

Tingkat Kesiapan Penggunaan Teknologi Pengemudi Layanan Transportasi *Online Go-Jek Di Bali*

David Yohanes Manurung¹⁾, Ni Nyoman Dewi Pascarani²⁾,
Ade Devia Pradipta³⁾

¹²³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: yohanesd@rocketmail.com¹⁾, dewi.pascarani@yahoo.com²⁾, deviapradipta88@gmail.com³⁾

ABSTRACT

The height of Indonesian internet users using smartphones is the reason for Go-jek's online transportation service to emerge. Go-jek is a taxi booking through a smartphone application that can be downloaded. Go-jek is expected to provide solutions and to address public concerns about the public transportation service. The goal of this research is to learn driver's technology readiness using Go-jek application. Using the concept of technology readiness index and a quantitative approach of research, the result of this research that Go-jek drivers in Bali are explorers type of the five types of technology customers. Research show the driver has a positive view of Go-jek application. Drivers had the motivation and confidence to use technology and often learned much about new technologies. So, Go-jek drivers in Bali had no problem using the application that communication on the part of Go-jek drivers with the customers is going well.

Keywords: Driver, Go-jek, Online Transportation, Technology Readiness

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi berlangsung demikian pesatnya sehingga para ahli menyebut gejala ini sebagai suatu revolusi. Salah satu media teknologi yang paling cepat perkembangannya adalah *smartphone*.

Dengan seiring berkembangnya waktu, muncul sebuah aplikasi layanan transportasi online yaitu Go-jek di Indonesia. Sebelum masyarakat menggunakan aplikasi Go-jek, masyarakat menggunakan jasa transportasi ojek dengan mencari ke pangkalan ojek tersebut namun dengan berkembangnya teknologi sekarang ini masyarakat sudah dapat menggunakan jasa transportasi ojek berbasis aplikasi di *smartphone* mereka. Salah satu

transportasi online yang terkenal dan banyak diminati oleh masyarakat adalah Go-jek.

Namun, dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat ini tidak dipungkiri masih ada beberapa masyarakat yang kesulitan untuk menerimanya. Sebuah inovasi yang berhubungan dengan kemajuan teknologi ini menjadi tidak efektif ketika para penggunanya tidak siap menggunakan teknologi tersebut. Aplikasi transportasi online Go-jek ini juga ternyata masih kesulitan digunakan oleh pengemudinya sendiri.

Kesiapan individu dalam menggunakan teknologi dapat diukur dengan menggunakan sebuah konsep yang bernama *Technology Readiness Index*. *Technology Readiness Index* merupakan sebuah konsep yang mengacu pada kecenderungan individu untuk mengenal dan menggunakan teknologi dalam hidup dan

pekerjaan (Parasuraman, 2000). Konsep *Technology Readiness* dapat digunakan untuk mengurangi resistensi terhadap teknologi.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*)

Kesiapan individu maupun organisasi diukur dengan Indeks Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness Index*). berkaitan dengan ketidakpercayaan individu terhadap teknologi dan potensinya untuk bekerja dengan baik (Yieh, Chen & Wei, 2012).

Technology Readiness Index terdiri dari 22 item pengukuran yang terbagi kedalam empat variabel kepribadian.

Kemudian Parasuraman & Colby (2001 dalam Tskriktsis, 2004) menyebutkan terdapat lima tipe *technology customers*, yaitu: *explorers*, *pioneers*, *skeptics*, *paranoids*, dan *laggards*.

