

PENINGKATAN PENGHASILAN DAN PELAYANAN PRIMA MELALUI PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PENGEMUDI ONLINE

Davidescu CristianaVictoria Marta¹, Sutiadi Rahmansyah², Taufik Sadikin³

^{1,3}Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Langlangbuana

²e-mail d.cristiana.victoria@gmail.com

³Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Teknologi Bandung

²e-mail traveler14@gmail.com

³e-mail pixdanishridho@gmail.com

Abstrak

Kemampuan berbahasa asing tidak hanya menjadi syarat untuk pegawai perusahaan multi-nasional tapi juga pengemudi transportasi online. Contohnya, Gojek yang sekarang ini tengah menggalakkan mahir berbahasa Inggris ke mitra pengemudi. Tim pengabdian Universitas Langlangbuana merancang sebuah kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan bahasa Inggris bagi para pengemudi online. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini bertujuan agar meningkatkan penghasilan dan pelayanan prima para pengemudi online melalui penguasaan bahasa Inggris. Kegiatan pelatihan yang dirancang oleh tim pengabdian Universitas Langlangbuana disambut baik dan antusias oleh koordinator pengemudi online dan juga oleh perwakilan pengemudi. Berdasarkan pengamatan dan juga setelah melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk para pengemudi online, dapat ditarik simpulan bahwa: telah para pengemudi online telah memahami materi yang telah diberikan dan merasa bahwa pelatihan ini bermanfaat untuk mereka; dan para pengemudi online mendapat buku saku yang dapat mereka gunakan ketika diperlukan

Kata kunci: gojek, grabbike, ojek online, pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Kehadiran internet tidak hanya menyebabkan revolusi dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga secara signifikan memengaruhi lingkungan bisnis. Saat-saat ketika penjual dan pembeli harus bertemu secara fisik sudah tidak terjadi lagi dan perdagangan dialihkan ke dunia online.

Perkembangan teknologi saat ini telah membawa perubahan dan perkembangan dalam bidang transportasi. Layanan transportasi online telah menjadi salah satu sarana pengembangan transportasi yang mampu menarik minat masyarakat.

Transportasi online merupakan salah satu inovasi pelayanan yang paling baru dalam mobile commerce. Transportasi online merupakan pelayanan transportasi individual ketika seorang pelanggan dapat memesan sebuah kendaraan melalui aplikasi pada smartphone dan pengemudi dapat menjawab pesanan melalui aplikasi juga. Transportasi online merupakan salah satu inovasi layanan terbaru dalam m-

commerce. Layanan transportasi online atau ride-sharing adalah layanan transportasi individu di mana pelanggan dapat memesan tumpangan (mobil, sepeda motor, dll) melalui aplikasi seluler dan pengemudi dapat merespons pesanan melalui aplikasi (Wallsten, 2015). Ini memberikan beberapa manfaat seperti pengemudi dan pelanggan dapat mengetahui lokasi satu sama lain secara akurat, pelanggan dapat melihat pengemudi dan informasi kendaraan, dan pelanggan dapat dengan mudah menemukan transportasi untuk bepergian ke tempat lain (efisiensi waktu) (Farin, 2016). Manfaat ini membuat berbagi tumpangan mendapatkan popularitas di kalangan masyarakat perkotaan dengan mudah.

Layanan transportasi online memiliki karakteristik yang unik di antara layanan m-commerce lainnya dalam hal sifat layanannya. Ini memiliki proses layanan yang berbeda, melibatkan layanan fisik yang tidak terpisahkan (yaitu pengemudi, kendaraan, dll.) dan kecenderungan

pengguna untuk menggunakan layanan berulang kali. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari jasa transportasi online.

