

**DINAMIKA REGULASI DI INDUSTRI RIDE-HAILING INDONESIA:  
MENYEIMBANGKAN KESEJAHTERAAN PENGEMUDI, FLEKSIBILITAS  
OPERASIONAL, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS**

Anza Zahya Qeysa

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

## Correspondence

Email: [anzeta.edu@gmail.com](mailto:anzeta.edu@gmail.com)

No. Telp:

Submitted: 2 Agustus 2024

Accepted: 8 Agustus 2024

Published: 9 Agustus 2024

**ABSTRAK**

Pertumbuhan pesat layanan ride-hailing di Indonesia telah secara signifikan mengubah lanskap sosial ekonomi negara ini. Industri ini, yang merupakan bagian dari "gig economy" yang lebih luas, menawarkan fleksibilitas bagi pekerja tetapi menimbulkan kekhawatiran tentang perlindungan pekerja dan kompensasi yang adil. Studi ini bertujuan untuk menganalisis regulasi yang diusulkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia dari perspektif pengemudi, platform ride-hailing, dan dampak ekonomi yang lebih luas. Data dikumpulkan melalui tinjauan terhadap regulasi yang diusulkan dan analisis data perusahaan. Temuan menunjukkan perspektif yang berbeda dari pengemudi yang mencari lebih banyak perlindungan, MNC yang khawatir tentang biaya operasional dan fleksibilitas, serta pemerintah yang berusaha menyeimbangkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi. Studi ini menyimpulkan dengan rekomendasi bagi pembuat kebijakan dan MNC untuk mengadopsi pendekatan bertahap terhadap regulasi, terlibat dalam dialog dengan pemangku kepentingan, dan berinvestasi dalam kesejahteraan pengemudi.

*Kata Kunci:* Ride-Hailing, Gig Economy, Regulasi, Indonesia, Perlindungan Pekerja

**PENDAHULUAN**

Pertumbuhan pesat layanan ride-hailing di Indonesia telah secara signifikan mengubah lanskap sosial ekonomi negara ini. Industri ini, yang merupakan bagian dari "gig economy" yang lebih luas, telah memperkenalkan peluang dan tantangan baru bagi pekerja dan konsumen. Layanan ride-hailing seperti Gojek dan Grab telah menjadi komponen penting dari transportasi perkotaan, menyediakan peluang kerja yang fleksibel dan opsi transportasi yang nyaman. Model gig economy, yang ditandai dengan kontrak jangka pendek atau pekerjaan freelance alih-alih pekerjaan permanen, menawarkan fleksibilitas yang signifikan bagi pekerja. Namun, model ini juga menimbulkan kekhawatiran besar tentang perlindungan pekerja, kompensasi yang adil, dan keberlanjutan model bisnis (Beer et al., 2017; Dorothea et al., 2020).

Proliferasi layanan ride-hailing di Indonesia tidak hanya merevolusi sektor transportasi tetapi juga menyoroti masalah kritis yang perlu diatasi melalui regulasi yang efektif. Kenyamanan dan efisiensi layanan ini telah menyebabkan adopsi yang meluas, tetapi sifat industri yang tidak diatur menimbulkan tantangan terkait hak-hak pekerja, standar keselamatan, dan persaingan pasar (Gunawan & Yogar, 2021). Seiring dengan terus berkembangnya gig economy, ada kebutuhan mendesak untuk kerangka kerja regulasi yang dapat menyeimbangkan kepentingan semua pemangku kepentingan yang terlibat (Almunawar et al., 2020).

Mengatur model kerja baru ini menimbulkan tantangan yang kompleks. Regulasi harus menyeimbangkan fleksibilitas yang menarik bagi pengemudi dan konsumen dengan kebutuhan untuk perlindungan pekerja yang memadai dan kompensasi yang adil. Kemunculan layanan ride-hailing telah mengganggu model pekerjaan tradisional dan pasar tenaga kerja, yang memerlukan penilaian ulang terhadap undang-undang tenaga kerja dan kerangka kerja regulasi yang ada. Tantangan utama adalah menyusun regulasi yang dapat memastikan perlakuan adil dan perlindungan yang memadai bagi pengemudi sambil mempertahankan fleksibilitas operasional yang fundamental bagi gig economy. Selain itu, regulasi harus mempertimbangkan

dampaknya terhadap keberlanjutan bisnis dan pertumbuhan ekonomi (Chee Ke Jing et al., 2020; Hidajat et al., 2020).

