

**EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENGATASI  
RISIKO PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS *DRIVER* GO-JEK KOTA BANDUNG)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Ibrahim Yusuf Saputra  
2013130225

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)  
BANDUNG  
2018**

***EVALUATION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM TO RESOLVE  
ENTERPRISE RISK  
(A CASE STUDY IN GO-JEK'S DRIVER OF BANDUNG)***



***UNDERGRADUATE THESIS***

*Submitted to complete the requirement  
of a Bachelor Degree in Economics*

*By*

Ibrahim Yusuf Saputra  
2013130225

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING STUDY PROGRAMME  
(Accredited based on the Decree BAN-PT  
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)  
BANDUNG  
2018***

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENGATASI**  
**RISIKO PERUSAHAAN**  
**(STUDI KASUS *DRIVER* GO-JEK KOTA BANDUNG)**

Oleh:

Ibrahim Yusuf Saputra

2013130225

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

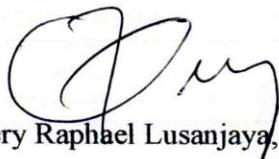
Bandung, Juni 2018

Ketua Program Studi Akuntansi,

ub 

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing,



Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T

## PERNYATAAN

Saya, yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Ibrahim Yusuf Saputra  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 20 Maret 1996  
Nomor Pokok : 2013130225  
Program studi : Akuntansi  
Jenis naskah : Skripsi

### JUDUL

### EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENGATASI RISIKO PERUSAHAAN

(STUDI KASUS *DRIVER GO-JEK KOTA BANDUNG*)

dengan,

Pembimbing : Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T

Ko-pembimbing : -

### SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal: 06 Juni 2018  
Pembuat pernyataan



(Ibrahim Yusuf Saputra)

## ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, teknologi menjadi hal penting yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat. Salah satu bentuk keterkaitan teknologi dalam bidang transportasi yaitu hadirnya transportasi berbasis *online* (TBO). GO-JEK merupakan salah satu aplikasi yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi dengan menggunakan internet sebagai medianya. Dengan adanya penggunaan teknologi, aktivitas jumlah tatap muka bagi karyawan dan perusahaan dapat diminimalkan. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian untuk menjadikan kegiatan operasional berlangsung selaras dengan tujuan awal perusahaan.

Salah satu bentuk pengendalian yang dilakukan oleh GO-JEK adalah dengan menetapkan kebijakan perusahaan sebagai bentuk *preventive control*. Dengan menetapkan penilaian kinerja dengan *rating* dan *completion rate*, memberikan bonus berdasarkan poin, serta pembebanan sanksi atas aturan yang diberlakukan GO-JEK. Untuk menilai apakah penerapan pengendalian pada GO-JEK telah memadai, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pengendalian tersebut. Evaluasi dilakukan dengan cara melakukan pengidentifikasian risiko, setelah itu mencari penyebab serta dampak dari risiko tersebut, dan memberikan rekomendasi tindakan apa yang harus dilakukan perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *hypothetico-deductive method*. Kebutuhan akan data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang dimiliki perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan wawancara, melakukan observasi, dan dokumentasi. Sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari buku literatur, jurnal, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian. Seluruh wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara kelompok dan observasi dilakukan dengan menjadi *driver*.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap bentuk pengendalian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa GO-JEK masih memiliki kekurangan dalam menetapkan kebijakannya. Hal tersebut dapat diketahui dengan adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi pada kegiatan operasional lapangan dikarenakan lemahnya Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang diterapkan. Oleh karena itu, timbul risiko risiko yang dapat berdampak pada pihak perusahaan ataupun *driver*. Rekomendasi untuk mengelola risiko tersebut adalah dengan 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*.

Kata Kunci : transportasi online, sistem informasi akuntansi, pengendalian

## **ABSTRACT**

*In the current era of globalization, technology becomes an important thing that can not be configured from the society's daily activity. One of the role between technology and transportation is the presence of online-based transportation (OBT). GO-JEK is one application that is engaged in the field of transportation service provider by using the internet as a platform. By using the technology, interaction of driver as a partner and company can be reduced. Therefore, it is necessary to control the operating activity to pursue goal congruence.*

*One of the controls applied by GO-JEK is to implement company policy as a form of preventive control. By setting performance appraisals with ratings and completion rates, providing bonus points, as well as imposing sanctions on rules imposed by GO-JEK. To assess whether the implementation of controls on GO-JEK is adequate, an evaluation of those controls is necessary. Evaluation is done by identifying risks, then looking for the causes and impacts of those risks, and recommending what actions the company should take.*

