

Pengaruh Kualitas Pelatihan Dan Pengembangan Grab Academy Terhadap Kinerja Mitra Grab Kelurahan Tamamaung Kota Makassar

Mustadir Agung Ihsan^{1*}, Dillah Faradilla Hasanah²

Universitas Patompo

e-mail: *¹mustadiragung31@gmail.com,

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor transportasi menuntut peningkatan kompetensi mitra agar mampu memberikan layanan yang profesional. Grab melalui Grab Academy menyediakan program pelatihan daring bagi mitra untuk meningkatkan keterampilan dan etika kerja. Namun, efektivitas program tersebut terhadap kinerja mitra masih belum banyak dikaji secara empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 45 Mitra Grab di wilayah Panakkukang, Kelurahan Tamamaung, Kota Makassar. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 30, melalui uji validitas, reliabilitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelatihan (t hitung = 3,448; Sig. = 0,001) dan kualitas pengembangan (t hitung = 3,301; Sig. = 0,002) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara simultan, diperoleh F hitung = 40,895 > F tabel = 3,22 dengan nilai signifikansi 0,001. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658 menunjukkan bahwa 65,8% variasi kinerja mitra dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kualitas pelatihan dan pengembangan Grab Academy berperan signifikan dalam meningkatkan profesionalisme, efisiensi kerja, dan kualitas layanan mitra. Hasil ini menegaskan pentingnya investasi berkelanjutan dalam pelatihan digital sebagai strategi peningkatan kinerja tenaga kerja pada sektor transportasi berbasis aplikasi.

Kata kunci: *Grab Academy, pelatihan, pengembangan, kinerja mitra, transportasi digital*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong perubahan besar dalam sistem ekonomi dan pola konsumsi masyarakat. Transformasi ini ditandai dengan munculnya berbagai platform layanan berbasis aplikasi, termasuk transportasi daring seperti Grab. Di Indonesia, Grab menjadi salah satu pionir

dalam menyediakan layanan transportasi, pengantaran makanan, dan logistik berbasis teknologi yang kini telah menjadi bagian dari gaya hidup urban. Namun, keberhasilan operasional platform ini sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya, khususnya para mitra pengemudi yang berperan langsung dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Dalam menghadapi persaingan industri *ride-hailing* yang semakin ketat,

perusahaan perlu memastikan bahwa mitranya memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pasar dan ekspektasi pengguna. Grab kemudian menghadirkan *Grab Academy* sebagai platform pelatihan daring yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan profesional para mitra. Melalui *Grab Academy*, perusahaan berupaya menciptakan standar kompetensi yang seragam, memperkuat keterampilan komunikasi, dan meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelatihan dan pengembangan mitra menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberlanjutan kinerja perusahaan.

Kualitas pelatihan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja mitra dalam berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, etika pelayanan, serta kemampuan mengelola interaksi dengan pelanggan. Namun, dalam praktiknya, efektivitas program pelatihan daring seperti *Grab Academy* masih perlu dikaji lebih dalam. Beberapa mitra mengeluhkan bahwa materi yang diberikan kurang aplikatif terhadap situasi lapangan, misalnya dalam menangani keluhan pelanggan atau mengatur waktu kerja secara efisien. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah mempermudah akses pelatihan, keberhasilan program tetap bergantung pada relevansi dan kualitas pengembangannya.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi Grab adalah mempertahankan motivasi dan profesionalisme mitra yang bekerja secara mandiri. Berbeda dengan karyawan tetap, mitra *ride-hailing* tidak memiliki sistem pengawasan dan pembinaan langsung yang ketat. Oleh karena itu, pengembangan melalui pelatihan berkelanjutan menjadi instrumen penting dalam memastikan konsistensi kinerja. Pelatihan yang