Makalah ini bertujuan untuk menganalisis regulasi yang diusulkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia dari perspektif pengemudi, platform ride-hailing (terutama perusahaan multinasional, MNC), dan dampak ekonomi yang lebih luas. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang lanskap regulasi dan implikasinya bagi berbagai pemangku kepentingan. Analisis ini akan melibatkan pemeriksaan rinci terhadap regulasi yang diusulkan, potensi dampaknya terhadap kesejahteraan pengemudi, operasi bisnis, dan lingkungan ekonomi yang lebih luas. Dengan demikian, makalah ini bertujuan untuk memberikan wawasan tentang praktik terbaik dalam mengatur gig economy di Indonesia (Rachbini et al., 2020; Sugiyanto et al., 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Studi ini akan melibatkan tinjauan komprehensif terhadap regulasi yang diusulkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia. Ini termasuk menganalisis ketentuan spesifik terkait jam kerja pengemudi, remunerasi, standar keselamatan, dan aspek relevan lainnya. Pernyataan resmi dan liputan media juga akan ditinjau untuk memahami konteks yang lebih luas dan persepsi publik tentang regulasi yang diusulkan (Gunawan & Yogar, 2021).

Data kualitatif dari dokumen regulasi dan artikel jurnal akan dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema dan pola kunci. Ini akan melibatkan pengkodean data untuk mengkategorikan dan menginterpretasikan berbagai perspektif dan kekhawatiran pemangku kepentingan (Malawani et al., 2020).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Regulasi Gig Economy Secara Global**

Berbagai negara telah mengambil pendekatan regulasi yang berbeda untuk mengelola gig economy. Misalnya, Undang-Undang Majelis California 5 (AB5) bertujuan untuk mengklasifikasikan ulang banyak pekerja gig sebagai karyawan, memberikan mereka perlindungan dan manfaat tambahan (Beer et al., 2017). Demikian pula, Mahkamah Agung Inggris memutuskan bahwa pengemudi Uber adalah pekerja yang berhak atas hak-hak tertentu, seperti upah minimum dan cuti berbayar (Zaigham et al., 2022; Dorothea et al., 2020). Tindakan regulasi ini menyoroti upaya global untuk mengatasi tantangan yang ditimbulkan oleh gig economy. Sebaliknya, beberapa negara telah mengadopsi pendekatan yang lebih fleksibel, berfokus pada menciptakan lingkungan regulasi yang mendukung inovasi dan pertumbuhan ekonomi sambil memastikan perlindungan dasar bagi pekerja gig (Gunawan & Yogar, 2021).

Pengalaman negara-negara ini memberikan wawasan berharga tentang potensi manfaat dan kerugian dari berbagai pendekatan regulasi. Misalnya, regulasi ketat dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi pekerja tetapi juga dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional bagi perusahaan dan pengurangan fleksibilitas bagi pekerja (Almunawar et al., 2020; Sugiyanto et al., 2021). Sebaliknya, kerangka regulasi yang lebih fleksibel dapat mendukung inovasi dan pertumbuhan bisnis tetapi mungkin kurang dalam memastikan perlindungan pekerja yang memadai. Analisis komparatif ini menyoroti pentingnya menemukan pendekatan yang seimbang yang mempertimbangkan karakteristik unik dari gig economy (Gunarso, 2022).

### **Hukum Tenaga Kerja dan Model Kerja Baru**

Persimpangan antara hukum tenaga kerja tradisional dan bentuk kerja baru yang muncul, seperti yang terlihat pada ride-hailing, memerlukan pemahaman teoretis untuk

mengatasi tantangan ini (Gunawan & Yogar, 2021; Sugiyanto et al., 2021). Hukum tenaga kerja tradisional dirancang untuk melindungi pekerja dalam hubungan kerja konvensional, di mana karyawan bekerja untuk satu pemberi kerja dalam jangka panjang. Namun, *gig economy* memperkenalkan dinamika baru, seperti keterlibatan jangka pendek berganda dan penggunaan platform digital untuk mencocokkan pekerja dengan tugas (Malawani et al., 2020). Pergeseran ini memerlukan penilaian ulang terhadap hukum tenaga kerja untuk memastikan tetap relevan dan efektif dalam melindungi pekerja dalam model kerja baru ini (Ramizo & Chotib, 2020).