Tabel 2.1

Characteristics of Technology Segments

<i>Technology Segments</i>	<i>Optimism</i>	<i>Innovativeness</i>	<i>Discomfort</i>	<i>Insecurity</i>
<i>Explorers</i>	<i>High</i>	<i>High</i>	<i>Low</i>	<i>Low</i>
<i>Pioneers</i>	<i>High</i>	<i>High</i>	<i>High</i>	<i>High</i>
<i>Skeptics</i>	<i>Low</i>	<i>Low</i>	<i>Low</i>	<i>Low</i>
<i>Paranoids</i>	<i>High</i>	<i>Low</i>	<i>High</i>	<i>High</i>
<i>Laggards</i>	<i>Low</i>	<i>Low</i>	<i>High</i>	<i>High</i>

Sumber: Parasuraman, 2000

MEDIA BARU (*NEW MEDIA*)

Dari penjelasan yang diberikan oleh Mondry mengenai *new media* dapat disimpulkan

bahwa aplikasi merupakan salah satu dari *new media*. Aplikasi menggunakan *internet* untuk mengaksesnya, aplikasi media *online* yang berbasis teknologi, aplikasi berkarakter fleksibel karena mudah diubah dan diadaptasi, aplikasi berpotensi interaktif dan aplikasi dapat berfungsi secara privat maupun secara publik.

3. METODELOGI PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur tingkat kesiapan penggunaan teknologi pengemudi layanan transportasi *online Go-jek* di Bali. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu tingkat kesiapan penggunaan teknologi aplikasi *Go-jek* oleh pengemudinya.

Yang menjadi unit analisis adalah para pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengemudi transportasi *online Go-jek* yang aktif atau beroperasi di daerah Bali. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 7.800 orang.

Jumlah populasi penelitian ini yang sebesar 7.800 orang, persentase kelonggaran yang digunakan 7%. Kemudian jumlah sampel dibulatkan menjadi 200 orang.

Penelitian ini menggunakan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis Statistik Deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Kemudian, teknik penyajian data dalam penelitian ini meliputi data naratif, data table, dan data gambar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil *Go-jek*

Nadiem Makarim adalah pendiri *Go-jek*, yang ia mulai pada bulan Agustus 2010. Nadiem

memegang gelar BA dari *Brown University* (2006) dan gelar MBA dari *Harvard Business School*.

Profil Responden

Profil responden yang dibahas pada penelitian ini adalah para pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali yang meliputi gambaran responden dilihat dari usia dan jenis kelamin.

Dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia lebih dari 40 tahun, yaitu sebesar 35,5 % yang sebanyak 71 orang. Responden yang mendominasi kedua adalah rentang usia 31-40 tahun, yaitu sebesar 32,0% yang sebanyak 64 orang. Selanjutnya, responden dengan rentang usia 21-30 tahun sebesar 22,0 % sebanyak 44 orang dan responden yang paling sedikit adalah dengan usia kurang dari 20 tahun sebesar 10,5 % yang sebanyak 21 orang.

Kemudian, responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi, yaitu sebesar 94,5 % sebanyak 189 orang dan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 5,5 % sebanyak 11 orang.

Hasil korelasi yang terkecil uji validitas dari 22 instrumen yaitu 0,708 dan yang terbesar 0,932. Jadi, setiap item indikator instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

Kedua kriteria yaitu *Low* (Rendah) 1,00 - 2,50 dan *High* (Tinggi) 2,51 – 4,00 akan digunakan untuk menjustifikasi perolehan rata-rata skor dari masing-masing indikator. Sehingga setiap variabel dapat dikategorikan

dalam lima tipe *technology customers*, yaitu: *explorers, pioneers, skeptics, paranoids*, dan *laggards*. Seperti pada tabel 2.1 *Characteristics Of Technology Segments*.

Optimism (Optimisme/Harapan) Terhadap Aplikasi Go-jek

Pernyataan *optimism* (optimisme/harapan) memiliki total rata-rata 3,09. Dengan total rata-rata sebesar 3,09 masuk dalam kriteria *high* (tinggi). Hal ini dapat dilihat melalui skor rata-rata yang telah melebihi kriteria *low* (rendah) yaitu 1,00 - 2,50. Dimana responden memiliki pandangan yang positif terhadap pemanfaatan dan pengadopsian aplikasi *Go-jek*.

