dibatalkan, itu sangat mengganggu. Saya sudah tiba di lokasi penjemputan dan tiba-tiba pesanan dicancel," (Informan 5 dari Maxim).

"... Pelanggan sering membatalkan pesanan tiba-tiba, terutama saat saya sudah sampai di tempat penjemputan," (Informan 10 dari Grab).

Selain itu, risiko kecelakaan dan kondisi jalan yang buruk juga menjadi perhatian utama. Pengemudi harus selalu waspada terhadap kondisi jalan yang tidak menentu dan lalu lintas yang padat, yang meningkatkan risiko kecelakaan, sebagaimana pernyataan informan penelitian berikut ini:

"... Risiko kecelakaan selalu ada, terutama ketika jalanan ramai dan cuaca buruk," (Informan 9 dari Grab).

"... Jalan yang rusak seringkali membuat perjalanan menjadi lebih lama dan membahayakan keselamatan," (Informan 11 dari Grab).

"... Saya harus sangat hati-hati, terutama saat hujan dan jalan licin. Kondisi jalan yang buruk membuat perjalanan lebih berisiko," (Informan 3 dari Maxim).

Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa pengemudi tidak hanya harus mengandalkan teknologi tetapi juga keterampilan komunikasi dan adaptasi yang baik untuk memastikan pelayanan yang optimal. Pengemudi harus proaktif dalam berkomunikasi dengan penumpang, terutama ketika teknologi seperti peta

digital tidak akurat. Mereka juga harus siap menghadapi pembatalan pesanan dengan mencari solusi cepat dan efisien. Berikut kutipan hasil Wawancara:

" . . . Saya harus sering menelepon penumpang untuk memastikan titik jemput yang benar, terutama ketika peta tidak akurat," (Informan 8 dari Maxim).

" . . . Saya selalu memastikan komunikasi yang baik dengan pelanggan untuk menghindari kesalahpahaman terkait lokasi penjemputan," (Informan 6 dari Grab).

" . . . Komunikasi yang intens dengan pelanggan sangat penting, terutama saat menghadapi masalah peta dan pembatalan pesanan," (Informan 7 dari Maxim).

Secara keseluruhan, tantangan yang dihadapi oleh pengemudi Grab dan Maxim di Kota Kupang memerlukan strategi adaptasi yang efektif dan dukungan dari platform untuk meningkatkan akurasi peta digital dan mengurangi tingkat pembatalan pesanan. Dengan demikian, pengemudi dapat lebih fokus pada memberikan layanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi dan adaptasi yang baik bagi pengemudi serta perlunya dukungan berkelanjutan dari platform untuk mengatasi tantangan sehari-hari yang mereka hadapi.

Penemuan ini didukung oleh studi-studi terdahulu. Penelitian oleh Suhartanto et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai yang dirasakan adalah penentu utama

kepuasan penumpang ojek online, yang pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku pengguna. Selain itu, penelitian oleh Mao et al. (2021) menyoroti faktor risiko kecelakaan yang dihadapi pengemudi ride-hailing, termasuk riwayat kecelakaan, proporsi pemesanan shift panjang, jarak mengemudi, operasi selama jam sibuk, dan rating penumpang yang secara signifikan terkait dengan risiko kecelakaan. Penelitian oleh Fauzia et al. (2022) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi dalam layanan ojek online telah mengubah pemanfaatan ruang publik di Jakarta, dengan pengemudi sering menggunakan ruang hijau sebagai tempat menunggu pesanan, yang menunjukkan pentingnya regulasi dan manajemen ruang publik untuk mendukung layanan transportasi modern.

Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi bahwa dukungan yang tepat dari platform dan pengembangan keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu pengemudi mengatasi tantangan sehari-hari dan meningkatkan kinerja serta kepuasan kerja mereka. Dengan demikian, pengemudi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan pendapatan, dan mencapai kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Platform yang Lebih Menawarkan Peningkatan Pendapatan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem penilaian (rating) yang digunakan oleh platform Grab dan Maxim memainkan peran penting dalam menentukan pendapatan pengemudi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi yang memberikan pelayanan baik cenderung mendapatkan rating tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan

jumlah order yang mereka terima. Sistem penilaian ini memberikan insentif bagi pengemudi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, karena rating yang tinggi tidak hanya meningkatkan pendapatan mereka tetapi juga membangun reputasi yang baik di antara pelanggan, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

" . . . Sistem penilaian (rating) yang menurut saya sangat membantu meningkatkan pendapatan. Kalau penilaian atau ratingnya bagus maka orderannya juga banyak," (Informan 11 dari Grab).

