

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Munculnya layanan taksi *online* seperti yang ditawarkan oleh Go-Jek dan sejenisnya, dikarenakan adanya tujuan untuk menciptakan transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat (PT. Go-Jek Indonesia, 2017). Disisi lain, berkembang pesatnya layanan transportasi *online* ini memunculkan kontroversi, yaitu tindak kecurangan yang dilakukan pengemudi dan berakhir merugikan pelanggan (Rahman, 2017). Tentunya, tindakan tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan tujuan yang ingin dituju saat layanan ini diciptakan.

Berikut adalah pernyataan-pernyataan yang didapat dari hasil wawancara singkat bersama enam mitra pengemudi saat ditanya mengenai tindak kecurangan:

Informan A:

“.....Kalok masalah itu kurang anu ya, kayaknya kedengeran sering sih masalah kayak ginian, masalah mungkin ya, aaa...ngejar poin, tapi kayak gitu tu gak lama Mbak.”
“.....Kantornya kurang tahu, kalau misal itu kurang tahu, kalau seumpama tahu, yang jelas, pasti kena suspend.”
“.....Ada yang pakek aplikasi tuyul. Aplikasi tuyul tu kayak.....aaa...aplikasi map palsu...he eh GPS, dia bisa nempatkan posisi di yang dikehendaki...katakanlah saya disini, itu map-nya posisikan di tempat rame biar cepet dapet orderan, di mall mall.”
“.....Dulu pernah (coba aplikasi tuyul), cuman ya HP kan harus di route Mbak. Kalau cara nge-route-nya salah, HP bisa blank.... Lokasi gak ke-detect sama pihak kantor apa diaplikasi.”

Informan B:

“.....Banyak (nyalahi prosedur dengan memberikan mobil yang seharusnya digunakan sendiri untuk kerja, tetapi diserahkan ke orang lain), adik saya kan sering pakai itu, saya bilang, ‘ati-ati, terus kalok foto gak sesuai sama yang kamu pesen, kamu cancel aja, kalau sudah ketemu, kok orangnya lain, cancel aja’. Daripada ada apa-apa? Sekarang kalau pengaduan kemana? Tetep kita yang disalahin, lho kenapa kamu naik kalau gak sesuai dengan foto?”

“.....Ada (HP-nya banyak), dia ikut Z, X, YY, terus sama yang X kendaraan, mana yang bunyi, itu yang dia kerja, cuma ya memang dia yang jalan.”

Informan C:

“.....Eee, kalau ada customer yang melapor (kalau mendapatkan mobil yang tidak sesuai aplikasi) kena.”

“.....Kalok saya sarankan ke penumpang, kalok sudah beda antara mobil dengan driver-nya, gak sesuai dengan data, gak usah naik....kalau ada apa-apa kan sulit dilacak.”

“Jadi sbenarnya bukan order fiktif, tapi dia dalam melihat itu kurang jeli dan harusnya konfirmasi.... Konfirmasi ke pengorder. Saya kan mbawa, kebetulan ini, nama yang sama, dua kali.... Langsung saya dianggap order berlangganan.”

Informan D:

“.....Kadang-kadang Mbak, banyak anak-anak kemaren tu sampe delapan, hari..Kamis itu, sampe delapan orang nembak saya, disuruh jalan, saya ndak mau.”

“.....Ndak mungkin (ketahuan) Mbak, cumak, asalkan jangan dibuat langganan (order tembak)....Anak-anak (mitra pengemudi) itu kan banyak temennya (jadi gantian).”

Informan E:

“.....Biasanya itu, arek-arek iku, X itu. ...X di Kalidami (tempat jual aplikasi tuyul). ... Kalidami gang 7. Bioskop-bioskop dulu itu lho Mbak. Kalidami gang 7, masuk, ada jembatan, nganan.”

Informan F:

“.....Ndak boleh ce (bawa orang lain di dalam mobil selain penumpang). Ya makanya jawaban saya, tergantung penumpangnya. Kalok penumpangnya gak komplin di...pas kasih rating itu, gak masalah. Tapi kalok habis kasih rating, komen di bawahnya, bawa anak dan istrinya...besok gak kerja ce. Saya ngorder pakek ini (aplikasi penumpang fiktif), ndak bakal kesadap saya. Liat ce...mau tak ganti model apa, bisa. Ini Huawei, saya ganti lagi.”