Innovativeness (Inovasi) Terhadap Aplikasi Go-jek

Pernyataan *innovativeness* (inovasi) memiliki total rata-rata 2,87. Dengan total rata-rata sebesar 2,87, variabel ini juga masuk dalam kriteria *high* (tinggi). Total rata-rata ini menunjukkan rata-rata yang tinggi walaupun tidak lebih besar dari total rata-rata pada variabel *optimism* (optimisme/harapan), namun sudah memberikan kontribusi yang besar. Ini artinya rata-rata responden yang terpilih dalam penelitian ini memiliki penilaian akan dirinya sendiri sebagai pionir dalam pengadopsian aplikasi *Go-jek*.

Discomfort (Ketidaknyamanan) Terhadap Aplikasi Go-jek

Pernyataan *discomfort* (ketidaknyamanan) memiliki total rata-rata 2,25. Dengan total rata-rata 2,25 berarti masuk ke dalam kriteria *low* (rendah). Hal ini dapat dilihat

melalui total rata-rata yang berada di bawah atau kurang dari kriteria *high* (tinggi), yaitu 2,51 – 4,00 yang artinya responden merasa nyaman dengan aplikasi *Go-jek*.

Insecurity* (Ketidak-amanan) Terhadap Aplikasi *Go-jek

Pernyataan *insecurity* (ketidak-amanan) memiliki total rata-rata 2,38. Dengan total rata-rata 2,38 berarti masuk ke dalam kriteria *low* (rendah). Hal ini dapat dilihat melalui total rata-rata yang berada di bawah atau kurang dari kriteria *high* (tinggi), yaitu 2,51 – 4,00 yang artinya responden merasa aman dengan pengadopsian aplikasi *Go-jek*. Hal ini terbukti dari semua item pernyataan yang memiliki rata-rata dibawah kriteria *low* (rendah).

Analisis Data

Peneliti mencoba mencari tabulasi silang masing-masing variabel dalam penelitian ini dengan usia dan jenis kelamin responden.

Variabel	Total Rata-Rata	Kriteria
<i>Optimism</i> (Optimisme/ Harapan)	3,09	<i>High</i>
<i>Innovativeness</i> (Inovasi)	2,87	<i>High</i>
<i>Discomfort</i> (Ketidaknyamanan)	2,25	<i>Low</i>
<i>Insecurity</i> (Ketidak-amanan)	2,38	<i>Low</i>

Tabulasi silang dengan usia dan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai tingkat kesiapan para pengemudi layanan transportasi *online Go-jek* di Bali.

Responden dengan usia >40 tahun memiliki tingkat kesiapan teknologi yang paling tinggi, lalu disusul oleh responden dengan usia 31-40 tahun, usia 21-30 tahun, dan yang paling rendah oleh responden usia <20 tahun.

Pembahasan

Pada tabel 4.11 telah dijelaskan total rata-rata keempat variabel secara keseluruhan dan kriteria masing-masing variabel. Tabel 4.11 menunjukkan bahwa *optimism* (optimisme/harapan) masuk ke dalam kriteria *high* (tinggi) yang memiliki total rata-rata tertinggi sebesar 3,09. Kemudian *innovativeness* (inovasi) juga masuk ke dalam kriteria *high* (tinggi) yang memiliki total rata-rata tertinggi kedua yaitu sebesar 2,87. Lalu *discomfort* (ketidaknyamanan) masuk ke dalam kriteria *low* (rendah) yang memiliki total rata-rata terendah yaitu 2,25. Dan yang terakhir adalah *insecurity* (ketidak-amanan) yang juga masuk ke dalam kriteria *low* (rendah) yang memiliki total rata-rata terendah kedua yaitu 2,38. Jadi dari kriteria masing-masing variabel yaitu optimisme ke dalam kriteria *high*, inovasi ke dalam kriteria *high*, ketidaknyamanan ke dalam kriteria *low*, dan ketidak-amanan ke dalam kriteria *low*, dapat disimpulkan bahwa para pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali merupakan tipe *explorers* dari kelima tipe *technology customers*.