" . . . Lebih kepada pemberian rating atau penilaian dari orderan karena sangat mempengaruhi kualitas dari pengendara itu sendiri dan mendapatkan banyak kepercayaan dari orderan lain setelah melihat rating yang baik. Sementara kalau tidak diberikan rating yang baik akan mempengaruhi pendapatan atau penghasilan dari pengemudi karena orderannya sedikit," (Informan 5 dari Maxim).

" . . . Pelanggan sering melihat rating sebelum memesan, jadi penting bagi saya untuk selalu menjaga rating tetap tinggi," (Informan 3 dari Grab).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sistem penilaian merupakan faktor kunci dalam ekosistem ojek online. Dengan rating yang tinggi, pengemudi dapat menarik lebih banyak pelanggan dan mendapatkan lebih banyak pesanan. Sebaliknya, rating yang rendah dapat berdampak negatif pada pendapatan mereka karena pelanggan cenderung

menghindari pengemudi dengan penilaian rendah.

Sistem penilaian yang efektif mendorong pengemudi untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Hal ini tidak hanya menguntungkan pengemudi dari segi peningkatan pendapatan tetapi juga meningkatkan keseluruhan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi platform seperti Grab dan Maxim untuk memastikan bahwa sistem penilaian mereka adil dan transparan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pengemudi untuk perbaikan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini didukung oleh studi-studi terdahulu. Misalnya, penelitian oleh Trissan dan Lestari (2022) menemukan bahwa pendapatan bersih pengemudi Grab Bike di Palangka Raya mencapai empat juta per bulan, menunjukkan bahwa platform ini dapat memberikan pendapatan yang signifikan bagi pengemudi, terutama bagi mereka yang mempertahankan rating tinggi. Penelitian lainnya oleh Mufnizar dan Susilo (2022) menemukan bahwa tarif yang diterapkan oleh platform seperti Maxim dan Grab mempengaruhi pendapatan pengemudi, dengan Maxim sering kali menawarkan tarif yang lebih rendah dibandingkan Grab dan Gojek.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya sistem penilaian dalam menciptakan insentif yang tepat bagi pengemudi untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan menjaga rating yang tinggi, pengemudi dapat meningkatkan pendapatan dan membangun reputasi yang baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang dalam industri ojek online.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dari Platform

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi Maxim dan Grab di Kota Kupang. Faktor-faktor tersebut meliputi kinerja sistem aplikasi, motivasi, insentif, tarif, kemudahan akses, kecepatan layanan, kondisi kendaraan, faktor kepercayaan, dan kepuasan pengguna.

Secara umum, pengemudi Grab menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengemudi Maxim. Salah satu alasan utama adalah ketatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan disiplin yang diterapkan oleh Grab, yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengemudi. Berikut hasil wawancara dengan para informan penelitian:

"... Sejauh ini saya lebih puas di Grab karena SOP-nya lebih ketat dan disiplin jadi membuat saya sebagai pengemudi dan penumpang saya juga merasa lebih nyaman," (Informan 19 dari Grab).

". . . Saya lebih puas kerja di Grab karena SOP-nya ketat dan disiplin membuat orderan semakin banyak karena membuat pelanggan merasa aman dan nyaman," (Informan 13 dari Grab).

". . . Saya lebih puas di Grab karena keamanannya terjamin," (informan 16 dari Grab).

Namun, tidak semua pengemudi memiliki preferensi yang sama. Ada juga pengemudi yang merasa lebih puas dengan Maxim karena jumlah pelanggan yang lebih banyak, terutama dari kalangan

mahasiswa, sebagaimana kutipan wawancara berikut ini:

"... Sejauh ini saya merasa lebih puas di Maxim karena menurut saya lebih banyak yang menggunakan jasa Maxim bagi para mahasiswa," (Informan 9 dari Grab Mobil).

