

ANALISIS EFEKTIVITAS STRATEGI OPERASIONAL KANTOR GRAB WILAYAH KOTA SUKABUMI

Nisrina Nur Savitri

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusaputra
Jl. Raya Cibolang Cisaat - Sukabumi No.21, Cibolang Kaler, Kec. Cisaat, Kabupaten
Sukabumi, Jawa Barat 43152

nisrina.nur_si22@nusaputra.ac.id

Abstrak

Grab adalah perusahaan transportasi umum yang menggunakan aplikasi mobile untuk melayani konsumen. Aplikasi mereka dikenal karena fitur-fitur yang mudah digunakan, desain intuitif, dan warna yang nyaman bagi pengguna. Namun, pengguna sering mengalami masalah seperti crash aplikasi, kesalahan harga, bug, dan tidak kompatibel dengan pembaruan perangkat. Untuk memastikan kinerja aplikasi yang baik, penelitian menggunakan metode performance testing untuk menangani masalah jaringan, perangkat keras, dan sistem operasi. Grab juga perlu meningkatkan manajemen keamanan sistem informasi dengan menerapkan ISO/IEC 27001:2013 untuk melindungi data pengguna dari kebocoran dan serangan cyber, serta melakukan penilaian risiko secara berkala.

Keyword: *grab indonesia, ISO 27001:2013, aplikasi mobile*

Abstract

Grab is a major public transportation company that utilizes a mobile application to serve consumers. Its app is known for user-friendly features, intuitive design, and comforting color choices. However, users often encounter issues such as app crashes, incorrect fare calculations, bugs, and compatibility problems with updates. To ensure smooth application performance, performance testing methods are employed to address network issues, hardware compatibility, and operating system challenges. Additionally, Grab needs to enhance its information system security management by implementing ISO/IEC 27001:2013 to safeguard user data against leaks and cyber attacks, while conducting regular risk assessments and considering more integrated and effective information system security management practices.

Keyword: *grab indonesia, ISO 27001:2013, application mobile;*

1. Pendahuluan

LATAR BELAKANG MASALAH

Grab menghadapi beberapa tantangan penting dalam perjalanannya:

- Peraturan dan Kebijakan Pemerintah: Grab harus mengelola berbagai regulasi yang berbeda di setiap negara di mana mereka beroperasi, termasuk aturan transportasi, privasi data, dan perlindungan konsumen. Hal ini dapat mempengaruhi strategi ekspansi dan model bisnis perusahaan.

- Persaingan yang Sengit: Di pasar Asia Tenggara, Grab bersaing dengan pesaing kuat seperti Gojek (GoTo) dan Uber, serta platform serupa lainnya. Persaingan ini menciptakan tekanan untuk menjaga harga kompetitif, inovasi produk, dan pertumbuhan pengguna.
- Keamanan Data dan Teknologi: Sebagai platform teknologi, Grab harus mengamankan data pengguna mereka dan mengatasi tantangan keamanan cyber serta kerentanan teknologi. Ini adalah aspek penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapinya, Grab dapat mengambil langkah-langkah strategis tertentu. Pertama, meningkatkan kerja sama dengan pemerintah setempat untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung inovasi teknologi dan keamanan transportasi. Ini termasuk aktif berpartisipasi dalam dialog kebijakan, berbagi data relevan, dan berkontribusi pada regulasi yang menguntungkan masyarakat serta keamanan pengguna. Kedua, diferensiasi melalui inovasi produk dan layanan tambahan yang memberikan nilai tambah kepada pengguna. Menyediakan fitur baru yang meningkatkan kemudahan penggunaan atau meningkatkan efisiensi layanan pengemudi dapat membantu Grab untuk bersaing lebih baik di pasar yang kompetitif ini. Ketiga, memprioritaskan keamanan data dengan menerapkan praktik terbaik dalam teknologi informasi dan keamanan cyber. Melakukan audit keamanan secara rutin, memberikan pelatihan keamanan cyber kepada karyawan, dan bekerja sama dengan ahli keamanan dapat mengurangi risiko kebocoran data. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, Grab dapat mengatasi tantangan yang dihadapi dan mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di pasar teknologi Asia Tenggara. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi semua pemangku kepentingan perusahaan.