Tabel 4.11
Total Rata-Rata Variabel *Technology Readiness Index*

Dapat dijelaskan bahwa para pengemudi memiliki pandangan yang positif terhadap aplikasi *Go-jek*. Mereka memiliki motivasi dan rasa percaya tinggi dalam menggunakan teknologi dan kerap belajar akan adanya teknologi baru. Pengemudi *Go-jek* melihat aplikasi *Go-jek* sangat membantu para pengemudi di dalam pekerjaannya sehingga pengemudi *Go-jek* memiliki pandangan optimis atau harapan yang baik terhadap aplikasi *Go-jek*. Dengan kata lain mereka tidak mengalami kesulitan dengan aplikasi *Go-jek* dan fitur-fitur terbaru yang dikeluarkan *Go-jek* ke dalam aplikasinya.

Sumber: Parasuraman, 2000

Hasil *crosstabs* menunjukkan tingkat kesiapan teknologi pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali dengan usia. Usia >40 tahun memiliki rata-rata skor yang paling tinggi yaitu sebesar 2,77. Tingginya rata-rata pada usia >40 tahun pada variabel *optimism* (optimisme/harapan) dan variabel *innovativeness* (inovasi), kemudian memiliki rata-rata yang rendah pada variabel *discomfort* (ketidaknyamanan) dan *insecurity* (ketidak-amanan). Ini membuktikan bahwa usia >40 tahun memiliki tingkat kesiapan teknologi yang tinggi dibandingkan dengan usia <20 tahun, 21-30 tahun, dan 31-40 tahun. Sedangkan rentang usia 31-40 tahun memiliki rata-rata yang tinggi pada variabel *discomfort* (ketidaknyamanan) dan *insecurity* (ketidak-amanan), yang membuktikan bahwa usia 31-40 tahun memiliki pandangan yang negatif terhadap teknologi.

Kemudian menurut keterangan para pengemudi di lapangan ketika ditanyakan menyatakan bahwa, para pengemudi dengan rentang usia kurang dari 40 tahun merasa bahwa pengemudi dengan usia lebih dari 40 tahun adalah senior atau pengemudi yang sudah lama atau pengemudi yang lebih dulu mengikuti *Go-jek*. Ditambahkan juga bahwa rata-rata pengemudi dengan rentang usia lebih dari 40 tahun pekerjaan utamanya adalah sebagai pengemudi transportasi *online Go-jek*. Responden yang menjadikan pengemudi *Go-jek* sebagai pekerjaan utamanya membuat kesehariannya lebih aktif dalam menggunakan aplikasi *Go-jek*. Jadi, mereka lebih mudah memahami dan mengerti karena penggunaan aplikasi *Go-jek* secara terus menerus. Oleh karena itu, pengemudi dengan rentang usia lebih dari 40 tahun memiliki pandangan yang positif lebih tinggi terhadap aplikasi *Go-jek* dibandingkan para pengemudi dengan rentang usia kurang dari 40 tahun. Sedangkan, rata-rata responden dengan rentang usia kurang dari 40 tahun menjadi pengemudi *Go-jek* sebagai pekerjaan tambahan mereka. Jadi, mereka tidak fokus terhadap setiap perubahan atau pembaharuan yang terjadi pada aplikasi *Go-jek*. Para pengemudi dengan rentang usia kurang dari 40 tahun juga lebih percaya jika meminta pendapat mengenai aplikasi *Go-jek* kepada rekan *Go-jek* dengan rentang usia lebih dari 40 tahun.