". . . Merasa puas menjadi pengemudi Maxim, karena pendapatan lumayan banyak," (informan 8 dari Grab Mobil).

". . . Kalo untuk Maxim sendiri saya masih bertahan karena selama ini pelanggan dari platform Maxim cukup banyak terlebih penumpang." (Informan 6 dari Maxim).

Kepuasan kerja pengemudi ojek online dipengaruhi oleh berbagai faktor penting yang menentukan pengalaman kerja mereka. Kinerja sistem aplikasi, misalnya, sangat berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan kepuasan pengemudi. Aplikasi yang andal dan responsif membantu pengemudi dalam menyelesaikan pesanan dengan lebih cepat dan mudah, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan mereka. Motivasi dan insentif juga menjadi faktor penting. Pengemudi yang termotivasi oleh insentif yang adil dan menarik cenderung lebih puas dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Tarif yang kompetitif juga berperan dalam meningkatkan pendapatan pengemudi dan memastikan mereka merasa dihargai atas kerja keras mereka.

Kecepatan layanan dan kemudahan akses juga menjadi kunci dalam menentukan kepuasan kerja pengemudi. Layanan yang cepat dan mudah diakses tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja

pengemudi tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif pada pengemudi. Kondisi kendaraan dan faktor kepercayaan juga memainkan peran penting dalam kepuasan kerja. Kendaraan yang terawat baik dan aman memberikan rasa nyaman dan aman bagi pengemudi selama bekerja. Selain itu, kepercayaan antara pengemudi dan platform juga penting untuk memastikan bahwa pengemudi merasa didukung dan dihargai.

Temuan penelitian ini mengonfirmasi studi-studi terdahulu. Misalnya, Afriyanda dan Jimad (2023) menunjukkan bahwa kompensasi dan fleksibilitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pengemudi ojek online di Bandar Lampung. Begitu juga dengan Subandi et al. (2022) yang menyoroti dinamika pasokan-permintaan ojek online di kawasan perkotaan, menunjukkan bahwa pendapatan dan kepuasan kerja pengemudi dipengaruhi oleh tingkat kesejahteraan dan sistem transportasi perkotaan yang komprehensif. Studi lainnya oleh Satriawan dan Harissa (2021) mengevaluasi pengaruh insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi ojek online di Bandung, menemukan bahwa insentif yang memadai meningkatkan kinerja pengemudi. Terakhir, penelitian Lestariningsih (2021) menganalisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di Banyuwangi, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap pengemudi.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pengemudi ojek online sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berhubungan dengan kebijakan dan fitur platform yang mereka gunakan.

Dengan terus memperbaiki dan meningkatkan sistem dan kebijakan, baik Grab maupun Maxim dapat meningkatkan pengalaman kerja dan kepuasan para pengemudi mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman kerja pengemudi ojek online di Kota Kupang yang menggunakan platform Maxim dan Grab. Melalui pendekatan kualitatif fenomenologi, penelitian ini menggali pengalaman subjektif para pengemudi untuk memahami perbedaan antara kedua platform, tantangan yang dihadapi, sistem penilaian, dampak kebijakan platform, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara pengalaman kerja pengemudi di kedua platform. Pengemudi Grab lebih menyukai ketatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memberikan rasa aman, sementara pengemudi Maxim menghargai fleksibilitas waktu kerja yang ditawarkan. Tantangan utama yang dihadapi oleh pengemudi mencakup ketidakakuratan peta digital, pembatalan pesanan tiba-tiba, risiko kecelakaan, dan kondisi jalan yang buruk. Ketidakakuratan peta digital memaksa pengemudi untuk mengandalkan komunikasi langsung dengan penumpang untuk memastikan lokasi penjemputan dan tujuan yang tepat. Pembatalan pesanan secara tiba-tiba menyebabkan kehilangan pendapatan dan membuang waktu serta usaha pengemudi. Risiko kecelakaan dan kondisi jalan yang buruk menambah beban kerja dan meningkatkan tingkat stres pengemudi.