METODE

Berikut adalah metode yang dapat diimplementasikan oleh Grab untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapinya:

1. Kolaborasi Strategis dengan Pemerintah

Tujuan: Meningkatkan regulasi yang mendukung inovasi teknologi dan keamanan transportasi.

Langkah-langkah:

- Dialog Kebijakan: Aktif berpartisipasi dalam dialog kebijakan dengan pemerintah setempat untuk mempengaruhi pembentukan regulasi yang progresif dan mendukung.
- Pemberian Data: Berbagi data yang relevan tentang operasi dan dampak Grab untuk mendukung pembuatan keputusan yang informasional dan akurat.
- Kontribusi pada Regulasi: Berkontribusi pada penyusunan regulasi yang memperhatikan kebutuhan masyarakat, keamanan pengguna, dan kemajuan teknologi.

2. Diferensiasi Produk dan Layanan

Tujuan: Membedakan diri dari pesaing dengan menawarkan nilai tambah yang unik kepada pengguna.

Langkah-langkah:

- Inovasi Produk: Terus mengembangkan fitur baru yang memperbaiki pengalaman pengguna atau meningkatkan efisiensi layanan, seperti peningkatan algoritma pencocokan pengemudi atau fitur keamanan tambahan.
- Layanan Tambahan Menambahkan layanan tambahan yang menguntungkan pengguna, seperti program loyalitas atau pilihan layanan premium.

3. Penguatan Keamanan Data

Tujuan: Memastikan keamanan data pengguna untuk memelihara kepercayaan dan privasi.
Langkah-langkah:

- Audit Keamanan Rutin: Melakukan audit keamanan secara teratur untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan keamanan sistem.
- Pelatihan Keamanan Cyber: Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang praktik keamanan cyber yang baik.
- Kerja Sama dengan Ahli Keamanan: Bermitra dengan spesialis keamanan untuk mengidentifikasi dan menanggulangi ancaman keamanan yang kompleks.

Dengan menerapkan metode ini secara konsisten dan strategis, Grab dapat mengatasi tantangan yang dihadapinya dan memperkuat posisinya sebagai pemimpin di pasar teknologi Asia Tenggara. Hal ini juga akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna serta memberikan nilai tambah yang signifikan bagi semua pemangku kepentingan perusahaan.

TUJUAN

Grab berkomitmen untuk mematuhi peraturan di setiap negara tempatnya beroperasi dengan membangun hubungan yang kuat dengan pemerintah daerah, aktif berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan, dan menerapkan praktik terbaik dalam kepatuhan. Selain itu, Grab juga fokus pada pengembangan dan inovasi produk serta layanan untuk membedakan dirinya dari pesaing seperti Gojek dan Uber, dengan tujuan meningkatkan nilai bagi pengguna melalui fitur-fitur baru yang inovatif dan efisiensi operasional yang ditingkatkan. Grab juga menegaskan komitmennya terhadap keamanan data dan teknologi dengan melakukan audit keamanan rutin, meningkatkan kesadaran keamanan di seluruh organisasi, dan berkolaborasi dengan ahli keamanan untuk menghadapi ancaman yang ada.

2. Material

Berikut adalah landasan teori audit sistem informasi, ISO 270001, dan objek yang di audit yaitu pada Perusahaan grab:

A. Landasan Teori Audit Sistem Informasi

1. Kebijakan dan Langkah Kemanan: Kebijakan dan langkah kemanan yang diterapkan harus mencakup pedoman untuk pemilihan, penggunaan, dan manajemen teknologi kriptografi untuk melindungi informasi sensitif.
2. Inventory of Assets: Harus memiliki inventaris aset yang lengkap dan up-to-date, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan data. Untuk setiap aset harus memiliki penanggung jawabnya.
3. Acceptable Use of Assets: Harus menetapkan kebijakan penggunaan aset yang dapat diterima, menjelaskan penggunaan yang diperbolehkan dan yang tidak diperbolehkan untuk semua aset perusahaan.

B. Landasan teori pada ISO 270001

1. Management Direction for Information Security: Memastikan kebijakan keamanan informasi yang kuat dan komprehensif diterapkan, dengan memberikan pelatihan keamanan sistem informasi secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang ancaman keamanan.

