

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi saat ini merambah segala sendi kehidupan manusia. Teknologi informasi membuat semua hal menjadi lebih mudah dan cepat. Peran teknologi informasi dalam bisnis juga semakin kuat, hal ini ditunjukkan dengan keaktifan perusahaan untuk menggunakan internet sebagai sarana pemasaran produknya. Penggunaan internet bagi perusahaan saat ini sangat diperlukan. Setiap perusahaan yang ingin memperluas jangkauan pemasarannya pasti mempunyai *website*, yang menjadi sarana informasi maupun promosi bagi perusahaan. Dimana lingkungan di sekitar perusahaan semakin kompleks akibat kemajuan di bidang komunikasi, transportasi dan teknologi. Dalam pengolahan data tersebut diperlukan suatu alat yang dinamakan sistem informasi. Pesatnya perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi menjadikannya media untuk bersaing (*competitive weapon*) yang wajib dimiliki oleh perusahaan dalam memenangkan persaingan (Lindawati & Salamah, 2012).

Informasi tidak bisa terlepas dari sistem. Dimana sistem merupakan rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai sebuah tujuan sedangkan sistem informasi akuntansi merupakan struktur yang menyatu dalam suatu entitas yang menggunakan sumber daya fisik dan komponen lain, untuk merubah data

transaksi keuangan/akuntansi menjadi informasi akuntansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna atau pemakainya (*user*), Gondodiyoto (dalam Novena 2012). Sebagai suatu sistem informasi keuangan, akuntansi merupakan proses dari tiga aktivitas yaitu pengidentifikasian (*identifying*), pencatatan (*recording*) dan pengkomunikasian (*communicating*) atas peristiwa ekonomi dari suatu organisasi baik yang mencari laba maupun nirlaba kepada berbagai pihak yang berkepentingan baik intern maupun ekstern (Nena, 2015).

Hal ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan yang akan membangun sistem informasi manajemen, disarankan untuk membangun sistem informasi akuntansi terlebih dahulu. Fungsi penting yang dibentuk SIA pada sebuah organisasi antara lain: mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi; memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan, melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi (Indrianto, 2015). Dengan pengelolaan sistem yang baik, informasi yang handal dapat dihasilkan, sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada perusahaan. Namun, dalam suatu perusahaan masih sering ditemui berbagai masalah dalam memahami dan mengimplementasikan sistem informasi akuntansi dengan baik. Dengan adanya unsur pengendalian internal dalam sistem informasi akuntansi, berbagai kecurangan, penyimpangan, maupun kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindarkan atau dapat dilacak untuk diperbaiki.

Pada perkotaan, pertumbuhan populasi penduduk selalu menunjukkan kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Pertumbuhan penduduk di perkotaan bukan hanya akan menyebabkan bertambahnya penduduk yang bertempat tinggal dan bekerja di daerah perkotaan, namun akan diiringi dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang digunakan oleh penduduk sebagai alat transportasi, dalam hal ini transportasi darat (pengangkutan melalui darat). Transportasi darat di daerah perkotaan seperti Bandung memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas antar wilayah, sehingga berbagai sumber daya yang ada dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia.

Khususnya mengenai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan harus dilaksanakan dengan cara lancar/cepat, aman, teratur, dan bertanggung jawab. Dengan semua kualitas pelayanan tersebut, para pemakai (pengguna) jasa transportasi dapat menentukan jenis sarana transportasi apa yang sangat sesuai baginya untuk digunakan karena setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya. Semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, membuat konsumen sebagai pengambil keputusan menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusannya, Perusahaan pun harus melakukan usaha-usaha dalam menarik konsumen agar membeli dan menggunakan jasanya (Wibisono & Syahril, 2016).