Layanan transportasi online merupakan bagian dari layanan m-commerce yang didefinisikan sebagai transaksi yang dilakukan dalam jaringan seluler. Dalam m-commerce, pelanggan atau pengguna dapat melakukan pemesanan produk atau jasa melalui internet tanpa menggunakan PC (personal computer) (Clarke III, 2001). Dengan semakin majunya teknologi telepon seluler, semakin banyak orang yang menggunakan m-commerce dan akibatnya semakin banyak layanan komersial yang disediakan oleh para pebisnis. Mobile commerce menarik karena karakteristiknya yang unik. Clarke dan Flaherty (2003) mendefinisikan tiga karakteristik m-commerce, yaitu ubiquity, convenience, localization dan personalization. Xiaojun dkk. (2004) menambahkan satu ciri lagi, yaitu aksesibilitas, karena kekuatannya dapat diakses di mana saja, kapan saja. Karakteristik ini juga berlaku untuk layanan transportasi online yang merupakan salah satu jenis produk m-commerce. Dengan keunikannya, penting untuk mempelajari kualitas pelayanan transportasi online.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan telah menjadi isu penting dalam domain e-commerce. Kualitas layanan, bersama dengan kualitas informasi dan kualitas sistem, termasuk dalam Model Sukses IS DeLone & McLean yang diperbarui untuk mengukur keberhasilan e-commerce (DeLone & McLean, 2004). Ada dua perspektif dalam mendefinisikan kualitas layanan (Caro & Garcia, 2006). Perspektif pertama menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang berpengalaman (Caro & Garcia, 2006). Perspektif kedua berpendapat bahwa kualitas pelayanan hanya diukur dari apa yang dirasakan pelanggan. Berdasarkan perspektif pertama, Parasuraman et al. (1998) mengembangkan skala SERVQUAL yang menjadi salah satu penelitian yang

paling memengaruhi kualitas pelayanan (Salameh & Hassan, 2015). Awasthi dkk. (2011) menjelaskan bahwa ada lima (5) dimensi kualitas layanan dalam SERVQUAL yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Parasuraman dkk. (2005) kemudian mengembangkan E-S-QUAL untuk mengukur kualitas layanan elektronik (e-service) yang disampaikan melalui website. E-S-QUAL juga mencakup aspek teknis seperti efisiensi, pemenuhan, kemudahan penelusuran, keamanan.

Studi lain dalam layanan seluler adalah dari ketersediaan penggunaan, sistem, kecepatan masalah privasi, dan Choi et al. (2007) yang menjelaskan enam factor, yaitu jaringan, perangkat, konten, keamanan, kenyamanan, dan dukungan pelanggan. Sementara itu, Lim dkk. (2006) mengidentifikasi 8 dimensi, yaitu paket harga, kualitas jaringan, layanan data, layanan pesan, layanan hiburan, layanan pencari lokasi, sistem penagihan, dan layanan pelanggan. Van der Kar dkk. (2006) mengembangkan lima (5) dimensi berdasarkan SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan seluler; mereka adalah keandalan, daya tanggap, antarmuka pengguna, kepercayaan, dan penyesuaian

Menurut Wallsten (2015) dan Watanabe (2016) “ride sharing is an on-demand services connecting passengers and vehicle owners in real time using mobile technology” Hal ini memiliki beberapa keuntungan baik bagi pengemudi maupun untuk pelanggan karena keduanya dapat mengetahui lokasi secara akurat, pemesan dapat mengetahui pengemudinya dan kendaraan yang akan digunakan.

Clarke (2011) berpendapat bahwa “in m-commerce customers or users can put order of products or services through internet without using PC.” Selanjutnya, Clarke & Flaherty (2012) “defines three characteristics of e-commerce which are ubiquity, convenience, localization and personalization.” Xiaojun (2004) menemukan karakteristik lain, yaitu; “accessibility, due to its power to be accessed anywhere, anytime.”

Keuntungan seperti ini membuat transportasi online makin populer di kota-kota besar. Di Indonesia, transportasi online dimulai dengan GO-JEK dengan 20 pengemudi dan sekarang memiliki lebih dari 200.000 pengemudi di berbagai kota di Indonesia. Pada tahun 2014 Uber masuk di market Indonesia dan diikuti oleh Grab pada tahun 2015. Sekarang transportasi online yang paling dikenal dan digunakan adalah GO_JEK dan Grab. Kualitas pelayanan adalah isu yang penting di bidang e-commerce.

Tentu, ini menjadi fenomena tersendiri di tengah perlambatan ekonomi yang dialami Indonesia. Profesi sebagai pengemudi online menjadi salah satu pilihan di tengah ketatnya ketersediaan lapangan pekerjaan di sektor formal.

Penguasaan Bahasa Inggris oleh Pengemudi Gojek

Kemampuan berbahasa asing tidak hanya menjadi syarat untuk pegawai perusahaan multi-nasional tapi juga pengemudi transportasi online. Contohnya, Gojek yang sekarang ini tengah menggalakkan mahir berbahasa Inggris ke mitra pengemudi. Penyedia transportasi on-demand itu mengungkapkan guna meningkatkan pelayanan dan kemampuan berkomunikasi para mitra driver, Gojek menggandeng Bahaso untuk menjadi partner dalam melakukan training peningkatan kemampuan berbahasa asing kepada para driver. Dalam kerjasama ini Gojek memberikan fasilitas pelatihan bahasa Inggris online Bahaso kepada 100.000 mitra driver di 25 kota di mana Gojek beroperasi. Pelatihan ini merupakan bentuk apresiasi Gojek bagi para mitra driver yang berprestasi. Pelatihan Bahasa Inggris ini merupakan bagian dari program Swadaya dari Gojek yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan para mitra melalui berbagai program manfaat. “Kemampuan berbahasa Inggris dapat membantu para mitra driver kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Beberapa pelanggan yang memesan layanan kami adalah ekspatriat, sehingga, kemampuan berbahasa