2. Inventory of Assets: Memelihara inventaris aset informasi yang mutakhir, termasuk lokasi, klasifikasi, dan nilainya.
3. Cryptographic Control: Menerapkan kontrol kriptografi sesuai dengan kebijakan dan secara berkala meninjau dan memperbarui kebijakan untuk mencerminkan perubahan teknologi dan penilaian risiko.

C. Landasan teori pada Objek yang Di Audit yaitu pada Perusahaan grab

1. Kebijakan Penggunaan Aset: Menetapkan kebijakan penggunaan aset yang dapat diterima untuk semua aset perusahaan, termasuk penggunaan yang diperbolehkan dan yang tidak diperbolehkan.
2. Cryptographic Control: Mengembangkan dan menerapkan kebijakan yang mengatur penggunaan kontrol kriptografi untuk melindungi informasi sensitif.
3. Key Management: Menerapkan proses manajemen kunci yang efektif dan aman untuk melindungi informasi sensitif.

3. Metode

Adapun beberapa langkah untuk melakukan audit ISO 27001:2013, yaitu :

1. Identifikasi tujuan dan tujuan proyek Grab yang ingin dicapai.
2. Analisis lingkungan proyek Grab, termasuk pesaing, tren pasar, dan peluang.
3. Identifikasi pemangku kepentingan utama proyek Grab, termasuk pengguna, mitra, dan pemerintah.
4. Bangun strategi komunikasi untuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan.
5. Rancang struktur organisasi proyek Grab, termasuk tim yang terlibat dan tanggung jawab masing-masing anggota tim.
6. Tentukan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek Grab, termasuk dana, personil, dan teknologi.
7. Buat rencana tindakan yang terperinci untuk mencapai tujuan proyek Grab.
8. Implementasikan solusi teknologi yang diperlukan untuk mendukung proyek Grab.
9. Monitoring dan evaluasi kinerja proyek Grab secara berkala.
10. Evaluasi dan perbaiki proyek Grab sesuai dengan umpan balik dari pemangku kepentingan.

4. Hasil dan Pembahasan

Identifikasi asset dan menghitung nilai asset Grab

Nama	Tipe	Deskripsi	Lokasi
Platform Teknologi	Informasi	Platform teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk memesan berbagai layanan, seperti transportasi, pengiriman, dan jasa lainnya.	Platform teknologi Grab beroperasi secara online dan dapat diakses melalui aplikasi di perangkat mobile dan desktop.
Kemitraan	Informasi	Kemitraan dengan berbagai perusahaan, seperti Yakin, yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses berita terkini dan konten lainnya melalui aplikasi Grab.	Disetiap gedung perusahaan yang menjadi mitra dari perusahaan grab
Pengalaman Pengguna	Informasi	Grab terus berinovasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur-fitur baru, seperti home screen yang memungkinkan akses cepat ke berbagai layanan dan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna.	Pengalaman pengguna Grab beroperasi secara online dan dapat diakses melalui aplikasi di perangkat mobile dan desktop.
Kantor Pusat	Koordinasi Operasional	Grab memiliki kantor pusat di Singapura, yang menjalankan koordinasi operasional dan strategi yang efektif di seluruh wilayah operasinya.	Kantor pusat Grab berlokasi di Singapura.
Karyawan	Tenaga Kerja	Grab memiliki karyawan yang bertanggung jawab dalam bidang teknologi dan bisnis, yang memungkinkan perusahaan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.	Kantor pusat Grab berlokasi di Singapura.
Pendanaan	Investor	Menerima pendanaan dari berbagai investor, seperti Venture Holdings, GGV Capital, Tiger Global, Softbank Corp., dan Didi Chuxing, yang membantu meningkatkan nilai perusahaan dan memungkinkan investasi.	Disetiap gedung perusahaan yang menjadi sumber pendanaan dari perusahaan grab

Tabel 1. Asset Utama Pendukung

Setelah menentukan asset utama dan asset pendukung perlu dilakukan penilaian agar dapat diketahui kelayakan dari setiap assetnya

Asset Utama:

Nama	Confidentiality score	Integrity score	Availability score	Asset score
Platform Teknologi	3	3	2	8
Kemitraan	4	3	2	9
Pengalaman Pengguna	2	3	2	7
Kantor Pusat	2	3	2	7
Karyawan	1	2	2	5
Pendanaan	2	3	2	7