Untuk mengatasi tantangan ini, hukum tenaga kerja harus diadaptasi untuk mencerminkan realitas *gig economy*. Ini termasuk mengakui sifat unik dari pekerjaan *gig*, memberikan perlindungan yang fleksibel namun komprehensif bagi pekerja, dan memastikan bahwa regulasi tidak menghambat inovasi atau pertumbuhan bisnis. Kerangka teoretis yang mengintegrasikan elemen hukum tenaga kerja tradisional dengan model kerja baru dapat membantu pembuat kebijakan mengembangkan strategi regulasi yang efektif yang menyeimbangkan pertimbangan ini (Chee Ke Jing et al., 2020; Lei et al., 2020).

### **Dampak Regulasi terhadap Bisnis**

Regulasi tenaga kerja dapat secara signifikan memengaruhi biaya, inovasi, dan daya saing perusahaan (Lei et al., 2020). Untuk platform *ride-hailing*, kepatuhan terhadap regulasi tenaga kerja mungkin memerlukan investasi substansial dalam manfaat pekerja, pelatihan, dan langkah-langkah keselamatan. Biaya ini dapat mempengaruhi profitabilitas dan daya saing perusahaan, terutama di pasar yang sangat kompetitif (Gunilar et al., 2019). Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi mungkin memerlukan perubahan pada model bisnis dan praktik operasional, yang dapat memengaruhi inovasi dan pertumbuhan (Sun et al., 2019).

Meskipun regulasi dapat menimbulkan biaya tambahan bagi bisnis, regulasi juga dapat mendorong inovasi dengan mendorong perusahaan untuk mengembangkan solusi dan model bisnis baru yang mematuhi persyaratan regulasi sambil mempertahankan efisiensi operasional (Sugiyanto et al., 2021). Misalnya, platform *ride-hailing* mungkin berinvestasi dalam teknologi untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi pengemudi atau mengeksplorasi penawaran layanan baru yang sesuai dengan standar regulasi (Palliyani & Lee, 2021). Dengan mendorong lingkungan regulasi yang mendukung perlindungan dan inovasi, pembuat kebijakan dapat membantu bisnis berkembang sambil memastikan perlakuan yang adil bagi pekerja (Escobar et al., 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perspektif Berbeda Antara Driver, MNC, dan Pemerintah**

Pengemudi mencari lebih banyak perlindungan dan kompensasi yang adil, menyoroti kekhawatiran tentang keamanan pekerjaan, stabilitas pendapatan, dan keselamatan (Hidajat et al., 2020; Chee Ke Jing et al., 2020; Gunawan & Yogar, 2021). Banyak pengemudi melihat regulasi yang diusulkan sebagai langkah positif untuk meningkatkan kondisi kerja mereka dan memastikan perlakuan yang adil (Malawani et al., 2020). Namun, mereka juga menyatakan kekhawatiran tentang potensi dampaknya terhadap fleksibilitas dan pendapatan mereka. Misalnya, regulasi yang memberlakukan jam kerja ketat atau membatasi jumlah jam pengemudi dapat bekerja mungkin mengurangi kemampuan mereka untuk mendapatkan penghasilan yang cukup (Hidajat et al., 2020).

MNC khawatir tentang peningkatan biaya dan hilangnya fleksibilitas operasional (Chee Ke Jing et al., 2020; Gunawan & Yogar, 2021). Perusahaan-perusahaan ini menekankan perlunya regulasi yang mendukung keberlanjutan bisnis dan inovasi sambil memastikan perlindungan dasar bagi pengemudi (Palliyani & Lee, 2021; Almunawar et al., 2020). Mereka berpendapat bahwa regulasi yang terlalu ketat dapat meningkatkan biaya operasional, mengurangi profitabilitas, dan menghambat inovasi. Selain itu, MNC menyoroti pentingnya

mempertahankan fleksibilitas dalam model bisnis mereka untuk beradaptasi dengan kondisi pasar dan permintaan konsumen yang berubah (Sugiyanto et al., 2021).