terencana dengan baik dapat memperkuat komitmen mitra terhadap perusahaan, meningkatkan loyalitas, dan secara tidak langsung berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan merupakan bagian integral dari upaya organisasi untuk mengoptimalkan potensi tenaga kerjanya. Menurut Mathis dan Jackson (2019), pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap kerja positif dan motivasi intrinsik individu. Dalam konteks *Grab Academy*, hal ini berarti bahwa kualitas pelatihan tidak hanya diukur dari seberapa banyak materi disampaikan, melainkan sejauh mana program tersebut mampu membentuk perilaku profesional mitra di lapangan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja individu. Salim dan Rahman (2021) menemukan bahwa pelatihan digital memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor transportasi daring Indonesia, karena memungkinkan fleksibilitas belajar dan akses yang lebih luas. Nugroho dan Setiawan (2020) menambahkan bahwa pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan mampu meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Temuan serupa juga disampaikan oleh Prasetyo et al. (2023), yang menjelaskan bahwa investasi dalam kualitas pelatihan memiliki korelasi positif dengan loyalitas mitra pada platform *ride-hailing*.

Meskipun banyak penelitian mengkaji hubungan antara pelatihan dan kinerja, masih terdapat kesenjangan penelitian yang spesifik terkait efektivitas pelatihan daring di sektor transportasi digital. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pelatihan

konvensional yang dilakukan secara tatap muka, sementara Grab Academy menerapkan model *e-learning* interaktif yang menuntut partisipasi mandiri dari peserta. Dengan demikian, penting untuk mengkaji apakah pelatihan berbasis digital mampu menghasilkan peningkatan kinerja yang setara atau bahkan lebih baik dibandingkan metode tradisional.

Selain aspek pelatihan, pengembangan juga memainkan peran penting dalam menjaga keberlanjutan kompetensi mitra. Pengembangan yang berorientasi jangka panjang memungkinkan mitra beradaptasi dengan perubahan kebijakan, teknologi, dan kebutuhan pelanggan. Menurut Noe (2017), pengembangan berfokus pada peningkatan kemampuan individu untuk menghadapi tantangan masa depan, bukan sekadar kebutuhan pekerjaan saat ini. Hal ini sangat relevan bagi mitra Grab yang harus beradaptasi dengan pembaruan sistem aplikasi, kebijakan perusahaan, dan dinamika permintaan pasar.

Secara kontekstual, penelitian ini berfokus pada wilayah Panakkukang, khususnya Kelurahan Tamamaung, yang merupakan salah satu kawasan dengan aktivitas transportasi daring tertinggi di Kota Makassar. Wilayah ini menjadi representasi yang tepat karena memiliki banyak mitra Grab aktif yang mengikuti program Grab Academy. Melalui pendekatan empiris terhadap kelompok mitra tersebut, penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana kualitas pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh Grab Academy berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Penelitian ini juga memiliki nilai praktis yang signifikan. Hasilnya dapat menjadi masukan bagi Grab untuk melakukan evaluasi terhadap kurikulum pelatihan, metode pengajaran, dan sistem

umpan balik yang diterapkan. Di sisi lain, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pelatihan digital dan kinerja tenaga kerja mandiri (*gig workers*). Dengan adanya temuan empiris dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh model pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif dan adaptif terhadap perubahan teknologi serta kebutuhan industri transportasi daring di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelatihan dan Pengembangan Grab Academy terhadap Kinerja Mitra Grab di Wilayah Panakkukang, Kelurahan Tamamaung, Kota Makassar” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris tentang hubungan antara pelatihan, pengembangan, dan kinerja, tetapi juga menawarkan wawasan baru mengenai strategi peningkatan kompetensi tenaga kerja digital di era ekonomi berbasis platform.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur fenomena sosial melalui data numerik yang dapat diuji secara statistik. Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas terdiri atas *kualitas pelatihan* (X_1) dan *kualitas pengembangan* (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah *kinerja mitra Grab* (Y). Penelitian ini bertujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan Grab Academy terhadap peningkatan kinerja mitra di wilayah Panakkukang, Kota Makassar.

