

Dampak Sistem Evaluasi Pelanggan kepada Psikologis Pengemudi Ojek Online

Yuriadi¹, Ayu Aisyah Putri Dyah Pratiwi², Firawati Marlinda³, Nafisah Amatullah⁴

Abstract: This study aims to examine the customer evaluation system, its resulting effects, the psychological reactions of online motorcycle taxi drivers, and the methods used to cope with the system's impact. A qualitative method was employed to explore the drivers' experiences with the customer evaluation system. Data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions based on themes identified during interviews. The results indicate that the customer evaluation system affects both the operational and psychological aspects of the drivers. Operationally, low ratings and negative reviews lead to poorer account performance, fewer orders, and reduced income. Psychologically, negative evaluations cause disappointment, frustration, and discomfort, particularly when the feedback is perceived as inconsistent with the actual situation. However, most drivers do not suffer prolonged emotional distress, as they are able to view these evaluations as an inherent risk of the job. Drivers demonstrate adaptability by accepting the situation, engaging in self-evaluation, improving service quality, managing their emotions, and addressing customer complaints responsibly. The customer evaluation system needs to be made fairer and more transparent.

Keywords: System, Customer, Online Motorcycle Taxi, Psychological Impact, Customer Rating.

Pendahuluan

Sistem kerja berbasis platform dalam industri transportasi, khususnya ojek online, telah muncul sebagai hasil dari kemajuan teknologi digital. Sistem ini menawarkan mekanisme evaluasi berbasis pelanggan sebagai indikator utama kualitas layanan dan menghubungkan pengemudi dan pelanggan secara efektif. Pelanggan memiliki kesempatan langsung untuk menilai performa pengemudi melalui fitur penilaian dan ulasan, yang kemudian berdampak pada keberlanjutan kerja mereka. Namun, penilaian pelanggan tidak selalu objektif dan konstruktif. Roswiyanti et al. (2026) tekanan yang berasal dari sistem

¹ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yuriadi@untag-sby.ac.id

² Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, ayuaisyah974@gmail.com

³ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, marlindafirawati@gmail.com

⁴ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, nafisahamatullah29@gmail.com

penilaian pelanggan menyebabkan stres kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya menyebabkan kelelahan kerja. Sistem evaluasi pelanggan tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan, tetapi juga berfungsi sebagai algoritma manajemen mempengaruhi psikologi pengemudi. Dampak sistem evaluasi pelanggan terhadap psikologis pengemudi ojek online, karena keduanya menunjukkan bahwa mekanisme rating dapat menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan. Maka perlu ada dukungan dari semua pihak untuk memiliki resiliensi dalam bekerja dalam meningkatkan performa kerja.

Siregar & Panjaitan (2025) dukungan kerja dapat meningkatkan resiliensi karyawan melalui penurunan tingkat stres dan peningkatan kesehatan mental. Studi ini menunjukkan bahwa semakin banyak dukungan yang diberikan oleh platform dan lingkungan kerja digital, semakin sedikit tekanan psikologis yang dialami pekerja digital. Ini berkaitan dengan penelitian mengenai sistem evaluasi pelanggan karena menunjukkan betapa pentingnya dukungan organisasi untuk mengurangi dampak psikologis dari tekanan pekerjaan berbasis platform yang kadang memunculkan ketidakadilan dalam proses melakukan pekerjaan.

Zhao et al. (2026) ketidakadilan pendapatan kepada ojek online menyebabkan kelelahan emosional lebih besar, penurunan kesejahteraan psikologis, dan penurunan perilaku pelayanan prososial pada pekerja yang bekerja di platform digital. Dampak langsung pada kesejahteraan psikologis ketika penilaian negatif diterima secara berulang tanpa mekanisme dukungan. Pengalaman menerima kritik negatif dari pelanggan bukan hanya angka atau skor; itu sering menjadi peristiwa psikologis memengaruhi pengemudi secara subjektif. Semua orang merespons situasi tersebut dengan cara yang berbeda, tergantung pada pengalaman mereka sebelumnya, emosi mereka, dan kemampuan mereka untuk bertahan hidup. Sangat penting untuk memahami lebih lanjut tentang dampak emosional yang muncul secara langsung ketika pengemudi menerima penilaian yang tidak positif. Dampak emosional ini dapat mencakup rasa marah, kecewa, cemas, hingga kehilangan kepercayaan diri.