*The research method used in this research is hypothetico-deductive method. The need for data is obtained from primary and secondary data sources. Primary data obtained from interviews and observations, while secondary data obtained from data owned by the company. Data collection techniques used in the study are field studies and literature studies. Field studies were conducted by conducting interviews, observation, and documentation. While the literature study is done by studying literature books, journals, and previous studies related to the research topic. All interviews in this study were conducted in groups and the observations were done by being drivers.*

*Based on the evaluation of the form of control that has been done, it can be seen that GO-JEK is still has absence in setting policy. It can be known by the mistakes that occur in the field operational activities due to weak Accounting Information System (AIS) applied. Therefore, the appearance of risk may have consequence to the company or the driver. Recommendations for managing those risks are improvements to the rating, completion rate and suspend policies, performing a two-way assessment of rating, improvement of the driver application system, maintenance of driver identity data, and improvement of service complaints for drivers.*

*Keyword : online transportation, accounting information system, control*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T. atas seluruh nikmat, anugerah, dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENGATASI RISIKO PERUSAHAAN (STUDI KASUS DRIVER GO-JEK KOTA BANDUNG)”. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam pembuatan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Pak Denny R. Junaedi dan Ibu Nia Kurnia selaku orangtua yang selalu memberi dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis selama ini serta seluruh keluarga yang selalu hadir untuk penulis disaat dibutuhkan
2. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini dan mendengarkan curahan hati penulis.
3. Ibu Dr. Sylvia Fettry E M, SE., SH., M.Si., Ak selaku Dosen Wali penulis selama melakukan studi di Universitas Katolik Parahyangan..
4. Seluruh staf pengajar dan bagian administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membagikan ilmunya dan memberikan segala macam bentuk bantuan kepada penulis.
5. Para *Driver* GO-JEK yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, khususnya bagi komunitas Himpunan *Driver* Kota Bandung (HDBR) Region Utara yang telah memberikan kesempatan melakukan wawancara di *basecamp* HDBR.
6. Regyna Ratu dan Chintia Devi Yurensi dua wanita yang telah membantu banyak penulis, dua saudara yang selalu dihantui oleh kegabutan hidup saya.
7. Fatmaul Yasyak yang selalu menemani dan berjuang dalam melewati hari-hari yang keras di Bandung ini sejak SMA. Fauziah dan Tiara yang sudah lebih dulu menikah meninggalkan geng “HEDON” dan sibuk dengan kehidupan masing-masing nya.

8. Teman-teman Kosan Mr.Brother yang telah lebih dulu lulus dan sempat menemani kehidupan perkuliahan penulis serta memberikan banyak ilmu yang baru bagi penulis yaitu Irfan, Sari, Fulki, Teja, Mamang, Ilham, Fierta, Jali, Andri, Ijal.
9. Teman-teman yang masih berjuang untuk keluar dari kampus tercinta yaitu Aal, Majid, Adrian. Afif, Nofal, Ical, Lyotta, Gilang, Bas. Tetap semangat!
10. Teman-teman pada masa SMA, Faris, Pey, Gian, Yuda, Babeh, Kacang, Datu, Bisma, Jon, Rangga dan juga pada Om dan Tante Warning yang selalu memberikan dukungan melalui kegiatan berkumpul bersama dan membantu peneliti saat masa-masa susah dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman Program Studi Akuntansi, Amelia Subrata, Amalia solihati, Annisa Luthfillah, Clarissa Vardini, Daniel, Felix Wijaya, Fia Medana, Gerine Octavianto, Ivander, Jeremy Julio, Joana Audry, Keisa Nadya, Rayner Markus, Rika Nurmaela, Rizky Danubiantara, Stella, Vicky, Tania Diamanta, Vincent, Vivi, Wanda, Widya. Terima kasih atas dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Fakultas Ekonomi, Annisa Ira, Akbar Ibrahim, Al Faisal Mulk, Decky Bagja, Dika Raihan, Gelischa Presticha, KAKA, Nurkhandika, Rendy Nugraha. Tsana Khalisa, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman di Universitas Katolik Parahyangan dan berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Keterbatasan Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Sistem Informasi Akuntansi .....	8
2.1.1. Sistem .....	8
2.1.2. Informasi .....	8
2.1.3. Akuntansi .....	9
2.1.4. Komponen Sistem Informasi Akuntansi .....	10
2.3 COSO Enterprise Risk Management .....	11
2.3.1 COSO ERM Framework Model .....	13
2.3.2 Komponen COSO ERM Framework .....	14
2.4 Risk Management .....	16
2.4.1 Prinsip Utama untuk Mengelola Risiko .....	17
2.4.2. Proses Penilaian Manajemen Risiko .....	17
2.4.3 Metodologi Rating Risiko .....	18
2.5 Sistem Penilaian Kinerja .....	19
2.5.1 Tujuan Sistem Penilaian Kerja .....	20
2.5.2 Syarat Sistem Penilaian Kerja .....	20
2.5.3 Penyimpangan Sistem Penilaian Kerja .....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	25
3.1. Metode Penelitian .....	25