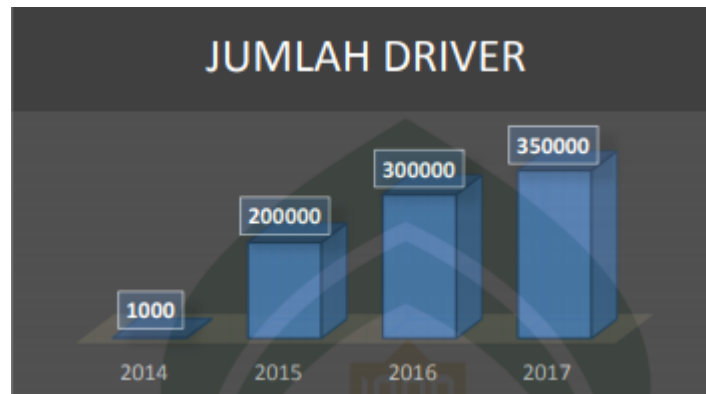
Sebagai kota metropolitan, Bandung adalah tempat yang sangat layak untuk menjalankan bisnis transportasi berbasis *online* ini mengingat jumlah penduduk kota Bandung yang cukup padat. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut dengan ojek, tetapi sekarang dikenal dengan istilah baru yaitu Gojek. Jika dahulu ojek dikelola secara manual/kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru yaitu transportasi *online*, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional. Karena semakin banyaknya jenis transportasi umum dan pribadi yang beroperasi di Bandung menyebabkan semakin bertambahnya kemacetan. Beberapa jenis transportasi umum yang beroperasi di Bandung yaitu Ojek Pangkalan, Angkot, Becak, Taxi dan lain-lainnya. Dari beberapa jenis transportasi umum yang tersedia, masyarakat sebagai konsumen menganggap bahwa transportasi umum tersebut masih belum memadai.

Adanya ojek *online* berupa kehadiran Gojek dan Grab Bike memberikan kontribusi yang sangat signifikan bagi kehidupan sosial masyarakat. Beberapa perubahan sosial dan mindset tentang ojek *online* seperti peralihan penggunaan teknologi sebagai sarana pemesanan transportasi umum, peningkatan citra transportasi ojek sebagai sarana transportasi yang solutif, cepat, bebas macet, aman dan nyaman. Ojek online saat ini menjadi solusi yang memberikan manfaat kepada masyarakat karena penerapan teknologi komunikasi secara tepat guna. Kehadiran Gojek dan Grab membuat pengusaha Taxi itu kekurangan order dan itu menuntut mereka untuk kreatif.

Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis *online* di Bandung adalah Gojek cabang Bandung. Gojek merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu layanan ojek *online*. Gojek yang beroperasi sejak tahun 2011 di Jakarta, pendiri Gojek adalah putra asli Indonesia lulusan *Harvard*, Nadiem Makariem dan Michaelangelo Moran. Pada awal berdirinya, Gojek hanya melayani pesanan ojek melalui telepon, namun sejak bulan Januari 2015, Gojek telah meluncurkan aplikasi ponsel yang dapat digunakan sebagai media pemesanan moda transportasi tersebut (Amajida, 2016).

Nadiem memadukan teknologi di usahanya ini dimana pelanggan bisa menggunakan aplikasi di *smartphone* untuk menggunakan layanan Gojek. Selain itu ojeknya pun dilengkapi dengan *GPS* sehingga posisi ojek bisa dipantau melalui *smartphone*. Tarifnya pun bisa terukur dari seberapa jauh jarak yang ditempuh. Selain itu, cara pembayarannya pun bisa menggunakan *credit (My Wallet)*. Sedangkan pembagian tarifnya adalah 80% penghasilan untuk pengemudi ojek dan 20%-nya untuk Gojek. Gojek juga memberikan *reward* tambahan pemasukkan kepada *driver* sebesar Rp. 50.000,- untuk *driver* yang telah mengantar penumpang sebanyak 10 kali (Hidayah dkk, 2015).

Gambar 1.1. Indeks pengemudi Gojek dari tahun 2014 hingga tahun 2017



(Sumber : *Google Picture*)

Berdasarkan diagram, indeks pengemudi Gojek dari tahun 2014 hingga tahun 2017 mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan terbesar terjadi pada rentang 2016 ke 2017 dimana peningkatan tersebut mencapai sekitar 50.000 *driver*. Hal ini mengindikasikan bahwa Gojek saat ini menjadi profesi paling dilirik oleh masyarakat dalam meningkatkan perekonomiannya. Seiring dengan meningkatnya pengemudi Gojek secara bersamaan tingkat pertumbuhan pengguna Gojek pun meningkat. Hal ini terjadi karena Gojek dinilai menjadi solusi transportasi yang efektif.