Gao et al. (2026), tekanan berasal dari tekanan kerja keras yang tidak sesuai dengan pendapatan, berdampak pada kesejahteraan pekerja melalui mekanisme psikologis tertentu. Walaupun beberapa karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan penyesuaian perilaku (*avoidance job crafting*), tekanan algoritmik dan tuntutan untuk mempertahankan tingkat *output* yang tinggi terus meningkatkan tekanan psikologis. Hasil tersebut mendukung hasil diagram bahwa pengemudi harus terus berhati-hati saat bekerja agar mereka tidak mendapatkan penilaian buruk, yang dapat mengurangi peluang mereka untuk mendapatkan order di masa mendatang.

Penurunan kinerja akun, penurunan jumlah order, dan peningkatan risiko pekerjaan adalah dampak berikutnya yang ditunjukkan pada diagram. Model Job Demands-Resources (JD-R) menyatakan bahwa stres kerja, penurunan kinerja, dan kelelahan emosional akan muncul sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa sumber daya psikologis (Bakker & Demerouti, 2007). Sistem

evaluasi pelanggan sangat penting bagi pengemudi ojek daring karena memengaruhi pendapatan dan akses ke order. Performa kerja akan menurun dengan tuntutan yang lebih tinggi dan kurangnya dukungan organisasi dan mental. Menurut penelitian terbaru tentang pekerja gig di Indonesia, pengendalian berbasis algoritma dikaitkan dengan lebih sedikit kesejahteraan subjektif pekerja dan lebih banyak kerentanan keuangan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi psikologis pengemudi ojek online dipengaruhi oleh sistem evaluasi pelanggan. Tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga pada emosi dan kesejahteraan seseorang, penting untuk melakukan penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dampak emosional yang dialami pengemudi sebagai akibat dari penilaian negatif. Penelitian ini juga akan menyelidiki kronologi pengalaman nyata yang mereka alami, serta menemukan strategi psikologis yang mereka gunakan untuk mengelola stres setelah menerima penilaian negatif. Penelitian ini akan membantu mengembangkan penelitian psikologi kerja, khususnya yang berkaitan dengan pekerja ekonomi kerja, dan juga menjadi dasar untuk upaya meningkatkan kesejahteraan psikologis pengemudi ojek online.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan bertujuan mengeksplorasi dan menggambarkan fenomena sosial secara rinci sesuai dengan realitas di lapangan. Sugiyono (2019) metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya, yang merupakan salah satu wilayah dengan tingkat aktivitas layanan transportasi daring yang cukup tinggi. Subjek penelitian ini adalah pengemudi ojek online yang beroperasi di wilayah Kecamatan Wiyung dan pernah mengalami dampak psikologis yang berkaitan dengan sistem evaluasi