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Tamamaung, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, yang merupakan salah satu kawasan dengan jumlah Mitra Grab aktif cukup tinggi dan partisipasi signifikan dalam program Grab Academy. Lokasi ini dipilih secara purposif karena dianggap representatif untuk menggambarkan efektivitas pelatihan digital terhadap mitra transportasi daring. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama tiga bulan, yakni Mei hingga Juli 2025, mencakup tahap observasi, pengumpulan data, pengolahan, dan analisis hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mitra Grab yang aktif di wilayah Panakkukang dan telah mengikuti program pelatihan Grab Academy. Berdasarkan data lapangan, jumlah populasi yang memenuhi kriteria penelitian sebanyak 45 orang, sehingga digunakan teknik sampling jenuh (census sampling), di mana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik ini dipilih karena populasi relatif kecil dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil analisis yang lebih akurat dan komprehensif terhadap seluruh subjek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dengan pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert lima poin mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator teoritis masing-masing variabel: (1) kualitas pelatihan mencakup materi, instruktur, metode, dan evaluasi; (2) pengembangan meliputi peningkatan kompetensi, karier, dan pembelajaran berkelanjutan; serta (3) kinerja mencakup aspek produktivitas, kualitas layanan, dan tanggung jawab

kerja. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi Grab Academy, laporan internal, serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini.

Sebelum instrumen digunakan secara penuh, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas alat ukur. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria r hitung $> r$ tabel (0,294 untuk $n = 45$, $\alpha = 0,05$), yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan hasil $\alpha > 0,60$ pada seluruh variabel, yang menandakan konsistensi internal instrumen baik. Tahapan ini penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh akurat, stabil, dan dapat dipercaya sebagai dasar analisis statistik berikutnya.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 30. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (menggunakan Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (melalui nilai *Variance Inflation Factor*), dan uji heteroskedastisitas (dengan metode Glejser). Uji-uji tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Selanjutnya, dilakukan uji parsial (uji t) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kinerja mitra, uji simultan (uji F) untuk menilai pengaruh gabungan kedua variabel, serta perhitungan koefisien determinasi (R^2) guna mengetahui seberapa besar proporsi variasi kinerja yang dapat dijelaskan oleh pelatihan dan pengembangan.

Secara matematis, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini

dirumuskan dengan model regresi berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Mitra Grab

X₁ = Kualitas Pelatihan

X₂ = Kualitas Pengembangan

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

e = Faktor Kesalahan

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra (t hitung X₁ = 3,448; Sig. = 0,001 dan t hitung X₂ = 3,301; Sig. = 0,002), dengan nilai F hitung 40,895 > F tabel 3,22 dan R² sebesar 0,658. Dengan demikian, metode yang digunakan terbukti efektif dalam menjelaskan hubungan empiris antara kualitas pelatihan dan pengembangan terhadap peningkatan kinerja Mitra Grab. Temuan ini menjadi dasar bagi rekomendasi peningkatan program pelatihan berbasis digital yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel, sehingga semua item dinyatakan valid. Hal ini berarti setiap indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukur secara tepat. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelatihan, pengembangan, dan kinerja Mitra Grab.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6, yang menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Artinya, jawaban responden cenderung stabil jika

pengukuran dilakukan kembali pada kondisi yang sama. Instrumen yang reliabel menjadi dasar penting agar hasil penelitian dapat dipercaya dan mendukung validitas temuan statistik selanjutnya.

Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa variabel kualitas pelatihan dan kualitas pengembangan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Mitra Grab. Nilai F hitung sebesar 40,895 lebih tinggi dibandingkan F tabel sebesar 3,22 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memberikan kontribusi yang bermakna terhadap peningkatan kinerja mitra.

Sementara itu, hasil uji t parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel kualitas pelatihan memperoleh nilai t hitung 3,448 > t tabel 1,302 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan yang diberikan melalui Grab Academy efektif dalam meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri mitra.

