

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk layanan yang dimiliki GO-JEK secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu jasa pengantaran dan jasa pembelian. Pada jasa pengantaran memiliki empat proses yaitu proses pemesanan, proses penjemputan, proses pengantaran, dan proses pembayaran. Sementara pada jasa pembelian memiliki empat proses pula, namun terdapat proses pembelian yang menggantikan proses penjemputan. Pada proses pemesanan pengguna mengisi alamat penjemputan dan pengantaran dan aplikasi akan menghitung total estimasi biaya. Selanjutnya pada proses penjemputan, *driver* melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum melakukan penjemputan. Setelah menjemput, *driver* menekan tombol untuk menyelesaikan penjemputan pada aplikasi dan melakukan pengantaran baik pelanggan ataupun barang pelanggan. Pada Go-Send, proses pengantaran memerlukan konfirmasi kembali pada penerima barang. Setelah selesai, *driver* menerima pembayaran baik berbentuk *cash* atau Go-Pay. Selain itu, pelanggan dapat memberikan *rating* untuk menilai kualitas layanan yang diberikan *driver*.
2. Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, GO-JEK memiliki beberapa kebijakan bagi *driver*. Terdapat tiga kebijakan yaitu kebijakan sistem penilaian kerja, kebijakan bonus dan poin, serta jenis-jenis pelanggaran dan sanksi yang akan didapat oleh *driver*. Kebijakan sistem penilaian kerja dibagi menjadi dua yaitu *rating* dan *completion rate*. *Rating* digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh *driver* dan diberikan oleh pelanggan. Sementara *completion rate* digunakan untuk menilai kuantitas layanan yang diselesaikan oleh *driver* sehari-harinya. Kebijakan kedua yang dimiliki oleh GO-JEK adalah bonus dan poin. Masing-masing layanan pada GO-JEK memiliki poin yang

berbeda-beda. Selain mendapatkan uang, setelah menyelesaikan transaksi *driver* akan mendapatkan poin tergantung dari jenis layanan yang diselesaikannya. Poin tersebut akan diakumulasikan perharinya dan akan digunakan untuk mendapatkan bonus harian. Bonus yang diberikan berbentuk uang yang akan ditransfer ke saldo *driver* pada saat jam operasional harian berakhir yaitu pukul 00.00. Selain poin, *completion rate* pun menjadi syarat untuk mendapatkan bonus. Kebijakan yang terakhir adalah pelanggaran dan sanksi yang diberikan oleh GO-JEK. Sebagai bentuk *preventive control*, pelanggaran ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *auto suspend* dan *manual suspend*. Jumlah total pelanggaran yang dimuat oleh GO-JEK adalah 51 jenis pelanggaran dengan sanksi terberat adalah pemutusan kontrak mitra *driver*.

3. Dengan tidak adanya regulasi yang jelas terkait transportasi *online* dari pemerintah, sehingga peraturan ditentukan oleh masing-masing perusahaan. Oleh karena itu, peneliti menilai desain kebijakan yang dimiliki GO-JEK dengan membandingkannya dengan salah satu pesaing dalam industri transportasi *online* yaitu Grab Indonesia. Perbedaan yang cukup signifikan berada pada *rating*, bonus, dan poin. Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian yaitu tidak adanya akses langsung peneliti kedalam perusahaan, maka peneliti hanya dapat menggunakan lima kualitas informasi dalam menilai implementasi kegiatan operasional GO-JEK. Kriteria kualitas informasi yang digunakan peneliti adalah *reliability*, *timely*, *understandable*, *verifiable*, dan *accessible*. Penilaian tersebut didapat dari hasil wawancara kepada *driver* dan observasi peneliti yang menjadi *driver*. Hasil dari analisis berdasarkan kualitas informasi adalah implementasi yang diterapkan oleh GO-JEK masih banyak memiliki kelemahan yang akan dijadikan dasar untuk pengidentifikasian risiko oleh peneliti.
4. Risiko yang muncul dari hasil penelitian adalah lima risiko terhadap *driver* dan enam risiko terhadap perusahaan. Risiko-risiko tersebut muncul akibat dari lemahnya beberapa komponen Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan berdampak pada beberapa kualitas informasi. Penulis menyimpulkan bahwa

permasalahan yang seringkali dihadapi oleh perusahaan adalah kesalahan pengambilan keputusan terjadi karena kualitas informasi yang tidak memadai. Kualitas informasi yang paling terkena dampak dari risiko-risiko yang terjadi adalah *relevant*, *reliable*, dan *verifiable*. Sementara kualitas informasi yang tidak terlalu berdampak oleh risiko-risiko yang terjadi adalah *complete*, *understandable*, dan *accessible*.

Hasil dari pengidentifikasian risiko juga memperlihatkan bahwa SIA yang diterapkan oleh perusahaan belum memadai. Pengendalian internal merupakan komponen SIA yang paling sering menyebabkan timbulnya risiko-risiko. Contohnya adalah bentuk kebijakan *completion rate* dan *rating* yang merupakan bentuk *preventive control* belum memadai. Diikuti dengan prosedur dan pengguna. Terdapat beberapa prosedur yang masih membuat para pengguna khususnya *driver* bingung. Komponen SIA selanjutnya yang berdampak adalah software dan data. Dimana aplikasi yang digunakan *driver* masih memiliki kelemahan seperti tombol-tombol yang hilang. Infrastruktur merupakan komponen SIA yang telah memadai karena tidak menyebabkan terjadinya risiko apapun. Dengan melihat penyebab dan dampak dari risiko-risiko yang telah diidentifikasi dapat dikatakan bahwa lemahnya SIA menyebabkan kualitas informasi yang tidak memadai. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan atas SIA. Perbaikan ini dilakukan agar SIA menjadi lebih memadai, sehingga dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

5. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa pengendalian yang sebaiknya dilakukan oleh GO-JEK untuk mengelola risiko-risiko yang terjadi. Pengendalian tersebut adalah perbaikan kebijakan terkait *rating*, *completion rate*, dan *suspend*, melakukan penilaian dua arah pada *rating*, perbaikan sistem aplikasi *driver*, *maintanance* data identitas *driver*, dan peningkatan pelayanan keluhan bagi *driver*.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran mengenai desain dan implementasi dari kebijakan yang diterapkan oleh GO-JEK, antara lain :

1. Bagi GO-JEK

Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian yang dimiliki oleh peneliti, maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah berdasarkan observasi peneliti dari sudut pandang *driver*. Untuk meningkatkan kualitas informasi, sebaiknya GO-JEK menerapkan tindakan yang peneliti rekomendasikan untuk mengelola risiko jika memang belum diterapkan pada perusahaan. Berikut adalah *response* yang dapat digunakan GO-JEK untuk mengelola risiko yang ada:

1. Peneliti menyarankan agar perusahaan memperbaiki kebijakan penilaian *completion rate*. Sistem yang dimiliki GO-JEK harus dapat membedakan pembatalan order dilakukan oleh pelanggan atau *driver* agar *driver* tidak terbebani kesalahan yang dilakukan pelanggan. Melakukan penilaian *rating* bagi pelanggan dan membebani sanksi untuk dapat mengurangi *order* fiktif yang dilakukan pelanggan.
2. Peneliti menyarankan agar perusahaan memperbaiki kebijakan penilaian *rating*. Melakukan penilaian dua arah yaitu pelanggan terhadap *driver* dan *driver* terhadap pelanggan. Sehingga pelanggan pun memiliki rekapitulasi penilaian yang ia terima. Semakin baik penilaian *rating* nya, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan atas penilaian yang ia berikan. Selain itu *driver* pun berhak memberikan feedback atas *rating* yang ia terima. Pihak GO-JEK pun dapat mengedukasi pelanggan agar lebih peduli dengan *rating* yang akan ia berikan.
3. Pada kebijakan bonus, GO-JEK dianjurkan untuk memperbaiki kebijakan pemberian bonus. Dengan menambahkan *rating* sebagai salah satu syarat mendapatkan bonus, menjadikan *driver* harus menjaga *rating* miliknya. Sehingga *driver* pun memberikan kualitas

layanan yang baik disamping kuantitas penyelesaian layanan yang tinggi.

4. Perusahaan dianjurkan untuk memperbaiki sistem aplikasi yang digunakan oleh *driver*. Peningkatan tersebut agar terhindar dari permasalahan, yakni tingkat pembaharuan *rating* yang lama, proses pembatalan *order* yang lama, fitur aplikasi yang tidak lengkap, dan pemakaian aplikasi tambahan oleh *driver*.
5. Peneliti menyarankan agar terdapat pembaharuan data identitas *driver* secara berkala agar tidak terjadi asimetri informasi antara database perusahaan dan kejadian di lapangan. Hal tersebut juga dapat menghindari risiko adanya transaksi jual beli akun *driver*. Dan pembaharuan terhadap bukti-bukti transaksi seperti struk pembelian barang pada layanan pembelian. Agar *driver* yang melakukan manipulasi secara sengaja dapat terkena sanksi.
6. Perusahaan dianjurkan untuk lebih teliti dan tegas dalam melakukan pengawasan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh *driver* dengan melakukan proses validasi yang tepat sebelum menjatuhkan sanksi pada *driver*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dari tiga sisi yaitu pelanggan, *driver*, dan perusahaan agar menghasilkan informasi yang mendalam mengenai kualitas desain dan implementasi yang diterapkan GO-JEK dan rekomendasi yang lebih tepat karena mengetahui akar permasalahan dari segala sudut.

DAFTAR PUSTAKA

- Act2013,P. (2004). *The Australian New Zealand Risk Management Standard.Risk Management Framework Policy*.
- Arifin, Danang. “Ini Modus Order Fiktif yang Dilakukan Pengendara Go-Jek”. 09 September 2016. <http://www.beritasatu.com/ipitek/305718-ini-modus-order-fiktif-yang-dilakukan-pengendara-gojek.html>.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2013). *Accounting Information System 11th Edition*. London: Pearson.
- Hall, J. A. (2011). *Accounting Information System*. Mason: SOUTH-WESTERN.
- ISACA. (2015). Cybersecurity Nexus. *Cybersecurity Fundamentals*, 1-111.
- Karami, A., Dolatabadi, H. R., & Rajaeepour, D. S. (2013). Analyzing the Effectiveness of Reward Management System on Employee Performance through the Mediating Role of Employee Motivation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 327-338.
- Moeller, R. R. (2011). *COSO Enterprise Risk Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Purwanto, N. (1993). *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remadja Karya.
- Puspita, Sherly. “Polisi: Aplikasi "Tuyul" Taksi "Online" Beda dengan "Fake" GPS”. 02 Februari 2018. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/02/10090951/polisi-aplikasi-tuyul-taksi-online-beda-dengan-fake-gps>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting Information Systems 13th Edition*. British: Pearson Education.

Sekaran, & Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A skill Building Approach 6th Edition*. New York: John Wiley & Sons Ltd.

Wilkinson, J. W., Cerullo, M. J., Raval, V., & Wong-On-Wing, B. (2000). *Accounting Information Systems: Essential Concepts And Applications*. Toronto: John Wiley & Sons, Inc.