Kemudian hasil *crosstabs* juga menunjukkan tingkat kesiapan teknologi pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali dengan jenis kelamin. Skor rata-rata responden

berjenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 2,68. Tingginya rata-rata skor responden dengan jenis kelamin perempuan membuktikan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki pandangan yang positif terhadap teknologi dibandingkan responden dengan jenis kelamin laki-laki. Namun responden dengan jenis kelamin perempuan juga memiliki rata-rata yang tinggi pada variabel ketidaknyamanan dan ketidak-amanan, hal ini menyebabkan responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki pandangan yang positif terhadap teknologi namun dalam waktu yang bersamaan mereka juga memiliki nilai negatif terhadap penerapan teknologi baru. Dengan kata lain, responden dengan jenis kelamin perempuan masuk ke dalam tipe *pioneers* dari kelima tipe *technology customers* yang telah disebutkan pada tabel 2.1. Responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki keraguan dan pandangan negatif terhadap kemampuan kerja teknologi kecuali jika mereka mendapat jaminan serta privasi sebelum menggunakan teknologi baru.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini berjumlah 200 orang yang terbagi atas 189 responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 11 responden dengan jenis kelamin perempuan yang seluruhnya merupakan pengemudi transportasi

online Go-jek yang masih aktif di Bali. Responden dalam penelitian ini memiliki hasil jawaban optimisme ke dalam kriteria *high* yaitu sebesar 3,09, inovasi ke dalam kriteria *high* yaitu sebesar 2,87, ketidaknyamanan ke dalam kriteria *low* yaitu 2,25, dan ketidak-amanan ke dalam kriteria *low* yaitu 2,38. Dapat disimpulkan bahwa para pengemudi layanan transportasi *online Go-jek* di Bali merupakan tipe *explorers* dari kelima tipe *technology customers*. Para pengemudi memiliki pandangan yang positif terhadap aplikasi *Go-jek*. Mereka memiliki motivasi dan rasa percaya tinggi dalam menggunakan teknologi dan kerap belajar akan adanya teknologi baru. Jadi, para pengemudi layanan transportasi *online Go-jek* di Bali tidak memiliki masalah atau siap menggunakan aplikasi *Go-jek* serta fitur-fitur yang ada ketika para pengemudi dan konsumennya melakukan komunikasi melalui aplikasi *Go-jek*. Dengan kata lain, penggunaan aplikasi *Go-jek* oleh para pengemudinya bekerja secara maksimal.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa didominasi oleh responden dengan usia >40 tahun, yaitu sebanyak 71 responden. Usia >40 tahun memiliki rata-rata skor yang paling tinggi yaitu sebesar 2,77. Tingginya rata-rata pada usia >40 tahun pada variabel *optimism* (optimisme/harapan) dan variabel *innovativeness* (inovasi), kemudian

rendahnya rata-rata pada variable *discomfort* (ketidaknyamanan) dan *insecurity* (ketidak-amanan) menunjukkan bahwa usia >40 tahun memiliki tingkat kesiapan teknologi yang tinggi dibandingkan dengan usia <20 tahun, 21-30 tahun, dan 31-40 tahun. Sedangkan rentang usia 31-40 tahun yang berjumlah 64 responden memiliki rata-rata yang tinggi pada variabel *discomfort* (ketidaknyamanan) dan *insecurity* (ketidak-amanan), yang membuktikan bahwa usia 31-40 tahun memiliki pandangan yang negatif terhadap teknologi.

3. Kemudian, keterangan para pengemudi di lapangan menyatakan bahwa rata-rata responden dengan rentang usia kurang dari 40 tahun menjadi pengemudi *Go-jek* sebagai pekerjaan tambahan mereka. Jadi, mereka tidak fokus terhadap setiap perubahan atau pembaharuan yang terjadi pada aplikasi *Go-jek*. Sedangkan, rata-rata pengemudi dengan rentang usia lebih dari 40 tahun pekerjaannya utamanya adalah sebagai pengemudi *Go-jek*. Pekerjaan utamanya membuat kesehariannya lebih aktif dalam menggunakan aplikasi *Go-jek*. Sehingga, responden dengan rentang usia lebih dari 40 tahun lebih mudah memahami dan mengerti karena penggunaan aplikasi *Go-jek* yang secara terus menerus. Para pengemudi dengan rentang usia kurang dari 40

tahun juga lebih percaya jika meminta pendapat mengenai aplikasi *Go-jek* kepada rekan *Go-jek* dengan rentang usia lebih dari 40 tahun.

4. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ternyata adanya hubungan interpersonal pengemudi *Go-jek* di Bali. Hal ini dibuktikan dari pengemudi dengan rentang usia kurang dari 40 tahun yang lebih percaya jika meminta pendapat mengenai aplikasi *Go-jek* kepada rekan *Go-jek* dengan rentang usia lebih dari 40 tahun. Sehingga adanya hubungan interpersonal diantara pengemudi dalam penggunaan aplikasi
5. Perempuan memiliki skor yang tinggi daripada laki-laki yaitu sebesar 2,68 sedangkan laki-laki sebesar 2,62. Perempuan juga memiliki rata-rata yang tinggi pada variabel ketidaknyamanan dan ketidak-amanan dibandingkan dengan responden laki-laki. Jenis kelamin perempuan memiliki pandangan yang positif terhadap teknologi namun dalam waktu yang bersamaan mereka juga memiliki nilai negatif terhadap penerapan teknologi baru. Responden dengan jenis kelamin perempuan masuk ke dalam tipe *pioneers* yang artinya responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki keraguan dan pandangan yang negatif terhadap kemampuan kerja teknologi kecuali jika mereka mendapat jaminan serta privasi sebelum menggunakan teknologi baru.

Saran

Penulis memberikan saran dari hasil penelitian dan analisis sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan *Go-jek* dibutuhkan adanya pelatihan secara mendalam dan menyeluruh tentang semua fungsi dan kegunaan aplikasi *Go-jek* yang ada kepada semua pengemudinya secara merata dan berkala. Jadi, hal ini dapat mengetahui tingkat kesiapan setiap pengemudi *Go-jek* dalam mengadopsi aplikasi *Go-jek* dan meminimalisir kesalahpahaman (*miss communication*) para pengemudi dengan penumpang layanan transportasi *online Go-jek* ketika terjadi kontak.
2. Diharapkan yang akan meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel lainnya misalnya menganalisis dan meneliti penggunaan aplikasi *Go-jek* dengan penambahan konsep TAM (*Technology Acceptance Model*) atau variabel lainnya yang berkaitan dengan tingkat kesiapan penggunaan teknologi oleh pengemudi transportasi *online Go-jek* di Bali.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Group.
- Lievrouw, Leah A. & Sonia Livingstone. 2006. *Handbook Of New Media*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage Publication Ltd.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- McQuail, D. 2000. *Mc Quail's Communication Theory (4th Edition)*. London: Sage Publications.
- Mondry, 2008. *Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. 2000. *Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale To Measure Readiness To Embrace New Technologies*. Journal of Service Research, 2(4), 307-320.
- Ronia, N., dkk. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi di Pt. Go-jek Indonesia*. Jurnal Ipta, (Online), Vol. 4 No. 2 (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/26990>, diakses 20 Agustus 2017)
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi. Cetakan Ke-20*. Bandung: Alfabeta.
- Walczuch, R. Lemmink, J., dan Streukens, S. 2007. *The Effect of Service Employees Technology Readness on Technology Acceptance*. Science Direct Information & Management (44:206-215:2007)
- Website:
- (Online). (<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019#>)
- (Online). (<http://economy.okezone.com/read/2016/03/16/320/1337339/5-transportasi-online-paling-laku-di-indonesia>)
- (Online). (www.go-jek.com)
- (Online). (<http://redaksiislam.com/mengharukan-tak-tahu-cara-setting-aplikasi-ponsel-driver-Go-jek-renta-ini-sulit-dapatkan-pelanggan/>)