Gojek mulai beroperasi di Bandung tahun 2015, ojek banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar misalnya di Bandung karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota Bandung. Setelah berjalan cukup lama Gojek tidak hanya mengantar jasa antar orang (Go-Ride) tetapi juga melebarkan fiturnya menjadi antar barang (Go-Send), menggunakan mobil untuk mengantar (Go-Car), layanan dompet virtual untuk transaksi di dalam aplikasi (Go-Pay), akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan (Go-Tix), layanan terintegrasi untuk membeli obat-obatan dan kebutuhan medis lainnya melalui apotek (Go-Med),

layanan *auto care*/otomotif (Go-Auto), pengisian pulsa (Go-Pulsa), antar makanan (Go-Food) belanja barang (Go-Mart), pengantaran barang berukuran besar (Go-Box), pembersih rumah (Go-Clean), pijat (Go-Message), kecantikan (Go-Glam), pendeteksi lokasi (Go-Busway), Gojek bekerjasama dengan taxi Blue Bird (Go-Bluebird), menjadi beberapa pilihan fitur yang dapat digunakan oleh pengguna Gojek. Semakin berkembangnya Gojek dengan fitur-fitur yang ada dan semakin banyaknya *driver* yang menjadi rekanan dari Gojek semakin banyak juga masalah yang dihadapi oleh Gojek.

Pada bulan Mei 2015 lalu, masyarakat belum banyak yang mengetahui adanya ojek *online* ini, tetapi dengan banyaknya sosialisai dan informasi lewat berita baik itu media televisi, cetak, *online* dan lain-lain, maka akhir tahun 2015 yang lalu diprediksi semakin melonjak. Tarif awal pada Gojek Bandung sekitar Rp15.000 kemanapun tujuan pelanggan dengan jarak maksimal 25 KM, kemudian pada bulan Agustus 2015 sudah memiliki 700 *driver* yang tersebar di seluruh kota Bandung dimana 300 diantaranya adalah perempuan, jumlah tersebut akan terus bertambah hingga mencapai target 2500 *driver*. Kemudian tarif Gojek Bandung untuk konsumen tahun 2016 adalah Rp3.000/KM. Akan tetapi tarif Gojek menurun di tahun 2017 sebesar Rp2.000/KM (Didi, wawancara, 2017). Jumlah pengemudi yang kian banyak, serta tarif promo yang memanjakan penumpang, membuat layanan ojek *online* kian diminati dari waktu ke waktu, hal ini mengakibatkan berkurangnya pemasukan tukang ojek konvensional yang biasa disebut ojek pangkalan pun mulai menolak kehadiran

ojek *online* di beberapa tempat. Seiring dengan perjalanan waktu, kian lama mulai mereda karena sebagian ojek pangkalan tertarik dengan ojek *online*.

Layanan ojek *online* ini sangat digemari oleh masyarakat ekonomi menengah ke bawah sebab selain terjangkau, untuk menemukan ojek ini tidak perlu lagi pelanggan datang ke pangkalan, cukup dengan menggunakan aplikasi Gojek maka *driver* ojek akan datang ke alamat pelanggan. Selain memberi kenyamanan bagi pelanggan, juga memberi keuntungan yang lebih bagi *driver* sebab setiap orderan *driver* memperoleh bonus dari Gojek.

Kemudahan, kenyamanan dan kecanggihan sistem membuat Gojek unggul namun aplikasi Gojek masih memiliki kelemahan pada *gps* dan *tracker aplikasi* sehingga dapat terjadi *fraud* oleh oknum.

Kecurangan yang terjadi dapat berasal dari *driver* dan dapat pula dari pelanggan. Pemberian bonus pada *driver* ternyata selain memberikan dampak positif bagi *driver* juga memberikan dampak negatif sebab dengan adanya bonus ini, banyak *driver* Gojek melakukan *self order* di aplikasi Gojek sehingga terkesan adanya pelanggan yang melakukan orderan. Fenomena lain yang dapat timbul dari pelanggan adalah adanya orderan fiktif yang dilakukan oleh pelanggan yang tidak bertanggungjawab, mengenai kasus order fiktif gofood atas nama Julianto. Diketahui adanya pesanan makanan melalui gofood yang ditujukan kepada Julianto selama dua hari berturut-turut ke kantornya dengan nominal yang besar. Ternyata saudara Julianto merasa tidak memesannya. Karena merasa dicemarkan nama baiknya, Julianto melaporkan kejadian ini ke Polres Jakarta Timur. Setelah ditelusuri ternyata

