

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang pesat pada berbagai sektor dan salah satunya adalah pada sektor transportasi. Transportasi terdapat 3 jenis moda yaitu darat, air, dan udara yang tentunya pada setiap modanya memiliki fungsi masing-masing sesuai jenis kebutuhan untuk produktivitas manusia dalam melakukan pekerjaannya. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam produktivitas manusia mulai dari bidang industri, komersial, jasa maupun pribadi terutama pada angkutan umum darat. Pada umumnya, setiap daerah memiliki jalur lalu lintas angkutan darat untuk menghubungkan antar daerah yang memberikan keuntungan pada masing-masing daerah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat dibandingkan daerah yang terisolasi. Oleh karena itu, tingkat penggunaan transportasi pada setiap tahunnya mengalami peningkatan bahkan teknologi yang dikembangkan untuk kendaraan sebagai fitur pendukung berkendara semakin canggih sehingga akan memudahkan pengguna ketika menggunakannya. Salah satu diantaranya adalah pekerjaan dalam bidang jasa yang tentunya ketika melakukan mobilisasi ke tempat tujuan akan menempuh jarak yang jauh maupun dekat dengan angkutan berkapasitas tertentu.

Dengan mobilitas yang sangat efisien ini, sektor transportasi di Indonesia dibangun dengan tujuan untuk menjaga stabilitas nasional, mendukung roda perekonomian nasional dan mengurangi kesenjangan pembangunan sarana dan prasarana melalui perluasan jangkauan distribusi di seluruh wilayah Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2019 diketahui bahwa terdapat 133.617.012 unit kendaraan angkutan darat yang terdaftar dengan sebagian besar dari jumlah tersebut didominasi oleh jenis kendaraan sepeda motor sebesar 112.771.136 unit atau kurang lebih 84% dari jumlah total unit kendaraan di Indonesia. Hal ini terjadi karena adanya transformasi transportasi di Indonesia dari tahun 2011 sampai sekarang sebagai akibat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih

sehingga timbul perusahaan jasa yang bergerak pada bidang transportasi *online* atau lebih dikenal dengan ojek *online* yang sudah merambah di berbagai kota besar saat ini (Agustina & Lupita, 2019). Dengan adanya ojek *online* ini mampu merubah pandangan dari setiap lapisan masyarakat untuk beralih dari ojek konvensional ke ojek *online* yang dapat dipesan dengan mudah dan cepat melalui aplikasi secara *online* yang sudah terpasang pada gawai.

Adanya transportasi online pada saat ini, mulai menggeser perubahan budaya transportasi yang semakin berkembang. Perubahan budaya yang sudah terjadi salah satunya adalah pelanggan yang sebelumnya harus menemui pengemudi ojek konvensional terlebih dahulu di tempat pangkalannya bergeser menjadi pelanggan hanya tinggal memesan jasa pengemudi ojek *online* melalui aplikasi yang disediakan (Andika, 2016). Dengan adanya kemudahan ini, pelanggan akan dimudahkan dalam mencari pengemudi ojek *online* secara cepat dan tepat, dan begitupun sebaliknya pengemudi ojek *online* akan dimudahkan untuk mencari pelanggannya secara cepat tanpa menunggu waktu lama untuk menunggu pelanggan datang ke tempat pangkalan (Ramadhan, 2019). Selain itu, pelanggan ojek *online* akan diberikan keuntungan dari segi keamanan pembayaran karena pada jasa layanan ojek *online* pelanggan akan diberitahukan informasi pembayaran berdasarkan jarak tempat yang dituju dari awal sebelum benar-benar melakukan pemesanan jasa ojek *online*. Sedangkan pada ojek konvensional pelanggan dan pengemudinya melakukan tawar-menawar tarif namun untuk masyarakat yang kurang tahu terkait tarif dari ojek konvensional akan menjadi korban untuk para pelaku pengemudi nakal yang memberikan tarif tinggi (Handayani, 2018).