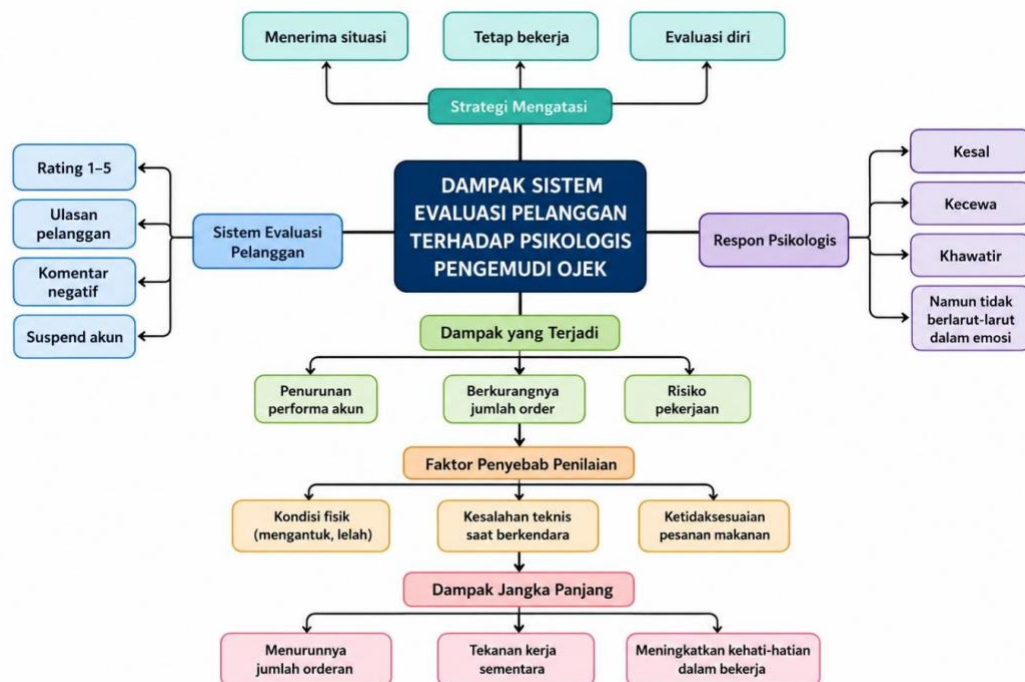
pelanggan, seperti pemberian rating dan ulasan. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti pengalaman mereka dalam menerima penilaian pelanggan serta keterlibatan aktif mereka dalam layanan transportasi daring (Fiantika dkk., 2022). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang informan, yang terdiri dari: (1) satu orang pengemudi *driver* ojek online platform shopeefood; (2) tiga orang pengemudi *driver* ojek online dari platform gojek yang pernah mengalami tekanan psikologis akibat penilaian pelanggan, seperti stres, kecemasan, atau penurunan motivasi kerja. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang.

Teknik pengumpulan dan analisis data

Fatihudin (2015), yang menjelaskan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung atau tidak langsung dengan sumber data, baik terhadap objek yang diamati langsung maupun melalui pihak ketiga. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah semi terstruktur. Analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Hasil kajian dijelaskan secara terperinci di bawah ini dengan beraneka ragam hasil penelitian sebelumnya. Hasil wawancara terhadap empat orang narasumber menunjukkan beragam pandangan mengenai sistem evaluasi pelanggan yang terjadi saat pengemudi menerima orderan di lapangan. Keempat narasumber memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga memberikan sudut pandang yang beragam mengenai penyebab, dampak, serta upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga hasil evaluasi dari pelanggan.



Sistem Evaluasi Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, sistem evaluasi pelanggan perlu dirancang lebih adil dan transparan agar tidak menimbulkan dampak negatif pada pengemudi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah memberikan alasan yang jelas pada setiap rating rendah, sehingga pengemudi dapat mengetahui

kesalahan yang perlu diperbaiki. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan mekanisme klarifikasi atau banding bagi pengemudi yang merasa menerima penilaian tidak objektif. Sistem evaluasi juga sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu penilaian pelanggan, tetapi mempertimbangkan riwayat kinerja pengemudi secara keseluruhan. Dengan demikian, dampak rating buruk terhadap performa akun dan jumlah orderan dapat diminimalkan, sekaligus membantu menjaga kondisi psikologis pengemudi agar tetap termotivasi dalam bekerja.

Dampak yang Terjadi

Berdasarkan hasil wawancara, sistem evaluasi pelanggan memberikan dampak pada aspek operasional dan psikologis pengemudi ojek online. Dari aspek operasional, rating rendah dan ulasan negatif dapat menyebabkan penurunan performa akun serta berkurangnya jumlah orderan yang diterima pengemudi. Beberapa responden mengaku mengalami penurunan pendapatan karena jumlah pesanan yang masuk menjadi lebih sedikit setelah menerima penilaian buruk.