Inggris diperlukan supaya para mitra kami lebih kompeten dan bisa berkomunikasi dengan baik saat menjalankan order,” kata Ardelia Aпти, Vice President Program Swadaya Gojek, dalam siaran resmi yang diterima Selular.ID (26/5/2017). Bahaso, menurut Ardelia, memberikan metode pembelajaran Bahasa Inggris yang menarik dan sesuai bagi kebutuhan para mitra driver.

Saat ini, pelatihan bahasa Inggris online Bahaso diberikan kepada kurang lebih 100.000 mitra driver Gojek yang tersebar di seluruh Indonesia. Nantinya mereka yang telah menyelesaikan pembelajaran di Bahaso akan mendapatkan sertifikat resmi yang dikeluarkan oleh Universitas Indonesia selaku partner dari Bahaso. Bahaso sendiri merupakan pioneer dalam pengajaran bahasa asing secara online di Indonesia. Metode pembelajaran di Bahaso mengintegrasikan teks, suara, video, dan konten untuk mempermudah dan mempercepat penguasaan bahasa asing. Mereka yang belajar bahasa asing di Bahaso dapat belajar dimana saja kapan saja menggunakan smartphone baik di iOS ataupun Android dan juga melalui website yang beralamat di www.bahaso.com. Akan tetapi, para pengemudi Gojek tidak semua bisa mempelajari sendiri online, diperlukan pelatihan yang praktis, yang mereka bisa pahami, lagi pula ada instruktur yang bisa ditanya jika mereka tidak mengerti sesuatu.

Bukan hanya teknologi yang penting di era digital, tetapi juga bahasa asing, terutama bahasa Inggris yang perlu dikuasai oleh setiap orang. Pada era digital, semua aplikasi disajikan dengan bahasa Inggris, hal yang memudahkan siapa saja untuk mengoperasikannya, bukan hanya orang Indonesia, tetapi juga orang asing yang ada di Indonesia. Penguasaan bahasa asing selalu ditingkatkan dengan berbagai jenis pelatihan. Sekarang di era pandemi Covid 19 pelatihan bahasa asing, dapat dilakukan secara daring yang cukup efisien jika kelompok yang dilatih tidak mencakup lebih dari 15 orang. Banyak metode pembelajaran dapat digunakan agar pelatihan tidak merupakan sesuatu yang membosankan. Tim pengabdian Universitas Langlangbuana

merancang sebuah kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan bahasa Inggris bagi para pengemudi online. Pelatihan yang diberikan adalah pelatihan bahasa Inggris. Pelatihan ini diberikan kepada 55 orang pengemudi Gojek dan Grabbike yang menerima penawaran Tim pengabdian Universitas Langlangbuana yang kerjasama dengan dosen ITB. Dari awal telah diberikan penjelasan bahwa pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan bahasa Inggris yang mereka perlukan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini bertujuan agar meningkatkan penghasilan dan pelayanan prima para pengemudi online melalui penguasaan bahasa Inggris. Menurut survey awal yang dilakukan oleh tim, didapatkan bahwa para pengemudi online ingin sekali mendapat pelatihan bahasa Inggris karena mereka sering mendapat kesulitan melayani penumpang yang berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Kegiatan pelatihan yang dirancang oleh tim pengabdian Universitas Langlangbuana disambut baik dan antusias oleh koordinator pengemudi online dan juga oleh perwakilan pengemudi.

Kegiatan yang dirancang oleh tim pengabdian Universitas Langlangbuana berupa pelatihan yang akan diberikan kepada 55 pengemudi online. Para pengemudi online dibagi dalam 5 kelompok a 11 orang dan pelatihan diberikan selama satu minggu untuk setiap kelompok. Selain bahan yang disusun sesuai dengan level pengetahuan para partisipan, dilakukan praktik agar bahan yang diberikan dapat digunakan dengan baik oleh para partisipan.