Ojek *online* memberikan banyak keuntungan kepada penggunanya dalam menikmati jasa pelayanannya dan diantaranya adalah pengguna dapat memesan secara *online* untuk diantarkan ke suatu tempat yang diinginkan, mengantarkan pesanan makanan, hingga berbagai pembayaran transaksi tagihan dapat diwakilkan melalui ojek *online*. Selain itu pengguna diberikan fasilitas keamanan berupa data informasi lengkap dari pengemudi ojek *online* yang dipesan apabila dalam memberikan pelayanannya dinilai tidak menyenangkan, pengguna dapat memberikan laporan kepada *customer service* yang telah disertakan dalam aplikasi tersebut. Selain itu pengguna tidak perlu untuk mengkhawatirkan dalam metode



pembayarannya karena telah disediakan dua pilihan yaitu melalui uang virtual maupun secara langsung dan tentunya untuk total pembayaran dihitung oleh sistem yang dapat dipercaya akuntabilitasnya. Selain itu pengguna juga dapat merasakan keuntungan lain yaitu adanya promo produk makanan dengan diskon tertentu sehingga biaya menjadi lebih murah yang pastinya akan memberikan ketertarikan sendiri kepada pengguna dalam menikmati pelayanan jasa ojek *online*. Dengan berbagai keuntungan tersebut, pelanggan akan semakin tertarik untuk menggunakan jasa ojek *online* secara terus menerus terlebih waktu operasional ojek *online* tidak terbatas selama 1x24 jam (Agustina & Lupita, 2019).

Berdasarkan hasil survey dari lembaga pers swasta Cermati.com, menjelaskan apabila terdapat 53,9% masyarakat saat ini menggemari penggunaan layanan jasa transportasi umum berbasis online karena dinilai harga yang lebih terjangkau sehingga pelanggan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan sistem pemesanannya yang mudah dan jam untuk melakukan pemesanan sangat fleksibel sehingga dapat mempercepat waktu perjalanan pelanggan (Cermati.com, 2018). Hal ini menimbulkan banyaknya perusahaan pelayanan jasa transportasi online yang berkembang di Indonesia sehingga akan menimbulkan semakin ketatnya persaingan (Mar'ati, 2014). Salah satu perusahaan pelayanan jasa transportasi online di Indonesia adalah Gojek yang menjadi perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online yang paling banyak digunakan. Hal ini didukung dengan hasil survey dari CEO dan juga pendiri Alvara Research menyatakan apabila masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi jasa transportasi online Go-Jek dengan presentasi mencapai 70,4% dengan awareness di masyarakat sebesar 100% dibandingkan Grab yang merupakan competitor rivalnya sebesar 45,7% dengan total awarness sebesar 99,2%. Perbedaan persentasi yang besar ini diakibatkan karena perusahaan Go-Jek memiliki layanan jasa yang dapat digunakan sangat bervariasi dibandingkan Adengan Grab, mulai dari aspek fitur, ketersediaan pengemudi hingga pada sistem metode pembayarannya, Gojek memiliki presentase 44,2% dibandingkan dengan Grab sebesar 21,4% (Ali, 2019).

Gojek memiliki beberapa fasilitas layanan jasa yang paling banyak diminati oleh masyarakat luas diantaranya yaitu Go-Ride, Go-Food, Go-Send dan Go-Mart. Hal ini didukung dengan pernyataan dari lembaga pers swasta Cermati.com bahwa