3.2	Obyek Penelitian .....	37
3.3	Profil Perusahaan.....	37
BAB 4 PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Kegiatan Operasional Dan Desain Kebijakan Bagi Driver GO-JEK.....	39
4.1.1	Gambaran Kegiatan Operasional Bagi Driver GO-JEK..	39
4.1.1.1	Go-Ride .....	39
4.1.1.2	Go-Send.....	42
4.1.1.3	Go-Food.....	44
4.1.1.4	Go-Shop .....	47
4.1.1.5	Go-Mart.....	50
4.1.2	Desain Kebijakan Operasional Dan Peraturan <i>Driver</i> Dalam Kegiatan Operasional Perusahaan .....	53
4.1.2.1	Kebijakan Sistem Penilaian Kerja.....	54
4.1.2.2	Kebijakan Bonus dan Poin GO-JEK .....	55
4.1.2.3	Jenis-Jenis Pelanggaran <i>Driver</i> GO-JEK.....	57
4.2	Penilaian Kualitas Kebijakan dan Peraturan pada Kegiatan Operasional Perusahaan .....	64
4.2.1	Penilaian Kualitas Desain Kebijakan Operasional Dan Peraturan GO-JEK Terhadap Pesaing.....	64
4.2.1.1	Kebijakan Operasional Dan Peraturan Grab Indonesia .....	64
4.2.1.2	Perbandingan Desain Kebijakan Operasional Dan Peraturan GO-JEK Terhadap Pesaing .....	68
4.3	Penilaian Kualitas Implementasi dari Kebijakan dan Peraturan pada Kegiatan Operasional Perusahaan .....	71
4.3.1	Penilaian Terhadap Rating .....	71
4.3.1.1	Penilaian <i>Rating</i> pada Elemen <i>Reliability</i> .....	71
4.3.1.2	Penilaian <i>Rating</i> pada Elemen <i>Timely</i> .....	72
4.3.1.3	Penilaian <i>Rating</i> pada Elemen <i>Understandable</i> .....	72
4.3.1.4	Penilaian <i>Rating</i> pada Elemen <i>Verifiable</i> .....	73
4.3.1.5	Penilaian <i>Rating</i> pada Elemen <i>Accesible</i> .....	75
4.3.2	Penilaian Terhadap <i>Completion Rate</i> .....	75
4.3.2.1	Penilaian <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Reliability</i> .....	76

4.3.2.2	Penilaian <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Timely</i> .....	76
4.3.2.3	Penilaian <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Understandable</i> .....	76
4.3.2.4	Penilaian <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Verifiable</i> .....	77
4.3.2.5	Penilaian <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Accesible</i> .....	78
4.3.3	Penilaian Terhadap Bonus dan Poin .....	79
4.3.3.1	Penilaian Bonus dan Poin pada Elemen <i>Reliability</i> .....	79
4.3.3.2	Penilaian Bonus dan Poin pada Elemen <i>Timely</i> .....	80
4.3.3.3	Penilaian Bonus dan Poin pada Elemen <i>Understandable</i> .....	80
4.3.3.4	Penilaian Bonus dan Poin pada Elemen <i>Verifiable</i> .....	81
4.3.3.5	Penilaian Bonus dan Poin pada Elemen <i>Accesible</i> .....	82
4.4	Analisis Risiko Terhadap Desain dan Implementasi Kebijakan GO-JEK .....	82
4.4.1	Identifikasi Risiko Yang Berdampak pada <i>Driver</i> .....	82
4.4.1.1	RD-1 Kesalahan Dalam Menilai Performa ( <i>Completion Rate</i> ).....	82
4.4.1.2	RD-2 Kesalahan Pada Penilaian Rating .....	83
4.4.1.3	RD-3 Pemberian Bonus Tidak Memperhitungkan Rating Pelanggan.....	84
4.4.1.4	RD-4 Lamanya Proses Pembatalan Oleh Pelanggan .....	84
4.4.1.5	RD-5 Tidak Ada Fitur Kembali pada Aplikasi Driver .....	84
4.4.2	Identifikasi Risiko Yang Berdampak pada Perusahaan .....	85
4.4.2.1	RP-1 Asimetri Informasi Identitas Driver .....	85
4.4.2.2	RP-2 Adanya Order Fiktif Oleh Driver.....	85
4.4.2.3	RP-3 Pemakaian Aplikasi Tambahan Oleh Driver .....	86