Berdasarkan pengalaman pribadi, peneliti pernah mengalami hal-hal yang mungkin dapat dianggap tidak etis. Pertama, mendapatkan pengemudi yang tidak sesuai dengan data yang tertera di aplikasi, meskipun plat mobilnya sama. Pengemudi tersebut mengatakan bahwa, pengemudi menggantikan kakaknya yang sedang sakit dan harus membayar cicilan mobil yang digunakan untuk bekerja. Kedua, beberapa kali mendapatkan mobil yang plat mobilnya berbeda dengan yang ada di data meskipun pengemudinya sama. Ada pengemudi yang memberitahu sebelumnya (melalui *built-in chat* atau melalui SMS) bahwa plat mobilnya berbeda

dikarenakan belum *update* informasi terbaru ke kantor pusat. Ada juga pengemudi yang tidak mengatakan sepatah katapun. Ketiga, peneliti mendapati pengemudi membawa istrinya saat menjemput, pengemudi mukanya beda dengan data yang tertera dan meminta peneliti untuk melakukan order tembak secara terang-terangan. Keempat, peneliti sering mendapatkan pengemudi yang lokasinya jauh dari tempat penjemputan.

Fenomena di atas membuktikan bahwa perusahaan-perusahaan transportasi *online* masih memiliki kelemahan dalam penerapan sistem pengendalian internalnya, khususnya pada bagian *boundary system*. Sistem pengendalian internal menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (2015, p. 38) adalah proses yang dilakukan untuk memenuhi tujuan pengendalian berdasarkan tingkat keyakinan yang memadai. Disisi lain, menurut Tuanakotta (2015, p. 94), pengendalian internal adalah bagaimana manajemen menanggapi risiko dalam mencapai tujuan pengendalian (*control objective*) tertentu. *Boundary system* menurut Robert Simons (dalam Romney & Steinbart 2015, p. 227) adalah bagaimana suatu organisasi membatasi tindakan karyawannya agar bertindak etis. Dimana karyawan harus dapat menyelesaikan permasalahan dan memenuhi apa yang diinginkan pelanggan, serta menjaga reputasi.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah, *boundary system* dapat berupa kode etik atau peraturan yang mengatur tindak-tanduk seseorang dalam bekerja agar sesuai dengan keinginan perusahaan. Apabila kode etik ini dilanggar, maka orang yang melanggar dapat dikenakan sanksi, sesuai yang tertera dalam kode etik atau sesuai dengan keputusan manajemen perusahaan. Contohnya: seorang karyawan

yang bekerja pada perusahaan A, ternyata bekerja juga pada perusahaan B dan membocorkan rahasia perusahaan A dengan sengaja demi keuntungan pribadi; sehingga karyawan dalam kasus ini, sudah melanggar kode etik sebuah perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang sedang terjadi di lapangan, peneliti tertarik untuk menganalisa bagaimana sistem pengendalian internal PT. X berdasarkan *boundary system*, karena fenomena yang terjadi di lapangan, sesuai dengan salah satu sub-pembahasan dalam *boundary system*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah sistem pengendalian internal di PT. X berdasarkan *boundary system*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem pengendalian internal di PT. X berdasarkan *boundary system*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti:

Penelitian ini menjadi syarat utama bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana akuntansi di Universitas Ciputra dan memberikan pengetahuan yang lebih luas mengenai sistem pengendalian internal yang baik.

2. Bagi perusahaan:

Penelitian ini membantu perusahaan untuk melihat apakah *boundary system* yang diterapkan perusahaan sudah memadai dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

3. Bagi mahasiswa:

Penelitian ini dapat digunakan oleh mahasiswa lain sebagai acuan dalam mencari topik penelitian selanjutnya, juga sebagai referensi terhadap penelitian sejenis atau untuk dikembangkan lebih lanjut.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah informan hanya terbatas pada PT. X dan rekan kerja samanya PT. Y.

