

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh perusahaan Bosowa Taksi setelah mereka menerapkan aplikasi *mobile*. Selain itu, penelitian tersebut pun bertujuan untuk menemukan alasan perusahaan Bosowa Taksi masih tetap menerapkan aplikasi *mobile*. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi dari *social network theory* untuk menganalisis penerapan aplikasi *mobile* Bosowa Taksi. Dimensi tersebut yaitu *knowledge management, training and learning*, dan *collaboration and innovation*. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode wawancara, analisis dokumen, dan observasi untuk melakukan pengumpulan data. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Bosowa Taksi mengalami kendala terkait dengan retensi pengemudi setelah penerapan aplikasi *mobile*. Hal tersebut terjadi karena perusahaan tidak memiliki pendanaan yang cukup untuk dialokasikan sebagai bonus kepada pengemudinya. Olehnya, perusahaan melakukan kolaborasi dengan perusahaan besar yang bergerak pada jasa transportasi. Kolaborasi tersebut memungkinkan perusahaan Bosowa Taksi mendapatkan akses pendanaan agar retensi para pengemudi terjadi peningkatan.

Kata kunci : Social Network Theory, Aplikasi Mobile

ABSTRACT

This study aims to identify the challenges faced by Bosowa Taxi companies after they implement mobile applications. In addition, the study also aims to find reasons Bosowa Taxi companies still apply mobile applications. This study uses three dimensions of social network theory to analyze the application of mobile applications Bosowa Taxi. These dimensions are knowledge management, training and learning, and collaboration and innovation. The research used case study approach with interview method, document analysis, and observation to collect data. The results of data analysis show that Bosowa Taxi has constraints related to driver retention after application of mobile application. This happens because the company does not have enough funding to be allocated as a bonus to the driver. By doing this, the company collaborated with large companies engaged in transportation services. The collaboration enables the Bosowa Taxi company to gain access to funding for increased driver retention.

Keywords: Social Network Theory, Mobile Application