Sistem penilaian (rating) memainkan peran penting dalam menentukan pendapatan pengemudi. Pengemudi yang mendapatkan rating tinggi cenderung menerima lebih banyak order, sementara rating yang rendah dapat mengurangi jumlah order yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengemudi harus memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan rating tinggi, yang berdampak positif pada pendapatan mereka.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur dengan menyediakan analisis komparatif yang mendalam tentang pengalaman kerja pengemudi ojek online di kota menengah seperti Kupang. Temuan ini juga memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan ojek online untuk meningkatkan kesejahteraan pengemudi mereka. Dari segi kebijakan, penelitian ini menyediakan data yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk merumuskan regulasi yang mendukung kesejahteraan pengemudi ojek online.

Namun, penelitian ini juga memiliki kelemahan. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah sampel yang hanya terdiri dari 22 informan, yang mungkin tidak mewakili keseluruhan populasi pengemudi ojek online di Kota Kupang. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada dua platform, yaitu Maxim dan Grab, sehingga tidak mencakup pengalaman pengemudi dari platform lain yang mungkin juga beroperasi di Kota Kupang.

Untuk penelitian masa depan, disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan mencakup lebih banyak platform ojek online untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman kerja pengemudi ojek online. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat

mengeksplorasi dampak jangka panjang dari pekerjaan sebagai pengemudi ojek online terhadap kesejahteraan ekonomi dan psikologis mereka. Studi-studi masa depan juga dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur dampak dari berbagai faktor secara lebih objektif.

REFERENSI

- Afriyanda, F., & Jimad, H. (2023). The Influence of Work Compensation and Flexibility on Job Satisfaction Case Study on Online Ojek Drivers in Bandar Lampung. *International Journal of Regional Innovation*, 3(3). <https://doi.org/10.52000/ijori.v3i3.87>
- Agustina, T. S., & Wulansari, I. P. (2021). Analisis Faktor-Faktor Determinan Kepuasan Kerja Wanita Sebagai Pengemudi Ojek Syar'i. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 8(1). <https://doi.org/10.20473/vol8iss20211pp97-107>
- Astuti, S. P., & Setiawan, B. A. (2023). Win The Competition By Listening To Customer Voices: An Analysis Of Ridesharing Business In Surakarta. *International Journal of the Analytic Hierarchy Process*, 15(2). <https://doi.org/10.13033/ijahp.v15i2.1018>
- Ausrianti, R., Andayani, R. P., Surya, D. O., & Suryani, U. (2020). Edukasi Pencegahan Penularan Covid 19 serta Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial pada Pengemudi Ojek Online. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 2(2). <https://doi.org/10.37287/jpm.v2i2.101>
- Bintang, M. K. br, Widjanarko, B., & Prabamurti, P. N. (2022). Gambaran Perilaku Pencegahan