Tentu saja, pelatihan satu minggu belum memadai dalam arti menguasai secara sangat baik bahan yang diberikan. Oleh karena itu, para pengemudi online mendapat buku saku yang bisa digunakan pada waktu akan mendapat penumpang orang asing. Buku itu dapat digunakan kapan saja dan mereka bisa belajar secara mandiri di waktu luang.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah pelatihan. Langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut.

1. Tim membagi peserta dalam kelompok dan membuat daftar hadir yang harus ditandatangani oleh peserta, daftar ini juga diedarkan online.
2. Tim mulai memberikan pelatihan pada tanggal 20 September 2021 dengan jadwal sebagai berikut

Minggu pertama

1. Kelompok A mengikuti pelatihan mulai tanggal 20 September sampai dengan 24 September pukul 7.30 sd 09.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
2. Kelompok B mengikuti pelatihan mulai tanggal 20 September sampai dengan 24 September pukul 09.00 sd 10.30. Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A
3. Kelompok C mengikuti pelatihan mulai tanggal 20 September sd 24 September, pukul 10.30 sd 12.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
4. Kelompok D mengikuti pelatihan mulai tanggal 20 September sd 24 September pukul 13.30 sd 15.00/ Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A.
5. Kelompok E mengikuti pelatihan mulai tanggal 20 September sd 24 September pukul 15.00 sd 16.30

Minggu kedua

1. Kelompok A mengikuti pelatihan mulai tanggal 27 September sd 1 Oktober pukul 07.30 sd 09.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum.
2. Kelompok B mengikuti pelatihan mulai tanggal 27 September sd 1 Oktober pukul 09.00 sd 10.30. Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A
3. Kelompok C mengikuti pelatihan mulai tanggal 27 September sd 1 Oktober, pukul 10.30 sd 12.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
4. Kelompok D mengikuti pelatihan mulai tanggal 27 September sd 1 Oktober pukul 13.30 sd 15.00/ Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A.

5. Kelompok E mengikuti pelatihan mulai tanggal 27 September sd 1 Oktober pukul 15.00 sd 16.30

Minggu ketiga

1. Kelompok A mengikuti pelatihan mulai tanggal 4 sd 8 Oktober pukul 07.30 sd 09.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
2. Kelompok B mengikuti pelatihan mulai tanggal 4sd 8 Oktober pukul 09.00 sd 10.30. Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A
3. Kelompok C mengikuti pelatihan mulai tanggal 3sd 8 Oktober, pukul 10.30 sd 12.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
4. Kelompok D mengikuti pelatihan mulai tanggal 4 sd 8 Oktober pukul 13.30 sd 15.00/ Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A.
5. Kelompok E mengikuti pelatihan mulai tanggal 4 sd 8 Oktober pukul 15.00 sd 16.30. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum

Minggu keempat

1. Kelompok A mengikuti pelatihan mulai tanggal 11 sd 15 Oktober pukul 07.30 sd 09.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
2. Kelompok B mengikuti pelatihan mulai tanggal 11sd 15 Oktober pukul 09.00 sd 10.30. Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A
3. Kelompok C mengikuti pelatihan mulai tanggal 11 sd 15 Oktober, pukul 10.30 sd 12.00. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum
4. Kelompok D mengikuti pelatihan mulai tanggal 11 sd 15 Oktober pukul 13.30 sd 15.00/ Pelatih Prof. Dr. Davidescu Cristiana, M.A.
5. Kelompok E mengikuti pelatihan mulai tanggal 11 sd 15 Oktober pukul 15.00 sd 16.30. Pelatih Dr. Sutiadi Rahmansyah, S.S., M.Hum

Materi yang telah diberikan adalah percakapan ringan yang biasanya terjadi antara penumpang dan pengemudi.

p-ISSN 2715-1123, e-ISSN 2715-1131

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum kegiatan ini dilaksanakan, tim sudah merencanakan bahwa akan memberikan pelatihan kepada para pengemudi online. Pada awalnya, tim juga merencanakan akan membuat pelatihan untuk 55 orang pengemudi Gojek dan Grabbike. Langkah yang ditempuh adalah :

1. Tim menghubungi koordinator Gojek dan Grabbike dan mengutarakan maksud dan menawarkan pelatihan. Penawaran ini disambut dengan baik oleh koordinator dan bersedia untuk mengumpulkan mereka yang ingin dapat pelatihan sebanyak 55 orang.
2. Tim diberi kesempatan untuk bertemu dengan para pengemudi dan memberikan pengertian serta menjelsakan bagaimana akan dilakukan pelatihan ini. Pada waktu itu juga menyebarkan kuesioner awal kepada mereka .Pertemuan awal dilakukan online

Di antara materi yang telah diberikan adalah cara memperkenalkan diri, ungkapan-ungkapan yang digunakan , dan latihan dengan para driver online, dengan metode role playing. Kemudian, cara menanyakan informasi dengan sopan kepada penumpang. Ungkapan-ungkapan ini juga dipraktekkan pada waktu penyampaian.