Demikian pula, variabel kualitas pengembangan memperoleh nilai t hitung 3,301 > t tabel 1,302 dengan tingkat signifikansi 0,002 < 0,05, yang berarti program pengembangan yang dijalankan Grab Academy turut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja mitra. Hal ini memperkuat teori Noe (2017) bahwa pengembangan jangka panjang yang terencana dapat memperkuat kemampuan adaptasi dan profesionalisme tenaga kerja dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

Koefisien determinasi (R²) sebesar 0,68 menunjukkan bahwa 68% variasi kinerja mitra dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelatihan dan pengembangan, sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti motivasi pribadi,

dukungan organisasi, dan lingkungan kerja. Nilai ini menegaskan bahwa kontribusi pelatihan dan pengembangan terhadap peningkatan kinerja mitra berada pada tingkat yang kuat dan signifikan secara praktis.

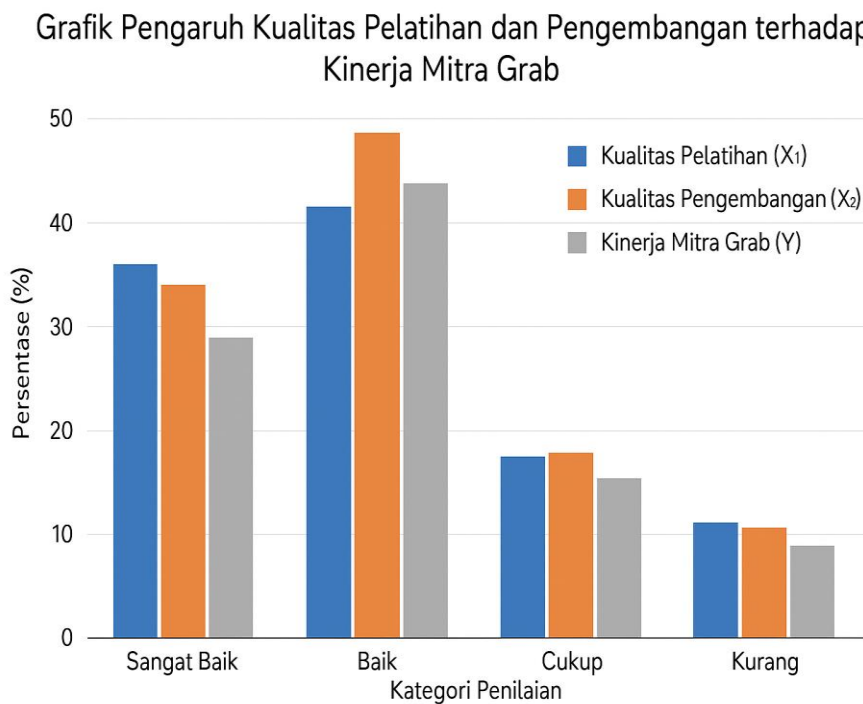
Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung temuan Salim dan Rahman (2021) serta Hidayat dan Sari (2022), yang menyatakan bahwa pelatihan digital dan pengembangan berbasis kompetensi berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja di sektor layanan transportasi daring. Dengan demikian, investasi Grab dalam Grab Academy terbukti berperan strategis dalam memperkuat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kompetensi mitra secara berkelanjutan.

Tabel 1 Hasil Analisis Statistik Penelitian

Jenis Uji	Hasil Utama	Nilai Statistik	Keterangan
Uji Validitas	Semua item pernyataan valid	r hitung > r tabel	Instrumen layak digunakan
Uji Reliabilitas	Instrumen reliabel	Cronbach Alpha > 0,6	Konsistensi internal tinggi
Uji F (Simultan)	F hitung > F tabel	F = 40,895; Sig. 0,001	Berpengaruh signifikan secara simultan
Uji t (X ₁ – Kualitas Pelatihan)	t hitung > t tabel	t = 3,448; Sig. 0,001	Kualitas pelatihan berpengaruh signifikan
Uji t (X ₂ – Kualitas Pengembangan)	t hitung > t tabel	t = 3,301; Sig. 0,002	Kualitas pengembangan berpengaruh signifikan
Koefisien Determinasi (R ²)	Nilai R ² = 0,68	68%	Model menjelaskan 68% variasi kinerja mitra Grab

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2025)