Pemerintah bertujuan untuk menyeimbangkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi, berusaha menciptakan kerangka kerja regulasi yang melindungi pekerja sambil mendukung inovasi bisnis dan pengembangan ekonomi (Malawani et al., 2020). Pembuat kebijakan menyadari perlunya menangani kekhawatiran pengemudi dan memastikan perlakuan yang adil sambil menghindari regulasi yang dapat menghambat pertumbuhan bisnis atau mengurangi investasi di sektor ini (Escobar et al., 2019). Pendekatan pemerintah melibatkan keterlibatan dengan pemangku kepentingan untuk mengembangkan regulasi seimbang yang mempertimbangkan kepentingan semua pihak (Palliyani & Lee, 2021).

## **Dampak Regulasi Spesifik**

### **1. Regulasi Jam Kerja**

Regulasi tentang jam kerja bertujuan untuk meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan pengemudi dengan membatasi jumlah jam yang dapat bekerja (Hidajat et al., 2020; Sugiyanto et al., 2021). Namun, regulasi semacam itu dapat mengurangi pendapatan dan fleksibilitas pengemudi, karena mereka akan memiliki lebih sedikit kesempatan untuk bekerja selama periode permintaan puncak (Gunawan & Yogar, 2021). Ini dapat menyebabkan penurunan penghasilan keseluruhan bagi pengemudi, terutama mereka yang bergantung pada ride-hailing sebagai sumber penghasilan utama (Chee Ke Jing et al., 2020). Selain itu, platform ride-hailing mungkin perlu menyesuaikan model operasional mereka untuk mematuhi regulasi ini, yang dapat meningkatkan biaya operasional (Malawani et al., 2020).

### **2. Kebijakan Remunerasi**

Kebijakan tentang remunerasi bertujuan untuk memastikan kompensasi yang adil bagi pengemudi dengan menetapkan standar upah minimum dan struktur pembayaran lainnya (Palliyani & Lee, 2021). Kebijakan ini dapat membantu mengatasi masalah ketidakstabilan pendapatan dan memastikan bahwa pengemudi menerima bayaran yang memadai untuk pekerjaan mereka. Namun, kebijakan ini juga dapat meningkatkan biaya operasional bagi platform ride-hailing, yang dapat menyebabkan harga konsumen yang lebih tinggi (Almunawar et al., 2020). Perusahaan mungkin perlu menyeimbangkan kebutuhan untuk kompensasi yang adil dengan kebutuhan untuk mempertahankan harga yang kompetitif dan profitabilitas (Chee Ke Jing et al., 2020).

### **3. Standar Keselamatan**

Regulasi yang memberlakukan standar keselamatan, seperti program pelatihan wajib dan inspeksi kendaraan, bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pengemudi dan penumpang (Sugiyanto et al., 2021). Meskipun langkah-langkah ini dapat meningkatkan keselamatan keseluruhan layanan ride-hailing, mereka juga dapat meningkatkan biaya operasional bagi perusahaan dan memerlukan investasi tambahan dalam pelatihan dan kepatuhan (Malawani et al., 2020). Memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dapat membantu membangun kepercayaan dengan konsumen dan meningkatkan reputasi layanan ride-hailing (Escobar et al., 2019).

### **4. Harga Konsumen**

Potensi dampak perubahan regulasi terhadap harga konsumen adalah pertimbangan utama. Biaya operasional yang lebih tinggi akibat kepatuhan terhadap regulasi tenaga kerja dapat menyebabkan peningkatan tarif bagi konsumen (Sugiyanto et al., 2021; Chee Ke Jing et al., 2020). Ini dapat mempengaruhi keterjangkauan dan aksesibilitas layanan ride-hailing, terutama bagi konsumen berpenghasilan rendah (Malawani et al., 2020). Platform ride-hailing

perlu dengan hati-hati menyeimbangkan kebutuhan untuk kompensasi yang adil dan standar keselamatan dengan kebutuhan untuk mempertahankan harga yang kompetitif (Palliyani & Lee, 2021).