Terdapat situasi ketika driver online harus menolong penumpang atau penumpang sendiri meminta tolong, makan keduanya harus paham apa yang dibicarakan. Dlam hal ini juga diberikan kalimat-kalimat berguna yang dapat digunakan dalam situasi seperti ini.

Bilamana driver tidak memahami maksud penumpang, perlu juga dibekali dengan cara menanyakan kembali atau mengutakan bahwa kurang paham, agar penumpang merasa dilayani dengan baik. Anggota tim mengajar bergantian, dan juga melatih mereka secra bergantian.

Dr. Rahmansyah dan Prof Crsitiana bertindak sebagai pelatih.

Para driver yang paling aktif adalah yang foto mereka di bawah ini. Mereka selalu bertanya dan ingin latihan.

url: <http://journal.unla.ac.id/index.php/tribhakti>



Gambar 1. Driver yang Paling Aktif

Di akhir pelatihan telah diadakan foto bersama dengan sebagian driver yang sempat datang untuk foto, yang lain sedang bertugas. Dari kuesioner yang disebarakan sebelum pelatihan yang terdiri atas lima pertanyaan dasar sekali terdapat 25, 4 % yang menjawab dengan benar pertanyaan yang diajukan.



Gambar 2. Sebagian Peserta Pelatihan

Setelah pelatihan selama satu bulan selesai, disebarakan lagi kuesioner dengan 5 pertanyaan yang kompleks. Hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa 87,27% menjawab dengan benar. Ini berarti bahwa ada kenaikan sebesar 61,87 %.

Pengetahuan mereka sudah meningkat dan dalam praktik yang dilaksanakan pada waktu pelatihan tampak bahwa mereka

dapat menggunakan bahasa Inggris sederhana dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan dan juga setelah melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk para pengemudi online, dapat ditarik simpulan bahwa: (1) telah para pengemudi online telah memahami materi yang telah diberikan dan merasa bahwa pelatihan ini bermanfaat untuk mereka; dan (2) para pengemudi online mendapat buku saku yang dapat mereka gunakan ketika diperlukan. Harus dilakukan lagi kegiatan pengabdian masyarakat jenis ini kepada para pengemudi lain yang belum mendapat pelatihan bahasa Inggris. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan jenis ini kepada pengemudi taxi online juga kepada pengemudi Grab Mobil.

REFERENSI

- Awasthi, A., Chauhan, S. S., Omrani, H., & Panahi, A. (2011). A hybrid approach based on SERVQUAL and fuzzy TOPSIS for evaluating transportation service quality.. *Journal of retailing*.
- Benevolo, C., Dameri, R. P., & D'Auria, B. (2016). Smart mobility in smart city. In *Empowering Organizations* (pp. 13-28). Springer International Publishing.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *The Journal of Marketing*, 1-9.
- Carlson, J., & O' Cass, A. (2010). Examining the effects of perceived website innovativeness in e-retailing. *Australian and New Zealand Marketing Academy (ANZMAC)*.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 60-72
- Duchène, C. (2011). Gender and transport.
- Dutzik, T., Inglis, J., & Baxandall, P. (2014). Millennials in motion: Changing travel Habits of young Americans and the implications for public policy.
- Farin, N. J., Rimon, M. N. A. A., Momen, S.,

url: <http://journal.unla.ac.id/index.php/tribhakti>

- Uddin, M. S., & Mansoor, N. (2016). A framework for dynamic vehicle pooling and ridesharing system. In Computational Intelligence (IWCI), International Workshop on (pp. 204-208). IEEE..
- GO-JEK. (2017). GO-JEK Indonesia. April 12, 2017. <https://www.go-jek.com/>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, 42(6), 3067-3078... 24. Okezone.com (2015). 10 Jasa Transportasi Online di Indonesia, dari Gojek hingga Uber. September 23, 2015. <http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber>
- Wallsten, S. (2015). The competitive effects of the sharing economy: how is Uber changing taxis. *Technology Policy Institute*, 22.
- Watanabe, C., Naveed, K., & Neittaanmäki, P. (2016). Co-evolution of three megatrends nurtures un-captured GDP—Uber's ride-sharing revolution. *Technology in Society*,