Aspek psikologis, rating rendah dan ulasan negatif menimbulkan perasaan kecewa, kesal, dan tidak nyaman, terutama ketika penilaian tersebut dianggap tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Namun, sebagian besar responden tidak mengalami gangguan emosional yang berkepanjangan dan memilih untuk menerima situasi tersebut sebagai bagian dari risiko pekerjaan. Mereka cenderung melakukan evaluasi diri dan tetap melanjutkan pekerjaan seperti biasa. Dengan demikian, dampak utama sistem evaluasi pelanggan lebih terlihat pada performa kerja dan pendapatan pengemudi, sedangkan dampak psikologis yang muncul relatif dapat dikelola melalui strategi *coping* yang adaptif.

Dampak Psikologi Pengemudi

Berdasarkan hasil wawancara, respon psikologis yang muncul setelah menerima rating rendah atau ulasan negatif umumnya berupa perasaan kecewa, kesal, dan tidak nyaman, terutama ketika penilaian dianggap tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Namun, para responden tidak menunjukkan stres atau gangguan emosional yang berkepanjangan. Sebagian besar memilih untuk menerima penilaian tersebut sebagai risiko pekerjaan, melakukan refleksi terhadap kesalahan yang terjadi, serta tetap melanjutkan aktivitas kerja seperti biasa. Sikap penerimaan, kesabaran, dan kemampuan mengendalikan emosi menjadi bentuk respon psikologis yang dominan pada para pengemudi dalam menghadapi sistem evaluasi pelanggan. Dengan demikian, meskipun penilaian negatif dapat memengaruhi perasaan sesaat, para pengemudi cenderung mampu beradaptasi dan mempertahankan stabilitas emosinya.

Strategi Mengatasi

Berdasarkan hasil wawancara, para pengemudi ojek online menggunakan beberapa strategi untuk mengatasi dampak negatif dari sistem evaluasi

pelanggan. Strategi yang paling dominan adalah menerima situasi sebagai risiko pekerjaan, sehingga mereka tidak berlarut-larut dalam emosi negatif. Selain itu, pengemudi melakukan evaluasi diri dengan memperbaiki kesalahan yang menjadi penyebab rating rendah, seperti lebih memperhatikan kondisi fisik saat bekerja. Beberapa responden juga menunjukkan pengendalian emosi dan kesabaran ketika menerima penilaian yang dianggap tidak sesuai. Sementara itu, dalam menghadapi keluhan pelanggan, pengemudi memilih menyelesaikan masalah secara langsung dan bertanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengemudi cenderung menerapkan *coping* adaptif yang membantu mereka tetap bekerja secara profesional meskipun menghadapi tekanan dari sistem penilaian pelanggan.

Pembahasan

Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem evaluasi pelanggan memberikan dampak terhadap kondisi psikologis dan performa kerja pengemudi ojek online. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa pengemudi, ditemukan bahwa penilaian pelanggan berupa rating dan ulasan dapat memengaruhi jumlah orderan serta performa akun pengemudi. Temuan yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan pengalaman masing-masing responden untuk memahami bagaimana sistem evaluasi pelanggan memengaruhi kondisi psikologis mereka. Pembahasan ini difokuskan pada empat aspek utama, yaitu dampak rating terhadap performa kerja, respon emosional pengemudi terhadap penilaian negatif, strategi *coping* atau cara pengemudi mengatasi tekanan yang muncul, serta bentuk adaptasi yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan stabilitas psikologis dalam bekerja.