terdapat 67,3% konsumen menggemari Go-Ride sebagai transportasi angkutan umum untuk bepergian (Cermati.com, 2017). Kemudian menurut perusahaan Gojek melalui website resminya [www.gojek.com](http://www.gojek.com) pada bulan Juli 2020 menyatakan beberapa fakta, diantaranya adalah layanan GoFood mengalami peningkatan sebanyak 3x lipat dengan jumlah item makanan siap masak terjual 2,3x lipat selama 1 bulan, kemudian layanan GoMart mengalami peningkatan transaksi 3x lipat dengan jumlah produk yang dibeli naik 4,6 lipat terkait adanya kebijakan PSBB selama pandemi Covid19. Selanjutnya, layanan jasa GoSend mengalami kenaikan sebesar 90% yang mana 80% diantaranya merupakan transaksi untuk pengantaran makanan dan minuman.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nafisa Choirul Mar'ati (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)” dengan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode survei melalui angket yang diisi oleh 96 responden. Untuk metode yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa dan harga memiliki pengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek *online* Gojek di Surabaya. Kemudahan akses dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan Gojek, akan meningkatkan minat pelanggan disertai peningkatan jumlah pelanggan yang semakin banyak. Kenaikan jumlah pelanggan yang semakin banyak tersebut merupakan peluang bagi perusahaan untuk membuka lowongan pekerjaan sebagai pengemudi ojek *online* sebanyak mungkin dan di lain sisi pengemudi ojek *online* juga mendapatkan keuntungan untuk menerima jumlah pesanan sebanyak mungkin dalam waktu satu hari. Hal ini karena terdapat sistem bonus yang diberikan oleh Gojek kepada mitra pengemudinya sehingga pengemudi akan merasa diuntungkan dan ini membuat Gojek semakin unggul dibandingkan kompetitornya melalui kecanggihan sistem ini yang selalu berkembang (Ramadhan, 2019).

Namun di sisi lain Gojek masih memiliki kelemahan-kelemahan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang



dilakukan oleh Hamzah Syahid Ramadhan, dkk (2019) yang berjudul “Resiko dan Pengendalian Kecurangan Driver pada Transportasi Berbasis Online di PT Gojek Malang” dengan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini mencakup identifikasi pada berbagai bentuk kecurangan dan sistem pengendaliannya. Data dan informasi penelitian dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi serta data primer lainnya yang menunjang penelitian ini guna membantu dalam melakukan identifikasi bentuk penyimpangan dan kecurangan yang terjadi serta sistem pengendaliannya. Hasil dari penelitian ini adalah diketahui adanya beberapa aktifitas kecurangan serta penyimpangan di PT. Gojek Malang. Kemudian PT Gojek Malang sudah melakukan sistem pengendalian yang cukup baik disertai beberapa perbaikan dan tindaklanjutnya untuk mengatasi dan mencegah kecurangan dan penyimpangan tersebut.

Munculnya kelemahan pada aspek operasional kerja di Gojek ini akan memberikan dampak kerugian untuk perusahaan, pengemudi ojek *online* maupun pelanggan lainnya yang tentunya hal ini tidak terlepas dari berbagai risiko dalam aspek operasional kerja. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Innosensius Robin (2018) yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 pada Aspek Operasional Perusahaan (Studi Kasus di Industri Kafe Kabupaten Sleman, DIY)” dengan jenis penelitian studi kasus dengan data yang didapatkan melalui teknik *checklist*, dokumentasi, observasi, dan wawancara yang kemudian dianalisa secara deskriptif dengan acuan proses manajemen risiko pada ISO 31000:2009 diantaranya adalah identifikasi risiko, analisa risiko, evaluasi risiko, dan perlakuan risiko. Sehingga hasil yang didapatkan diantaranya adalah secara keseluruhan para responden sebesar 86% telah mengetahui risiko-risiko potensial tersebut dari total 17 jenis risiko operasional. Kemudian sebesar 59% jenis risiko operasional termasuk kategori level tinggi, 27% kategori level menengah, dan 14% kategori level rendah. Dan yang terakhir adalah para responden menggunakan 3 jenis perlakuan risiko untuk mengurangi risiko tersebut dengan berbagi, mitigasi dan menerima risiko.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu sebelumnya dapat disimpulkan bahwa perlu adanya analisa risiko pada kegiatan operasional pengemudi ojek *online* khususnya pada gojek di Kota Kediri. Risiko operasional seperti risiko teknis,