Tabel 3. Nilai Asset Utama

Platform teknologi menghadapi risiko tinggi dari serangan hacker dan cracker, serta bug perangkat lunak, yang dapat menyebabkan penurunan dan kehilangan nilai serta data. Risiko ini memerlukan kebijakan keamanan yang kuat, seperti kontrol kriptografi sesuai ISO 27001:2013. Kemitraan dan pengalaman pengguna juga berisiko tinggi, dengan ancaman dari hacker, cracker, dan korupsi data. Kantor pusat dan karyawan menghadapi risiko sedang, terutama dari serangan hacker. Pendanaan memiliki risiko tinggi akibat ancaman serangan hacker dan korupsi data. Untuk aset pendukung, WiFi dan desktop memiliki risiko sedang hingga tinggi dari gangguan listrik dan kebocoran data, sementara AC, kamar mandi, dan dapur menghadapi risiko rendah hingga sedang. Pengendalian risiko meliputi implementasi kontrol kriptografi, sistem cadangan daya, rencana tanggap darurat, strategi bisnis inovatif, pemantauan sistem IT, kebijakan keamanan komprehensif, dan kebijakan kebersihan serta keselamatan kerja yang ketat.

Risiko kebocoran data keamanan sistem informasi akibat serangan hacker dan cracker merupakan ancaman signifikan bagi Grab, yang dapat menyebabkan kerugian finansial, kerusakan reputasi, dan hilangnya kepercayaan pelanggan. Untuk mengatasi risiko ini, Grab harus mengimplementasikan kebijakan keamanan informasi yang kuat, termasuk kontrol kriptografi sesuai ISO 27001:2013 Klausul A.10.1. Gangguan listrik yang mengganggu proses bisnis juga dapat mengakibatkan hilangnya data dan penurunan produktivitas, sehingga diperlukan sistem cadangan daya yang andal dan prosedur pemulihan bencana efektif. Selain itu, risiko kebocoran gas dan kebakaran yang membahayakan nyawa manusia dan properti memerlukan rencana tanggap darurat komprehensif dengan pelatihan karyawan dan simulasi

Nama	Tipe	Deskripsi	Lokasi
Wifi	Jaringan	Sebagai penyedia jaringan bagi setiap karyawannya	Disetiap lantai gedung perusahaan
Air Conditioner	Pendukung	Pendingin ruangan	Disetiap ruangan yang ada di gedung perusahaan
Desktop	Hardware	Komputer yang digunakan oleh setiap karyawannya	Diruangan data dan informasi
Kamar Mandi	Pendukung	Aset yang digunakan untuk kepentingan kebersihan dan buang air	Disetiap lantai gedung perusahaan
Fiber Optik	Jaringan	Kabel jaringan untuk melakukan transmisi data	Diruangan data dan informasi
P3k	Pendukung	Penyedia obat-obatan bagi karyawan yang kurang sehat	Disetiap lantai gedung perusahaan
Dapur	Pendukung	Aset yang digunakan untuk kepentingan kebutuhan jasmani	Dilantai I

Tabel 2. Asset

Asset Pendukung:

Nama	Confidentiality score	Integrity score	Availability score	Asset score
Wifi	2	1	2	5
Air Conditioner	2	1	1	4
Desktop	2	3	2	7
Kamar Mandi	1	1	2	4
Fiber Optik	2	3	2	7
P3K	1	2	1	4
Dapur	1	1	1	3

Tabel 4. Nilai Asset Pendukung

evakuasi berkala. Untuk menghadapi persaingan ketat di industri transportasi online dan risiko penurunan margin keuntungan akibat perang harga, Grab perlu mengembangkan strategi bisnis inovatif dan fokus pada diferensiasi layanan. Mengimplementasikan kebijakan keamanan informasi dengan kontrol akses ketat dan enkripsi data akan melindungi informasi strategis perusahaan dari pencurian atau pengungkapan yang tidak sah.