4.4.2.4	RP-4 Pembaharuan Rating Membutuhkan Waktu Yang Lama .....	87
4.4.2.5	RP-5 Promo Go-Pay yang Diberikan pada Awal Pendaftaran Sebagai User Disalahgunakan.....	87
4.4.2.6	RP-6 Manipulasi Order Oleh Driver .....	88
4.4.3	Dampak Risiko Yang Terjadi Terhadap Kualitas Informasi .....	88
4.5	Risk Assesment dan Risk Response .....	91
4.5.1	RD-1 Kesalahan Dalam Menilai Performa (Completion Rate) .....	93
4.5.2	RD-2 Kesalahan Pada Penilaian Rating .....	94
4.5.3	RD-3 Kesalahan Dalam Pemberian Bonus Bagi Driver	95
4.5.4	RD-4 Lamanya Proses Pembatalan Oleh Pelanggan.....	95
4.5.5	RD-5 Tidak Ada Fitur Kembali pada Aplikasi Driver ...	96
4.5.6	RP-1 Asimetri Informasi Identitas Driver .....	96
4.5.7	RP-2 Adanya Order Fiktif Oleh Driver .....	97
4.5.8	RP-3 Pemakaian Aplikasi Tambahan Oleh Driver.....	97
4.5.9	RP-4 Pembaharuan Rating Membutuhkan Waktu Yang Lama.....	98
4.5.10	RP-5 Promo Go-Pay yang Diberikan pada Awal Pendaftaran Sebagai User Disalahgunakan.....	98
4.5.11	RP-6 Manipulasi Order Oleh Driver .....	99
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		100
5.1.	Kesimpulan .....	100
5.2.	Saran .....	103
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	27
Tabel 4.1	Jenis Layanan dan Poin .....	57
Tabel 4.2	Jenis Pelanggaran <i>Auto Suspend</i> .....	58
Tabel 4.3	Jenis Pelanggaran <i>Manual Suspend</i> .....	59
Tabel 4.4	Jenis Pelanggaran dan Sanksi pada Grab Indonesia .....	65
Tabel 4.5	Perbandingan Desain Kebijakan Antara GO-JEK dan Grab Indonesia .....	70
Tabel 4.6	Hasil Wawancara <i>Rating</i> pada Elemen <i>Understandable</i> .....	73
Tabel 4.7	Hasil Penilaian <i>Verifiable</i> pada <i>Rating</i> .....	74
Tabel 4.8	Hasil Wawancara <i>Completion Rate</i> pada Elemen <i>Understandable</i> .....	77
Tabel 4.9	Hasil Penilaian <i>Verifiable</i> pada <i>Completion Rate</i> .....	78
Tabel 4.10	Hasil Wawancara Bonus dan Poin pada Elemen <i>Understandable</i> .....	81
Tabel 4.11	Dampak Risiko Terhadap Kualitas Informasi .....	89
Tabel 4.12	Penilaian <i>Likelihood</i> .....	91
Tabel 4.13	Penilaian <i>Concequences</i> .....	92
Tabel 4.14	<i>Risk Assesment</i> dan <i>Risk Response</i> .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	7
Gambar 2.1	<i>COSO ERM Framework Cube</i> .....	13
Gambar 3. 1	Hubungan Antar Variabel .....	26
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> Go-Ride .....	71
Gambar 4.2	<i>Flowchart</i> Go-Send .....	69
Gambar 4.3	<i>Flowchart</i> Go-Food .....	73
Gambar 4.4	<i>Flowchart</i> Go-Shop .....	71
Gambar 4.5	<i>Flowchart</i> Go-Mart .....	69
Gambar 4.6	Tampilan <i>Rating</i> pada Aplikasi .....	71
Gambar 4.7	Tampilan <i>Completion Rate</i> pada Aplikasi .....	75
Gambar 4.8	Tampilan Poin pada Aplikasi .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.1. Daftar pertanyaan
- Lampiran 1.2 Hasil penilaian *likelihood*
- Lampiran 2.1. Tampilan proses penerimaan pesanan
- Lampiran 2.2. Tampilan proses penyelesaian pesanan
- Lampiran 3.1 Contoh tampilan saldo yang masuk ke rekening *driver*
- Lampiran 3.2 Tampilan proses penerimaan pesanan
- Lampiran 4.1 Tampilan menu yang dipesan pelanggan
- Lampiran 4.2 Tampilan onfirmasi harga pembelian
- Lampiran 4.2. Tampilan *upload* bukti transaksi
- Lampiran 5.1 Tampilan penyelesaian pesanan
- Lampiran 6.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-1
- Lampiran 6.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-1  
(Lanjutan)
- Lampiran 7.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-2
- Lampiran 7.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-2  
(Lanjutan)
- Lampiran 8.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-3
- Lampiran 9.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-4
- Lampiran 9.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-4  
(Lanjutan)
- Lampiran 10.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-5
- Lampiran 10.2 Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-5  
(Lanjutan)
- Lampiran 11.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-6
- Lampiran 11.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-6  
(Lanjutan)
- Lampiran 12.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-7