perilaku, dan kemampuan perlu diidentifikasi secara tepat melalui berbagai tindakan risiko seperti menghindari, mengurangi, mentransfer, dan menerima risiko. Menurut Susilo dan Kaho (dalam Robin, 2018:3) menyatakan apabila standar ISO 31000 mempunyai sudut pandang sangat luas karena dapat diaplikasikan di berbagai ruang lingkup dan aktifitas sebab standarisasi ini lebih konseptual dibandingkan standar yang lainnya. Hal ini dapat diketahui melalui prinsip-prinsip dan kerangka kerja manajemen risiko merupakan implementasi prinsip manajemen mutu yang dikenal “*Plan-Do-Check-Action*”. Oleh karena itu, berbagai risiko operasional harus diramalkan melalui manajemen risiko untuk mencapai tujuan perusahaan dengan sebaik-baiknya. Dengan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait analisa risiko dengan basis ISO 31000 pada kegiatan operasional pengemudi ojek *online* Gojek di Kota Kediri untuk mengetahui risiko-risiko kegagalan operasional yang dihadapi pengemudi ojek *online* Gojek di Kota Kediri berdasarkan ISO 31000.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat disusun adalah apa saja risiko kegagalan operasional yang dihadapi pengemudi ojek *online* Gojek di Kota Kediri berdasarkan analisis risiko dengan ISO 31000:2018?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui risiko-risiko kegagalan operasional yang dihadapi pengemudi ojek *online* Gojek di Kota Kediri berdasarkan analisis risiko dengan ISO 31000:2018.

### **1.4. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan paparan latar belakang dan rumusan masalah yang disusun yaitu

1. Objek dalam penelitian ini adalah pegawai operasional ojek *online* pada Gojek yaitu pada *driver* (pengemudi).



2. Penelitian ini dilakukan pada pengemudi ojek *online* di wilayah Kota Kediri melalui wawancara dan kuisioner
3. Subjek pada penelitian ini dipusatkan pada layanan Go Food, Go Ride, Go Sent, Go Mart dan sejenisnya yang merupakan layanan jasa Gojek dengan menggunakan sepeda motor.
4. Risiko operasional yang diidentifikasi adalah dari sudut pandang pengemudi ojek *online*.
5. Penelitian ini dilakukan selama masa pandemi COVID-19
6. Penelitian dilakukan berdasarkan ISO 31000:2018 pada ruang lingkup proses

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan hasil dari penulisan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, diantaranya adalah

#### **1.5.1. Manfaat Untuk Gojek**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk Gojek dalam pelaksanaan pengendalian faktor-faktor penyebab risiko kelelahan pada pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek.

#### **1.5.2. Manfaat Untuk Pengendara Ojek *Online* Gojek**

Untuk menambah pengetahuan dan gambaran kepada pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek dalam meningkatkan pemahaman akan pentingnya implementasi *safety riding* untuk keselamatan selama berkendara sebagai pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek.

#### **1.5.3. Manfaat Untuk Jurusan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi kepada mahasiswa/i jurusan Manajemen Rekayasa mengenai faktor-faktor risiko kelelahan pada pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek.

#### **1.5.4. Manfaat Untuk Pembaca**

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi maupun referensi mengenai faktor-faktor penyebab risiko kelelahan pada pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek di area Kabupaten Kediri.

#### 1.5.5. Manfaat Untuk Penulis

Untuk penulis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai peningkatan keterampilan dan pengetahuan mengenai analisa faktor-faktor penyebab risiko kelelahan pengendara sepeda motor ojek *online* Gojek. Selain itu memberikan wawasan kepada penulis untuk berfikir logis secara sistematis dan terstruktur dalam melakukan penulisan penelitian yang dilakukan.