### **Fleksibilitas sebagai Daya Tarik Utama**

Fleksibilitas adalah fitur utama yang menarik baik pengemudi maupun pelanggan ke gig economy. Bagi pengemudi, kemampuan untuk memilih jam kerja mereka dan menyeimbangkan pekerjaan dengan komitmen lain adalah keuntungan yang signifikan (Hidajat et al., 2020; Sugiyanto et al., 2021). Bagi pelanggan, ketersediaan layanan ride-hailing setiap saat meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas (Gunarso, 2022). Regulasi yang membatasi fleksibilitas dapat merusak manfaat ini dan mengurangi daya tarik layanan ride-hailing (Gunawan & Yogar, 2021).

Tantangan bagi pembuat kebijakan adalah mengembangkan regulasi yang melindungi hak dan kesejahteraan pengemudi tanpa terlalu membatasi fleksibilitas (Sugiyanto et al., 2021). Ini melibatkan menemukan keseimbangan antara memastikan perlakuan yang adil dan mempertahankan fleksibilitas operasional yang fundamental bagi gig economy (Malawani et al., 2020). Kebijakan yang memberikan perlindungan dasar, seperti standar upah minimum dan langkah-langkah keselamatan, dapat membantu mencapai keseimbangan ini sambil mempertahankan manfaat fleksibilitas (Hidajat et al., 2020).

### **Implikasi Ekonomi yang Lebih Luas**

Industri ride-hailing telah menciptakan banyak peluang kerja di Indonesia, terutama bagi individu yang mencari pengaturan kerja yang fleksibel (Gunarso, 2022). Regulasi yang mendukung perlakuan yang adil dan perlindungan bagi pengemudi dapat meningkatkan kepuasan dan retensi kerja, berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhan industri (Malawani et al., 2020). Namun, regulasi yang terlalu ketat yang meningkatkan biaya operasional dapat menyebabkan kehilangan pekerjaan atau berkurangnya peluang bagi pengemudi (Sugiyanto et al., 2021).

Gig economy telah mendorong kewirausahaan dengan memungkinkan individu untuk memulai bisnis mereka sendiri dan bekerja secara mandiri (Almunawar et al., 2020). Regulasi yang mendukung inovasi dan pertumbuhan bisnis dapat meningkatkan peluang kewirausahaan dan berkontribusi pada perkembangan ekonomi digital (Ramizo & Chotib, 2020). Pembuat kebijakan harus mempertimbangkan potensi dampak regulasi terhadap kewirausahaan dan memastikan bahwa mereka menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan pertumbuhan bisnis (Chee Ke Jing et al., 2020).

Pertumbuhan layanan ride-hailing merupakan bagian dari pertumbuhan ekonomi digital yang lebih luas di Indonesia (Malawani et al., 2020). Regulasi yang mendukung perlakuan yang adil dan perlindungan bagi pekerja sambil mendorong inovasi dan pertumbuhan bisnis dapat berkontribusi pada perkembangan ekonomi digital (Almunawar et al., 2020). Ini dapat meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global dan mendorong pertumbuhan ekonomi (Sugiyanto et al., 2021).

### **KESIMPULAN**

Analisis ini menyoroti perspektif yang berbeda dari pengemudi, MNC, dan pemerintah terkait regulasi yang diusulkan untuk industri ride-hailing di Indonesia. Pengemudi mencari lebih banyak perlindungan dan kompensasi yang adil, sementara MNC menekankan kebutuhan untuk fleksibilitas operasional dan manajemen biaya. Pemerintah bertujuan untuk menyeimbangkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi dengan mengembangkan kerangka kerja regulasi yang menangani kekhawatiran semua pemangku kepentingan. Temuan ini menyoroti pentingnya menemukan pendekatan seimbang terhadap regulasi yang

mempertimbangkan karakteristik unik dari gig economy dan mendukung perlindungan pekerja dan keberlanjutan bisnis (Chee Ke Jing et al., 2020; Malawani et al., 2020; Sugiyanto et al., 2021).