- Lampiran 12.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-7  
(Lanjutan)
- Lampiran 13.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-8
- Lampiran 13.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-8  
(Lanjutan)
- Lampiran 14.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-9
- Lampiran 14.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-9  
(Lanjutan)
- Lampiran 15.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-10
- Lampiran 15.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-10  
(Lanjutan)
- Lampiran 16.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-11
- Lampiran 16.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-11  
(Lanjutan)
- Lampiran 17.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-12
- Lampiran 17.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-12  
(Lanjutan)
- Lampiran 18.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-13
- Lampiran 18.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-13  
(Lanjutan)
- Lampiran 19.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-14
- Lampiran 19.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-14  
(Lanjutan)
- Lampiran 20.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-15
- Lampiran 20.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-15  
(Lanjutan)
- Lampiran 21.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-16
- Lampiran 21.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-16  
(Lanjutan)
- Lampiran 22.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-17

- Lampiran 21.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-17  
(Lanjutan)
- Lampiran 23.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-18
- Lampiran 23.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-18  
(Lanjutan)
- Lampiran 24.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-19
- Lampiran 24.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-19  
(Lanjutan)
- Lampiran 25.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-20
- Lampiran 26.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-21
- Lampiran 26.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-21  
(Lanjutan)
- Lampiran 27.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-22
- Lampiran 27.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-22  
(Lanjutan)
- Lampiran 28.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-23
- Lampiran 28.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-23  
(Lanjutan)
- Lampiran 29.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-24
- Lampiran 29.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-24  
(Lanjutan)
- Lampiran 30.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-25
- Lampiran 30.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-25  
(Lanjutan)
- Lampiran 31.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-26
- Lampiran 31.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-26  
(Lanjutan)
- Lampiran 32.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-27
- Lampiran 32.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-27  
(Lanjutan)

- Lampiran 33.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-28
- Lampiran 33.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-28  
(Lanjutan)
- Lampiran 34.1 Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-29
- Lampiran 34.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-29  
(Lanjutan)
- Lampiran 35.1. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-30
- Lampiran 35.2. Bukti pengecekan kebijakan perusahaan pada aplikasi *driver* ke-30  
(Lanjutan)

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, teknologi berkembang secara pesat dan membuka peluang baru di seluruh bidang perusahaan. Tidak terkecuali dengan bidang transportasi yang merupakan salah satu komponen penting dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu bentuk keterkaitan teknologi dalam bidang transportasi yaitu hadirnya transportasi berbasis *online* (TBO). Dengan hadirnya TBO, masyarakat mendapatkan solusi terkait masalah transportasi yang terjadi, terutama pada kota-kota besar. TBO memberikan solusi kepada masyarakat berupa kemudahan akses untuk mendapatkan transportasi sesuai waktu dan tempat yang diinginkan, mengurangi kemacetan yang terjadi, menghemat biaya perjalanan, hingga memberikan lapangan kerja bagi masyarakat.

Perusahaan penyedia layanan jasa TBO merupakan perusahaan yang menjadikan sistem informasi berbasis komputer (SIBK) sebagai *engine for competitive advantage*. Bukan hanya membantu dan memudahkan bisnis perusahaan, namun SIBK menjadi komponen utama dalam meningkatkan efisiensi aktivitas bisnis dan nilai tambah perusahaan untuk berkompetisi dengan perusahaan lainnya. Aktivitas bisnis pada setiap siklus perusahaan tersebut akan terintegrasi satu sama lain untuk menghasilkan informasi. Dengan adanya penggunaan teknologi, aktivitas jumlah tatap muka bagi karyawan dan perusahaan dapat diminimalkan. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian untuk menjadikan kegiatan operasional berlangsung selaras dengan tujuan awal perusahaan. Terdapat tiga bentuk pengendalian internal dalam menanggulangi risiko yang mungkin terjadi yaitu: (1) *preventive control*, (2) *detective control*, dan (3) *corrective control* (Wilkinson, 2000: 268). Sementara pengendalian internal itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari operasi, membuat laporan keuangan yang dapat diandalkan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Wilkinson, 2000: 268).