Dampak Rating Terhadap Performa Kerja

Rating pelanggan berpengaruh terhadap performa kerja pengemudi ojek online karena penilaian tersebut menentukan kualitas akun dan peluang memperoleh orderan. Pengemudi yang menerima rating rendah mengalami penurunan jumlah pesanan sehingga berdampak pada pendapatan mereka. Kondisi ini mendorong pengemudi untuk melakukan evaluasi diri, meningkatkan kualitas pelayanan, dan lebih berhati-hati dalam bekerja agar memperoleh penilaian lebih baik di masa mendatang. B.F Skinner menyatakan individu cenderung menyesuaikan perilakunya berdasarkan konsekuensi diterima dari lingkungan.

Aguinis (2019) sistem penilaian kinerja berfungsi sebagai mekanisme umpan balik yang dapat memengaruhi perilaku dan kinerja pekerja. Dalam konteks ojek online, rating pelanggan menjadi bentuk umpan balik langsung yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi kualitas layanan pengemudi. Semakin baik rating diperoleh, semakin besar peluang pengemudi untuk mempertahankan performa kerja dan memperoleh pendapatan yang optimal.

Respon Emosional Pengemudi terhadap Penilaian Negatif

Penilaian negatif diterima pengemudi ojek online memunculkan tanggapan emosional berupa perasaan kecewa, kesal, dan tidak nyaman. Perasaan tersebut muncul terutama ketika rating rendah dianggap tidak sesuai dengan usaha atau kondisi sebenarnya terjadi di lapangan. Namun, sebagian besar informan tidak menunjukkan reaksi emosional yang berkepanjangan dan cenderung menerima penilaian tersebut sebagai bagian dari risiko pekerjaan.

Kadolkar et al. (2025) penilaian pelanggan sebagai dasar evaluasi kinerja pekerja. Dampaknya para pekerja ojek online merasakan kecemasan, ketidakpastian pekerjaan, harus mengendalikan emosi dan menampilkan perilaku positif kepada pelanggan demi menghindari penilaian buruk. Pengawasan algoritma yang berlangsung terus-menerus membuat pekerja merasa selalu diawasi oleh pelanggan sekaligus oleh sistem digital sehingga meningkatkan stres dan kecemasan dalam bekerja. Pengemudi dalam penelitian ini menunjukkan bentuk *coping* melalui sikap menerima keadaan, bersabar, dan tetap melanjutkan pekerjaan seperti biasa. Strategi tersebut membantu mereka mengurangi tekanan emosional sehingga tidak mengalami gangguan psikologis yang berkepanjangan. Dengan demikian, respon emosional pengemudi terhadap penilaian negatif dipengaruhi oleh bagaimana mereka memaknai pengalaman tersebut. Semakin baik kemampuan individu dalam melakukan penilaian kognitif dan mengelola emosinya, maka semakin kecil kemungkinan munculnya dampak psikologis yang berkepanjangan akibat rating atau ulasan negatif dari pelanggan.

Strategi Coping

Para pengemudi ojek online menunjukkan berbagai strategi *coping* dalam menghadapi rating rendah dan ulasan negatif dari pelanggan. Sebagian besar responden memilih untuk menerima penilaian tersebut sebagai bagian dari risiko pekerjaan, melakukan evaluasi diri, serta tetap melanjutkan pekerjaan tanpa larut dalam emosi negatif. Beberapa pengemudi juga berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dan lebih memperhatikan kondisi fisik saat bekerja agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali. Sistem evaluasi pelanggan telah berkembang dari pengukuran kualitas layanan menjadi alat untuk mengawasi dan mengontrol perilaku pengemudi. Kondisi tersebut menempatkan pengemudi di bawah tekanan psikologis yang signifikan karena mereka bekerja di bawah pengawasan algoritma terus-menerus (Kadolkar et al., 2025; Keegan & Meijerink, 2025).

Emotion focused coping tampak pada sikap pengemudi yang memilih menerima keadaan, bersabar, dan tidak berlarut-larut dalam perasaan kecewa atau kesal setelah menerima rating rendah. Responden menganggap penilaian negatif sebagai konsekuensi yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan sehingga mereka berusaha mengelola emosi dengan tetap berpikir positif dan melanjutkan pekerjaan seperti biasa. Strategi ini membantu mereka menjaga

stabilitas emosional dan mengurangi stres akibat tekanan sistem evaluasi pelanggan.