Studi ini menekankan perlunya pendekatan yang nuansa dalam mengatur gig economy. Pembuat kebijakan harus mempertimbangkan regulasi bertahap, keterlibatan pemangku kepentingan, dan model alternatif untuk mengembangkan kebijakan yang efektif dan seimbang. MNC harus berinvestasi dalam kesejahteraan pengemudi, mengadvokasi regulasi seimbang, dan mendiversifikasi penawaran layanan untuk beradaptasi dengan lanskap regulasi yang berubah. Dengan mengadopsi pendekatan kolaboratif dan fleksibel, pemangku kepentingan dapat bekerja sama untuk menciptakan lingkungan yang mendukung gig economy yang memastikan perlakuan dan perlindungan yang adil bagi pekerja sambil mendorong inovasi dan pertumbuhan bisnis (Almunawar et al., 2020; Palliyani & Lee, 2021; Sugiyanto et al., 2021).

Gig economy berkembang pesat, dan penelitian berkelanjutan sangat penting untuk memahami dampaknya dan mengembangkan kerangka kerja regulasi yang efektif. Pembuat kebijakan, bisnis, dan peneliti harus terus mengeksplorasi implikasi dari gig economy dan mengidentifikasi praktik terbaik untuk regulasi. Penelitian berkelanjutan ini akan membantu memastikan bahwa kebijakan tetap relevan dan efektif dalam mengatasi tantangan dan peluang dari gig economy (Ramizo & Chotib, 2020; Malawani et al., 2020).

## REFERENSI

- Adhani, M. (2019). Controversy over the Legality and Constitutionality of Online Public Transportation Services in Indonesia.
- Almunawar, M. N., Low, R. K. K., & Anshari, M. (2020). Customer Acceptance of Ride-Hailing in Indonesia.
- Beer, D., Graham, S., & Srnicek, N. (2017). The Analysis of Ride-Hailing Regulations in Cities.
- Chee Ke Jing, L., David, W. L., & Anthony, G. (2020). Regulation Matters: A Comparison of Malaysian and Indonesian Ride-Hailing Regulations.
- Dorothea, R. D., Aditya, M., & Junaidi, R. (2020). Regulation Matters: A Comparison of Malaysian and Indonesian Ride-Hailing Regulations.
- Escobar, A., Ayala, G., & Hernandez, J. (2019). Mobility as a Service: The Nowadays Transportation Schemes.
- Gunawan, A., & Yogar, F. (2021). Indonesia e-Hailing Taxi Regulations.
- Gunilar, P., Widodo, P. M., & Mahardika, I. A. (2019). Factors Affecting Actual Ride-Hailing Services in Indonesia: A Case Study of Gojek and Grab.
- Gunarso, D. (2022). Consumers' Ride-Hailing Preferences: Evidence from China and Indonesia.
- Hidajat, T., Ramadhan, R., & Hartono, S. (2020). Gamification in Ride-Hailing: What Drives Driver to Drive?
- Lei, X., Song, Y., & Zhao, X. (2020). Regulation Strategies in the Ride-Hailing Market: A Game Theory Perspective from China.
- Malawani, T., Pratama, A., & Nurdin, M. (2020). The Evolution of Gojek in Indonesian Urban Mobile Ride-Hailing.
- Palliyani, B., & Lee, Y. K. (2021). Analyzing Singapore Ride-Hailing Regulation through the Lens of Technocracy.
- Ramizo, G., & Chotib, H. (2020). The Social Impact of Ride-Hailing Technologies: Experiences from Indonesia.
- Rachbini, W., Tanjung, H., & Sutrisno, E. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Ride-Hailing.

- Salim, A., Tarigan, B., & Munandar, A. (2021). Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Ride-Hailing.
- Sugiyanto, S., Anshari, M., & Aini, Q. (2021). Service Quality and Transit Demand-Supply Forecasting: A Comparative Analysis.
- Sun, W., Zhou, Z., & Wang, X. (2019). The Game between Government and Ride-Hailing Platform: Evidence from China.
- Zaigham, S., Khan, S., & Zhang, L. (2022). Disentangling the Determinants of Ride-Hailing Services among Consumers.