PT. GO-JEK Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang pertama masuk menjadi penyedia jasa TBO di Indonesia yang bertujuan untuk

mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan. Gojek menggunakan aplikasi berbasis internet pada *smartphone* sebagai media yang menyediakan berbagai macam jasa di dalamnya seperti pemesanan ojek, pembelian dan pengantaran makanan, pembelian dan pengantaran barang, dan semakin bertambah seiring perkembangannya.

Sejak berdiri pada tahun 2010 aplikasi gojek di *play store* telah diunduh sebanyak 10 juta kali. Selain itu, lebih dari 50 kota besar di Indonesia telah terjangkau oleh gojek dengan jumlah *driver* mencapai 250 ribu orang. Dengan tarif 2000/km dan penetapan bonus pendapatan rata-rata yang dihasilkan dengan *fulltime* menjadi *driver* berada di sekitaran 3-6 juta rupiah<sup>1</sup>. Tidak mengherankan banyak peminat yang antre untuk menjadi *driver*. Namun dalam pelaksanaan kegiatan operasional tersebut, seringkali *driver* melakukan kecurangan seperti menggunakan order fiktif demi mendapatkan bonus harian, dan menggunakan *fake gps* untuk menarik pelanggan yang sebenarnya diluar jangkauan *driver*.

Bentuk *preventive control* yang dilakukan oleh GO-JEK yaitu membuat kebijakan operasional dan peraturan untuk mengatasi kemungkinan risiko yang terjadi. Namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan, terdapat bentuk ketidakpatuhan *driver* yang kerap terjadi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tidak terjadi keselarasan yang diinginkan oleh perusahaan. Ketidakpastian yang memiliki pengaruh negatif dalam pencapaian tujuan perusahaan merupakan sebuah risiko. Diperlukan adanya kebijakan yang memadai dari tiap perusahaan untuk menghadapi indikasi kecurangan yang akan muncul, agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dan dengan melakukan pengorbanan seminimal mungkin. Risiko yang muncul tidak dapat dicegah ataupun ditolak namun harus dikelola.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menganalisis desain serta implementasi kebijakan operasional serta pengelolaan risiko di bidang transportasi berbasis online.

---

<sup>1</sup> Pernyataan Wakil Direktur Pemasaran PT. GO-JEK Indonesia Pingkan Irwin pada media *online* Kompas.com edisi Jum'at 13 Maret 2017

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan beberapa pokok masalah :

1. Bagaimana gambaran kegiatan operasional *driver* pada PT.GO-JEK Indonesia?
2. Bagaimana desain kebijakan dan peraturan yang diterapkan PT.GO-JEK Indonesia terhadap *driver*?
3. Bagaimana kualitas desain serta implementasi kebijakan PT.GO-JEK Indonesia terhadap *driver*?
4. Bagaimana analisis risiko terkait kualitas informasi pada PT.GO-JEK Indonesia?
5. Bagaimana pengendalian yang dibutuhkan terkait analisis risiko pada PT.GO-JEK Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi peneliti terkait beberapa pokok permasalahan yang muncul dari latar belakang, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran kegiatan operasional *driver* pada PT.GO-JEK Indonesia.
2. Mengetahui desain kebijakan dan peraturan yang diterapkan PT.GO-JEK Indonesia terhadap *driver*.
3. Mengetahui kualitas desain serta implementasi kebijakan PT.GO-JEK Indonesia terhadap *driver*.
4. Mengetahui hasil analisis risiko terkait kualitas informasi *driver* pada PT.GO-JEK Indonesia.
5. Mengetahui bagaimana pengendalian yang dibutuhkan terkait analisis risiko pada PT.GO-JEK Indonesia.

#### **1.4 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menghadapi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain:

1. Tidak ada akses untuk mendapatkan data primer dari perusahaan.
2. Belum ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang evaluasi sistem informasi GO-JEK
3. Peneliti menggunakan sudut pandang *driver* sebagai dasar pembahasan penelitian.
4. Untuk menambah pemahaman penelitian, peneliti melakukan observasi partisipatif sebagai *driver*.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

GO-JEK sebagai perusahaan TBO membutuhkan tindakan *preventive control* yang ditetapkan sebagai pembatas antara hak dan kewajiban bagi *driver*. Batasan yang digunakan berupa kebijakan dan peraturan baik dari segi pelanggaran ataupun pendapatan yang bisa diterima oleh *driver*. Dengan kebijakan dan peraturan sebagai dasar bagi pelaksanaan operasional perusahaan, terkadang *driver* menjadi pelaku sekaligus korban kecurangan. Karena hal tersebut, maka peneliti akan berfokus pada seberapa baik kualitas dari kebijakan tersebut dan menganalisis risiko yang muncul pada kegiatan operasional.