Gangguan teknis pada aplikasi, server, atau sistem pembayaran bisa mengakibatkan kerugian finansial dan gangguan operasional yang serius. Grab perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasinya dengan pemantauan sistem secara real-time, pemeliharaan rutin, dan pembaruan teratur untuk mengurangi risiko ini. Untuk mengatasi risiko keamanan terhadap pengemudi dan penumpang, perusahaan harus menerapkan kebijakan keamanan komprehensif serta memanfaatkan teknologi seperti kamera pengawas. Selain itu, perhatian terhadap kebersihan dan keselamatan di fasilitas kantor, termasuk toilet bersama, sangat penting untuk mencegah penularan penyakit dan kecelakaan akibat lantai licin. Dengan menerapkan kebijakan yang ketat terkait kebersihan dan keselamatan kerja, Grab dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi semua karyawan dan pengguna.

Pengukuran mengenai maturity level berdasarkan standar ISO/IEC 27001:2013 mengukur maturity level organisasi dalam beberapa area kunci terkait keamanan informasi. Pada bagian A5 tentang kebijakan keamanan informasi, organisasi dinilai memiliki maturity level sebesar 0,21. Hal ini mencerminkan bahwa kebijakan keamanan informasi telah disetujui oleh manajemen senior dan dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh karyawan. Namun, terdapat ruang untuk peningkatan dalam implementasi kontrol keamanan yang sesuai dan proses respons terhadap insiden keamanan informasi. Sementara itu, dalam area manajemen aset (A8), maturity level yang sama, yaitu 0,21, mencerminkan bahwa organisasi memelihara inventaris aset informasi dengan baik dan memiliki kebijakan penggunaan aset yang dapat diterima. Namun, masih diperlukan langkah-langkah untuk memantau penggunaan aset secara lebih efektif guna mengidentifikasi dan mengatasi potensi penyalahgunaan. Di area pengembangan dan pemeliharaan sistem (A10), maturity level sebesar 0,22 menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki kebijakan yang jelas terkait penggunaan kontrol kriptografi dan manajemen kunci. Meskipun demikian, perlu peningkatan dalam pengujian dan peninjauan secara berkala terhadap efektivitas kontrol kriptografi yang diterapkan. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, organisasi dapat meningkatkan maturity levelnya dalam memastikan keamanan informasi secara menyeluruh sesuai dengan standar internasional yang berlaku. Adapun temuan dan rekomendasi untuk Grab, yaitu :

Security Control	Activity	Implementasi	Evidence
Kebijakan & langkah keamanan & pendukng untuk melindungi informasi distus teleworking	<ul style="list-style-type: none"> Menetapkan konsistensi pegawai dengan adanya kebijakan Komunikasi diperbarui dan dokumentasi penyimpanan informasi sesuai kebijakan Ada Stakeholder yang bertanggungjawab menyelesaikan dan mendapatkan hasil kebijakan 	<div>√</div> <div>√</div> <div>√</div>	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki kebijakan pada HR grab, adanya pedoman pegawai yang dipublikasikan, dan adanya pelatihan pegawai secara rutin Pembaruan kebijakan secara rutin melalui email perusahaan, intranet karyawan, google workspace/microsoft sharepoint Adanya struktur organisasi, dan laporan tahunan yang menunjukkan keterlibatan dalam implementasi kebijakan
Informasi diklasifikasikan dalam persyaratan hukum terhadap modifikasi tidak sah	<ul style="list-style-type: none"> Organisasi menyimpan informasi yang terdokumentasi Organisasi melakukan penilaian risiko keamanan informasi pada interval yang direncanakan atau pada perubahan yang akan terjadi 	<div>√</div> <div>√</div>	<ul style="list-style-type: none"> Penyimpanan catatan dan dokumentasi sebagai bentuk dari kepatuhan operasional dan regulasi. Seperti data pengguna, catatan transaksi, kebijakan internal Adanya laporan penilaian risiko secara rutin, penjadwalan audit internal
Informasi media dilindungi terhadap akses tidak sah, penyalahgunaan, dan korupsi selama transportasi	<ul style="list-style-type: none"> Organisasi menerapkan rencana perawatan risiko keamanan informasi Organisasi menyimpan informasi yang terdokumentasi 	<div>√</div> <div>√</div>	<ul style="list-style-type: none"> Adanya perawatan risiko keamanan informasi secara berkala, perawatan menyeluruh secara berkala, dan laporan kepatuhan keamanan Terdokumentasi melalui dokumen elektronik, dan adanya kebijakan retensi data