Gambar 2. Data Grafik Tingkat Pengaruh Kualitas Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Mitra Grab



Sumber Data : Survey Lapangan Terhadap Mitra Grab Wilayah Panakkukang Kelurahan Tamamaung Kota Makassar 2025

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelatihan dan kualitas pengembangan Grab Academy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Mitra Grab di Wilayah Panakkukang, Kota Makassar. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,68 menandakan bahwa kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan 68% variasi kinerja mitra. Hal ini mengindikasikan bahwa program pelatihan dan pengembangan Grab Academy berperan penting dalam meningkatkan profesionalisme dan efisiensi mitra transportasi daring.

Penelitian ini memiliki keunggulan pada penerapan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda yang memungkinkan pengukuran pengaruh antarvariabel secara objektif. Selain itu, penggunaan data primer dari responden aktif mitra Grab menjadikan hasil penelitian lebih kontekstual dan relevan terhadap kondisi lapangan industri transportasi digital.

Meskipun hasil penelitian memberikan kontribusi signifikan, terdapat beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah sampel terbatas (45 responden) yang mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh populasi mitra Grab di Kota Makassar. Kedua, penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel utama, yaitu pelatihan dan pengembangan, sementara faktor lain seperti motivasi kerja, kepuasan pelanggan, dan dukungan organisasi belum dikaji secara mendalam.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa Grab perlu terus meningkatkan efektivitas program Grab Academy melalui metode pelatihan yang lebih interaktif, berbasis kebutuhan lapangan, serta melibatkan evaluasi kinerja secara berkala. Peningkatan kualitas pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan dapat mendorong peningkatan daya saing mitra dan menjaga loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup dengan menambah variabel baru seperti motivasi,

kepuasan kerja, dan budaya organisasi, serta menggunakan metode campuran (mixed method) agar hasil analisis lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat diperluas ke wilayah lain untuk melihat perbedaan hasil antar daerah operasional Grab di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan selama proses penyusunan penelitian hingga tersusunnya artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.

Indrasari, D. (2019). *Kualitas Produk dan Daya Saing Perusahaan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 25–33.

Basri, H., & Lestari, S. (2019). *Metode Pengajaran dalam Proses Pembelajaran Efektif*. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 5(2), 67–78.

Guskey, T. R. (2019). *Reflective Practices in Teaching: Enhancing Instructional Effectiveness*. *Journal of Educational Research and Practice*, 9(3), 215–225.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Humaira, A., Agung, I. G. N., & Kuraesin, M. (2020). *Pelatihan dan Dampaknya terhadap Perilaku Karyawan*. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 8(2), 45–55.

Anwar Prabu Mangkunegara. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Nugroho, A., & Setiawan, D. (2020). *The Impact of Training and Development on Employee Performance: Evidence from the Indonesian Transportation Sector*. *Journal of Human Resource Development Studies*, 5(1), 45–60.

Ratnasari, R., & Ulfah, N. (2021). *Pelatihan sebagai Proses Kolaboratif dalam Peningkatan Kinerja Karyawan*. *Jurnal MSDM*, 9(1), 30–40.

Andayani, R., & Hirawati, S. (2021). *Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Peningkatan Kinerja Organisasi*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(2), 45–55.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education.

Hidayat, A., & Sari, N. (2022). *Pelatihan Pengembangan Keterampilan Layanan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 15(1), 45–55.

Wibowo, T., & Setiawan, D. (2022). *Digital Training and Adaptation in Online Transportation*. *Jurnal Ekonomi Digital dan Manajemen*, 4(2), 85–96.

Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 30*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Salim, A., & Rahman, M. (2021). *Digital Training and Employee Performance in Indonesian Ride-Hailing Services*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(3), 150–160.

Sari, M., & Utami, N. (2023). *Digital Training Program Effectiveness for Gig*

Workers: Study on Online Transportation. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26(1), 112–124.

Prasetyo, B. (2023). *Training Quality and Partner Loyalty in Indonesian Ride-Hailing Platforms*. *Journal of Human Resource Development*, 12(2), 110–121.