Kualitas informasi menurut Romney dan Steinbart (2012:25) terbagi menjadi 7, yaitu : (1) *Relevance*, informasi meningkatkan pengambilan keputusan, (2) *Reliable*, informasi bebas dari kesalahan dan akurat, (3) *Complete*, informasi lengkap, (4) *Timely*, informasi disediakan dalam waktu yang tepat, (5) *Understandable*, informasi mudah dipahami oleh pengguna, (6) *Verifiable*, informasi dapat dibuktikan kebenarannya, (7) *Accesible*, informasi dapat diakses oleh pengguna. Dengan terpenuhinya kriteria tersebut membuat informasi tersampaikan secara baik kepada *driver*.

Pada pelaksanaannya terdapat beberapa kasus yang muncul diantaranya order fiktif berdasarkan pengakuan driver berinisial NW dengan menggunakan dua ponsel untuk melakukan kecurangannya (Beritasatu:Iptek, 2016). Lalu penggunaan fake gps yaitu pemalsuan lokasi keberadaan pengemudi yang tidak sesuai dengan lokasi pesanan (Kompas, 2018). Serta penjualan akun gojek kepada *driver* yang telah *tersuspend*. Beberapa kejadian tersebut membuktikan tidak tercapainya *goal congruence* perusahaan dengan kejadian di lapangan. Terlepas peraturan yang dibuat oleh perusahaan itu sudah tersampaikan secara baik ataupun belum, perlu pengendalian yang dibuat untuk mengatasi aktivitas dari masing-masing *driver*. Peneliti akan merekomendasikan pengendalian berdasarkan risiko yang terdapat dalam perusahaan.

Untuk mengatasi risiko yang dimiliki perusahaan perlu melihat bagaimana tingkat *compliance* para *driver* terhadap kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan. Dengan analisis tersebut perusahaan akan mengetahui harus memperbaiki di sisi peraturan yang mana dan sejauh mana risiko tersebut mempengaruhi aktivitas operasional perusahaan. Sehingga pengendalian yang diterapkan efektif dan efisien.