- Pengemudi Ojek Online selama Pandemi Covid-19 di Kelurahan Tembalang Kota Semarang Tahun 2020. *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 21(1). <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.1.36-45>
- Bungin, B. (2021). *Post - Qualitative Social Research Methods* (2nd ed.). Kencana.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8). <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Chan, A., Maharani, M., & Tresna, P. W. (2017). Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Go-Jek Dan Grab (Studi Pada Konsumen Pt Go-Jek Dan Pt Grab Indonesia Di Dki Jakarta). *AdBispreneur*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13183>
- Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications*. <https://doi.org/10.2307/1523157>
- Darma, I. G. G. A., & Rudy, D. G. (2019). Legalitas Usaha Jasa Transportasi Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7(7). <https://doi.org/10.24843/km.2019.v07.i07.p10>
- Farnita, I. (2017). Layanan Mobile Ho-Jak, Go-Jek dan Grab Terhadap Perbandingan Pengalaman Pengguna (Studi Pada Konsumen PT. Ho-Jak Indonesia, PT. Aplikasi Anak Bangsa dan PT. Grab Indonesia). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, 1(2).
- Fauzia, W., Setiadi, H., & Rizqihandari, N. (2022). Transformation of public space utilization by online motorcycle taxi. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1089(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1089/1/012082>
- Fusch, P. I., & Ness, L. R. (2015). Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research. In *The Qualitative Report* (Vol. 20, Issue 9). <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR20/9/fusch1.pdf>
- Gondokusumo, A., & Aseptia, U. Y. (2019). Perkembangan Sharing Economy sebagai Sistem Ekonomi Terbaru. *Jurnal Manajemen STEI*, 2(02).
- Istiqomah, A., Zuhro, N. N., & Prasetyo, S. A. (2023). Kehidupan Sosial Ekonomi Tukang Becak Terhadap Keberadaan Ojek Online di Jember. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(12). <https://doi.org/10.56799/jim.v2i12.2478>
- Jerobisonif, A., & Manu, A. (2017). Analisis Kebutuhan Ruang Terbuka Hijau (Rth) Di Kawasan Kota Lama Kota Kupang. *JUTEKS: Jurnal Teknik Sipil*, 2(1). <https://doi.org/10.32511/juteks.v2i1.128>
- Lestariningsih, T. (2021). Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek Online in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 14(3). <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>
- Majumdar, A. (2022). Thematic Analysis in Qualitative Research. In *Research Anthology on Innovative Research Methodologies and Utilization Across Multiple Disciplines*. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3881-7.ch031>

- Mao, H., Deng, X., Jiang, H., Shi, L., Li, H., Tuo, L., Shi, D., & Guo, F. (2021). Driving safety assessment for ride-hailing drivers. *Accident Analysis and Prevention*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2020.105574>
- Mariano, E., Amkeun, V., Bau, N., & Lian, Y. P. (2023). Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online Maxim-Bike. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(4). <https://doi.org/10.57218/jueb.v2i4.984>
- Marsusanti, E., Susilawati, S., Nugraha, R., & Koeswara, T. S. N. (2018). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Gojek. *Swabumi*, 6(2). <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i2.5184>
- Moleong, L. (2018). Metode penelitian kualitatif, cetakan ke-37. In *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Mufnizar, A., & Susilo, B. H. (2022). Kajian Persepsi Masyarakat DKI Jakarta Sebagai Pengguna Dan Pengemudi Terhadap Rencana Penyesuaian Tarif Angkutan Taksi Online Pada Grab, Gojek Dan Maxim. *Jurnal Teknik Sipil*, 18(2).
- Novianto, A., Wulansari, A. D., & Hernawan, A. (2021). Riset: empat alasan kemitraan Gojek, Grab, hingga Maxim merugikan para Ojol. *The Conversation*, August.
- Nurwidhiana, N., Handari, S. R. T., & Latifah, N. (2020). Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kejadian Hipertensi Pada Pengemudi Ojek Online Dan Ojek Pangkalan Di Kota Bekasi Tahun 2017. *Environmental Occupational Health And Safety Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.24853/eohjs.1.1.29-38>
- Rina, A., Nurul, Q., & Budi, S. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 7(1).
- Satriawan, B., & Harissa, P. (2021). The Influence of Incentives and Satisfaction on Driver Performance. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(3). <https://doi.org/10.36555/almana.v5i3.1705>
- Subandi, A., Karsaman, R. H., & Lubis, A. R. H. (2022). Dynamics of Supply-Demand Online Motorcycle Taxis in Urban Area. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1000(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1000/1/012029>
- Suhartanto, D., Dean, D., Gan, C., Suwatno, Chen, B. T., & Michael, A. (2020). An examination of satisfaction towards online motorcycle taxis at different usage levels. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3). <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.04.008>
- Syah, I., & Mboka, I. (2020). Rasionalitas Tindakan Yang Mempengaruhi Masyarakat Kota Kupang Dalam Memilih Transportasi Online. *Jambura Economic Education Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.37479/jeej.v2i1.4439>
- Whendy Trissan, & Atika Ayu Lestari. (2022). Earnings Of Online Motorcycle Taxi Bikers Operating In Palangka Raya. *BALANGA: Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 10(1). <https://doi.org/10.37304/balangav10i1.4990>