Tabel 5. Temuan

Clause	Control Objective	Security Control	Recommendations
A5. Information Security Policies	A.5.1. Management Direction for Information Security	A.5.1.1. Policy for Information Security	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan kebijakan keamanan informasi yang kuat dan komprehensif diterapkan, dengan memberikan pelatihan keamanan sistem informasi secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang ancaman keamanan
A8. Asset Managements	A.8.1. Responsibility of Asset	A.8.1.1. Inventory of Assets A.8.1.3. Acceptable use of Assets	<ul style="list-style-type: none"> Harus memiliki inventaris aset yang lengkap dan up-to-date, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan data. Untuk setiap aset harus memiliki penanggung jawabnya. Harus menetapkan kebijakan penggunaan aset yang dapat diterima, menjelaskan penggunaan yang diperbolehkan dan yang tidak diperbolehkan untuk semua aset perusahaan.
A10. System Development and Maintenance	A.10.1. Cryptographic Control	A.10.1.1. Policy on the use of Cryptographic Controls A.10.1.2. Key Management	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan dan menerapkan kebijakan yang mengatur penggunaan kontrol kriptografi. Kebijakan ini harus mencakup pedoman untuk pemilihan, penggunaan, dan manajemen teknologi kriptografi untuk melindungi informasi sensitif. Menerapkan proses manajemen kunci yang efektif dan aman. Audit berkala terhadap manajemen kunci untuk memastikan sesuai kebijakan keamanan dan standar industri

Tabel 6. Rekomendasi

6. Kesimpulan

Kesimpulan dari paparan ini menyoroti strategi-strategi yang dapat diimplementasikan oleh Grab untuk mengatasi tantangan-tantangan utama yang dihadapinya dalam industri transportasi digital Asia Tenggara. Dengan fokus pada kolaborasi strategis dengan pemerintah, diferensiasi melalui inovasi produk, dan penguatan keamanan data, Grab dapat memperkuat posisinya sebagai pemimpin pasar. Melalui implementasi ISO/IEC 27001:2013, perusahaan juga menegaskan komitmennya terhadap keamanan informasi, yang krusial untuk mempertahankan kepercayaan pengguna dan menghadapi ancaman keamanan yang semakin kompleks. Dengan demikian, langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi semua pemangku kepentingan perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kurniawan, R., & Fajarini, S. D. (2020). Pola Komunikasi Pemasaran Jasa Transportasi Online (Studi Pada Grab Di Kota Bengkulu). *J-SIKOM*, 1(1).
- [2] Nati, A., Timuneno, T., & Fanggidae, R. E. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pengemudi Grab Bike Di Kota Kupang. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 266-284.
- [3] Agitia, M. W., & Irmadiani, N. D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Sistem Reward Terhadap Produktivitas Kerja Driver Grab Bike (Studi Pada Komunitas Grab Bike Rumpun Online Semarang). *CiDEA Journal*, 1(1), 46-58.
- [4] Botuwa, R., Van Gobel, L., & Antu, Y. (2023). Management of Online Transportation Services at the Gorontalo City Grab Office. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 2(10), 1433-1442.
- [5] Yulianti, A. I., & Septiana, D. (2021). STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA IKLAN GOJEK DAN GRAB. *TELAGA BAHASA*, 9(1), 24.
- [6] Nati, A., Timuneno, T., & Fanggidae, R. E. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pengemudi Grab Bike Di Kota Kupang. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 266-284.

- [7] Lamura, L., Perizade, B., & Zunaidah, Z. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Grab Palembang. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 3(2), 1-16.
- [8] Majid, J. (2020). Mengungkap Kebijakan Manajemen Publik Untuk Mewujudkan Good Corporate Governance Dalam Prespektif Dialogis Digital (Studi Kasus Grab Cabang Makassar). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 6(1).
- [9] Imran, A. (2019). PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DENGAN TEORI PERMAINAN (GAME THEORY) UNTUK MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN DI WILAYAH MAKASSAR (STUDI KASUS PENGGUNA GO-JEK DAN GRAB) SKRIPSI.
- [10] Teguh, M. (2021). Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi Online GRAB Terhadap Perilaku Pengemudi di Kota Makassar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).