Yang et al. (2021) perlakuan negatif pelanggan dapat menyebabkan makna kerja menurun, pada gilirannya menyebabkan perilaku buruk karyawan. Sebaliknya, ketahanan psikologis, juga dikenal sebagai ketahanan psikologis, memiliki kemampuan mengurangi dampak negatif tersebut. Pekerja yang resiliensi tinggi dapat mempertahankan kualitas layanan meskipun pelanggan buruk. Pengemudi ojek online mampu mengendalikan emosi mereka, menganggap situasi sebagai risiko pekerjaan, dan tetap memberikan layanan baik dengan menggunakan strategi *coping* adaptif.

Bentuk Adaptasi dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan

Para pengemudi ojek online melakukan berbagai bentuk adaptasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan setelah menerima rating rendah atau ulasan negatif. Adaptasi tersebut terlihat dari upaya pengemudi untuk lebih berhati-hati saat bekerja, memperhatikan kondisi fisik sebelum menerima order, meningkatkan keramahan kepada pelanggan, serta melakukan evaluasi diri terhadap kesalahan yang pernah terjadi. Selain itu, para pengemudi tetap berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik meskipun menghadapi rasa lelah atau ketidaknyamanan. Tindakan tersebut menunjukkan adanya penyesuaian perilaku kerja sebagai respons terhadap sistem evaluasi pelanggan.

Liang & Zhu (2025) respon negatif pelanggan berimpaK kepada pekerja mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pikiran mengenai pekerjaan (*psychological detachment*). Ketika pengemudi terus mengingat penilaian negatif yang diterimanya, kualitas kesejahteraan psikologis menurun dan performa kerja pada hari berikutnya ikut menurun. Pada penelitian ini, rating rendah dan ulasan negatif merupakan stimulus yang dapat menimbulkan tekanan bagi pengemudi. Namun, para responden menunjukkan kemampuan adaptasi dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan kesadaran terhadap keselamatan berkendara, serta menerima masukan pelanggan sebagai bahan evaluasi diri. Bentuk adaptasi tersebut memungkinkan pengemudi tetap menjalankan pekerjaannya secara profesional meskipun menghadapi konsekuensi berupa penurunan performa akun atau jumlah orderan.

Kesimpulan

Sistem evaluasi pelanggan berdampak pada aspek operasional dan psikologis pengemudi ojek online. Pada tingkat operasional, rating rendah dan ulasan negatif dapat mengurangi kinerja akun, menurunkan kemungkinan mendapatkan order, dan menurunkan pendapatan. Namun, secara psikologis, penilaian negatif menyebabkan perasaan kecewa, kesal, dan tidak nyaman, terutama ketika dianggap tidak menggambarkan keadaan sebenarnya. Tetapi efek psikologis biasanya sementara dan tidak berkembang menjadi gangguan emosional yang lama.

Pengemudi dapat beradaptasi dengan baik terhadap tekanan yang ditimbulkan oleh sistem evaluasi pelanggan. Mereka cenderung melihat penilaian negatif sebagai bagian dari risiko pekerjaan, melakukan evaluasi diri, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengendalikan emosi saat mendengar keluhan pelanggan. Dengan menerapkan strategi *coping* yang fleksibel ini, pengemudi dapat mempertahankan motivasi kerja, profesionalisme, dan stabilitas.

Sistem evaluasi pelanggan harus dibuat lebih adil, jelas, dan akuntabel. Perusahaan ojek online disarankan untuk mempertimbangkan riwayat kinerja selama proses evaluasi. Mereka juga harus menjelaskan mengapa mereka menerima penilaian rendah, menyediakan mekanisme untuk pengemudi untuk meminta klarifikasi atau banding, dan memberikan alasan yang jelas untuk setiap penilaian yang rendah. Diharapkan perbaikan sistem ini akan meningkatkan kepercayaan pengemudi terhadap mekanisme penilaian dan mengurangi efek negatifnya terhadap performa kerja, kesejahteraan psikologis, dan pendapatan. Ini akan menghasilkan hubungan yang lebih seimbang antara perusahaan, pelanggan, dan pengemudi.