ada orang yang dendam dengan Julianto, yang bernama Sugiarti. Atas dasar keterangan tersebut Sugiarti diperiksa dan mengakui perbuatannya yaitu melakukan order fiktif gofood atas nama Julianto. Selain itu juga terdapat kecurangan pada *driver*. Hal ini diketahui dari pernyataan Nadiem selaku *CEO* Gojek Indonesia di akun twitter @gojekindonesia. “Setelah kami mendengarkan aspirasi para driver, selama satu bulan ke belakang, kami olah data tersebut. Ternyata lebih dari 7.000 driver se-nusantara terlibat dalam kasus order fiktif. Mereka tidak mengambil order nyata namun tetap menerima pendapatan jutaan per bulan,” ujar Nadiem seperti dikutip pernyataannya di akun Twitter Gojek, Selasa, 2 Desember 2015. Dari fenomena ini dapat kita lihat adanya kecurangan pada sistem pengendalian internal di bagian pendaftaran user atau kurang terperincinya sistem verifikasi user.

Studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Achmad Ridho (2013) yang terdapat pada jurnal ilmiah mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2 yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Dalam Rangka Mengatasi Tindak Kecurangan pada PT Nurimas Taksi Sidoarjo” menunjukkan lemahnya sistem pengendalian internal yang dimiliki, seperti pemisahan fungsi dan tugas, sehingga muncul berbagai permasalahan yang menimbulkan tindakan-tindakan kecurangan yang dilakukan para pengemudi dan pegawai lainnya yang berhubungan dalam pengoperasian taksi. Berdasarkan laporan keuangan TAXI yang dipublikasikan perusahaan, selama periode Januari—September 2013 perseroan mencatatkan pendapatan sebesar Rp231,62 miliar atau anjlok 121,3% dibandingkan capaian pada periode sama

tahun sebelumnya yang sebesar Rp512,57 miliar, sehingga hal ini berdampak pada menurunnya pendapatan yang diperoleh perusahaan. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah diperlukan penambahan bagian satuan pengawas intern pada struktur organisasi dan pemindahan bagian cheker di bawah operasional. Selain itu studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Urfia (2017) yang berjudul “Analisis Pengendalian Internal Dalam Mengatasi Fraud Orderan pada Transportasi Berbasis Online PT. Gojek Makassar” menunjukkan tidak adanya kekurangan dalam sistem pengendalian internal PT. Gojek Makassar dan lebih menyalahkan kepada individu *driver*.

Adapun perbedaan yang dilakukan penulis atas penelitian ini yaitu penelitian pada PT Nurimas Taxi Sidoarjo perbedaannya terletak pada jenis usahanya. PT Nurimas Taxi Sidoarjo merupakan transportasi umum konvensional sedangkan PT. Gojek Bandung merupakan transportasi umum berbasis online. Lalu dengan penelitian Andi, penulis melakukan penelitian di PT. Gojek Bandung sedangkan Andi di PT. Gojek Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul:

“Pengaruh Efektivitas Sistem Pengendalian Internal dalam Mencegah *Fraud Orderan* pada Transportasi Berbasis *Online* di PT. Gojek Bandung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian penulis dapat mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas sistem pengendalian internal dalam mengatasi *fraud*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikannya.

Dari identifikasi masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan sistem pengendalian internal dalam mengatasi *fraud*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penulis
Penelitian ini merupakan implementasi kuliah Sistem Informasi Akuntansi di prodi akuntansi sehingga dapat melakukan perbandingan terhadap ilmu yang dipelajari dibangku kuliah dengan kenyataan dilapangan yang diperoleh dari penelitian langsung.
2. Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan ke arah yang lebih baik dan mengevaluasi sebagai dasar pengambilan keputusan perusahaan.
3. Pihak Lain
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, serta dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi

penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan pengendalian internal dan pencegahan *fraud*.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Gojek Cabang Bandung yang berlokasi di Jl. Kiaracandong, Binong, Batununggal, Bandung. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari bulan Maret 2018 sampai dengan bulan September 2018.