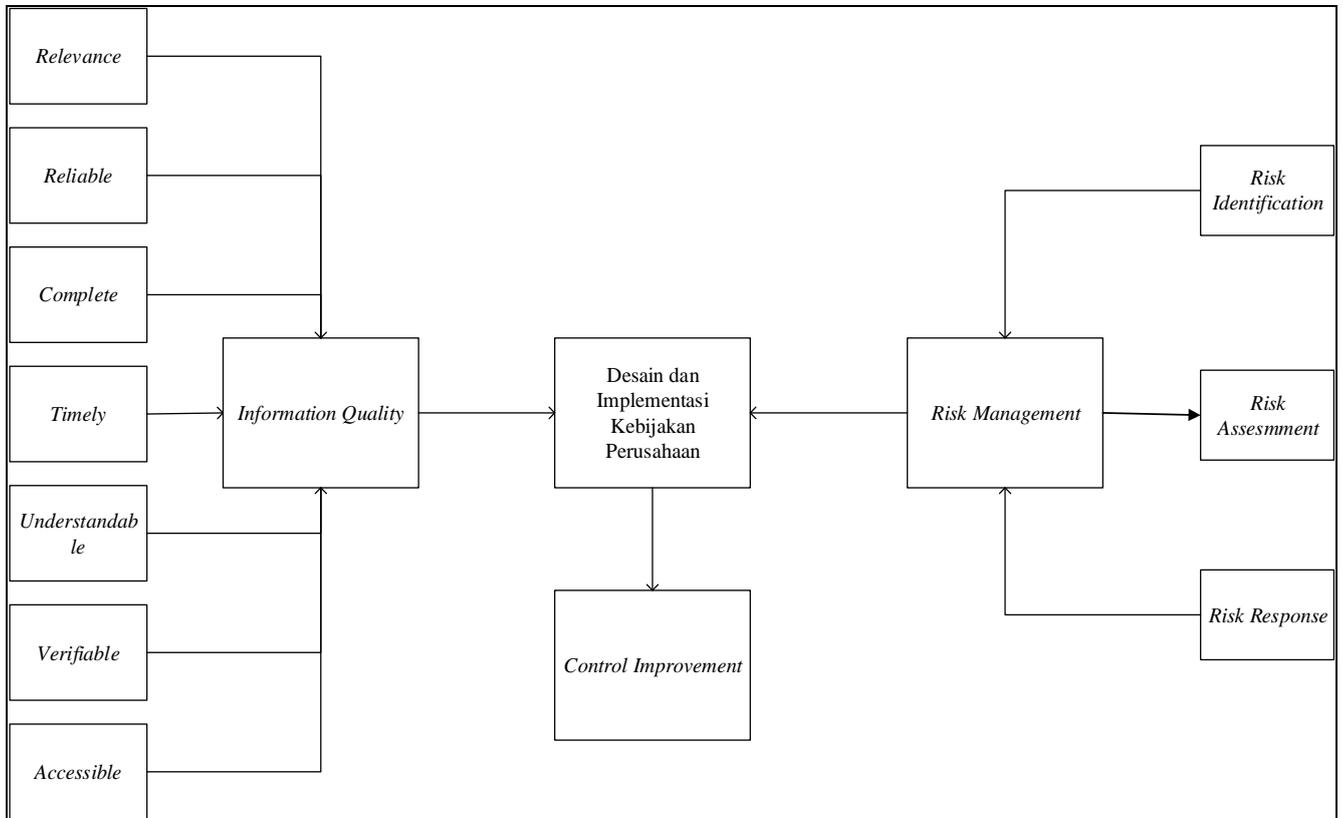
Seiring dengan perkembangan teknologi lingkungan pekerjaan pun cepat berubah, sehingga membutuhkan pemantauan, pembaruan, pengujian, penambahan, dan perubahan sebagai bentuk pengawasan untuk menjaga kualitas informasi yang dihasilkan. Terdapat tiga konsep perlindungan informasi (ISACA, 2015:6), yaitu (1) *confidentiality* untuk perlindungan informasi yang belum diotorisasi atau diungkapkan, (2) *integrity* untuk perbaikan data yang rusak harus secepatnya ditangani, (3) *availability* untuk menjamin akses yang tepat untuk penggunaan sistem informasi. Perlindungan informasi merupakan seperangkat elemen organisasi yang saling terkait untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan proses berdasarkan pendekatan risiko bisnis, untuk menetapkan, menerapkan, mengoperasikan, memantau, meninjau, memelihara dan memperbaiki keamanan informasi (ISO27001, 2013). Bentuk pengendalian efektif dan efisien adalah pengendalian yang dilakukan sesuai risiko yang mungkin terjadi. Risiko yang muncul pada perusahaan tidak dapat dicegah ataupun ditolak namun harus dikelola.

*Risk Management* sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi berkenaan dengan risiko. Risiko muncul dalam semua aspek operasi dan pada semua tahapan dalam siklus operasi tersebut. Hal tersebut menawarkan kesempatan dan ancaman, dan karena itu harus dikelola dengan tepat (*The Australian New Zealand Risk Management Standard* , 2014:2). Menurut ISO (31000:2009) *risk management* mempunyai 8 elemen penting yaitu : (1) *Establishing the Context*, (2) *Risk assesment*, (3) *Risk Identification*, (4) *Risk analysis*, (5) *Risk evaluation*, (6) *Communicate and consult*, (7) *Risk treatment*, (8) *Monitoring and review*.

GO-JEK memiliki pengendalian yang mengatur kegiatan operasional, tetapi masih terdapat celah yang dapat dimanfaatkan oleh *driver*. Perusahaan yang tidak bertemu langsung dengan *driver* meningkatkan risiko kecurangan sehingga perlu ada pengendalian dalam kegiatannya. Selain itu, kebijakan sistem penilaian kerja yang berbentuk *rating* dan peraturan yang diterapkan kepada *driver* masih memiliki kelemahan. Terbukti dengan munculnya kasus-kasus yang merugikan berbagai pihak. Maka dari itu perlu adanya *risk assesment* yang dimulai dengan mengidentifikasi risiko, lalu melakukan analisis dan evaluasi risiko. Proses analisis ini mempertimbangkan dua elemen risiko, yaitu frekuensi terjadinya kejadian tersebut serta dampak terkait kejadian tersebut. Setelah itu melakukan identifikasi atas pengendalian yang sudah diterapkan, dan terakhir memilih pengendalian yang efektif dan efisien sesuai risiko.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memilih “**EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENGATASI RISIKO PERUSAHAAN (STUDI KASUS *DRIVER* GO-JEK KOTA BANDUNG)**” sebagai judul penelitian dalam skripsi ini.

**Gambar 1.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Olahan Peneliti