Daftar Pustaka

- Adilah, F., Al Fatih, M., Muse, A. A., & Amrozi, Y. (2024). Evaluation of the Quality of Gojek Online Transportation Driver Services Based on Customer Satisfaction Level in the City of Surabaya. *SAINTEKBU*, 16(1), 47–53.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>.
- Fajrin, & Andini, N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Kawasan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 2(1).
- Gao, X., Qian, Z., Zhang, X., & Zhang, H. (2026). The impact of algorithmic management pressure on gig workers' well-being: The role of avoidance job crafting. *Acta Psychologica*, 268, 107155. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2026.107155>.
- Kadolkar, I., Kepes, S., & Subramony, M. (2025). Algorithmic management in the gig economy: A systematic review and research integration. *Journal of Organizational Behavior*, 46(7), 1057–1080. <https://doi.org/10.1002/job.2831>.
- Kadolkar, I., Kepes, S., & Subramony, M. (2025). Algorithmic management in the gig economy: A systematic review and research integration. *Journal of Organizational Behavior*, 46(7), 1057–1080. <https://doi.org/10.1002/job.2831>.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Liang, Y., Sun, T., & Zhu, Z. (2025). I remember it all too well: Gig workers' psychological detachment after receiving negative customer feedback

- and the roles of job security and handling time. *Journal of Organizational Behavior*, 46(7), 1018–1037. <https://doi.org/10.1002/job.2870>.
- Muhammad, F. S. A., Nainggolan, E. E., & Muslikah, E. D. (2025). Lingkungan Kerja dan Psychological Well-Being Pengemudi Ojek Online: Menelisik Peran Dukungan Emosional. *JiWA: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(4). <https://doi.org/10.30996/jiwa.v2i04.12587>.
- Muharsih, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Layanan Ojek Online di Karawang*. PSYCHOPEDIA: *Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 6(1), 19–28. <https://doi.org/10.36805/psychopedia.v6i1.1464>.
- Panuntun, A. S., Inayati, N. R., & Aprianto, R. (2025). Systematic Literature Review: Kepuasan Pengguna dan Faktor Penentunya pada Layanan Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Qua Teknika*. 15(2). <https://doi.org/10.35457/quateknika.v15i02.4823>
- Prastika, E. N., Usman, O., & Aditya, S. (2023). Analysis of Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention on Ojek Online. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 6(2). <https://doi.org/10.21009/JDMB.06.2.2>
- Rosidah, D. A., & Oetarjo, M. (2022). Kepuasan Konsumen Ojek Online: Pengaruh Brand Equity, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan. *Academia Open*, 7. <https://doi.org/10.21070/acopen.7.2022.3169>
- Roswiyanti, Prastiyo, H. E., Indri, G., & Hadiyatno, D. (2026). Workload and customer rating pressure as antecedents of burnout: Examining the mediating role of job stress in the ride-hailing context. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 4(1), 74–90.
- Wijayanto, M. H. G., & Kusmaryani, R. E. (2022). Pengaruh Career Adaptability terhadap Work Engagement pada Mitra Ojek Online. *Acta Psychologia*, 4(2). <https://doi.org/10.21831/ap.v4i2.58893>
- Yang, F., Qian, J., Wen, Y., Zhang, Y., & Fan, W. (2021). How gig workers respond to negative customer treatment: The effects of work meaningfulness and traits of psychological resilience. *Frontiers in Psychology*, 12, 783372. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.783372>
- Zhao, L., Yang, D., Li, Y., Tang, J., & Guo, S. (2026). Helping gig workers deal with customer injustice: An empirical study on the effects of algorithmic governance strategies. *Information & Management*, 63(3), 104318. <https://doi.org/10.1016/j.im.2026.104318>.