

# **Analisis Risiko Berbasis ISO 31000:2018 Berdasarkan Ruang Lingkup Proses pada Kegiatan Operasional Pengemudi Ojek *Online* Gojek di Kota Kediri**

Nama Mahasiswa : Hendri Fandio Dana  
NIM : 2011710025  
Pembimbing : Izzati Winda Murti, S.T., M.T.

## **ABSTRAK**

Salah satu perusahaan pelayanan jasa transportasi ojek *online* di Indonesia adalah Gojek yang menjadi perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online yang paling banyak digunakan. Gojek memiliki beberapa fasilitas layanan jasa yang paling banyak diminati oleh masyarakat luas diantaranya yaitu Go-Ride, Go-Food, Go-Send dan Go-Mart. Namun, Gojek masih memiliki kelemahan-kelemahan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya yang akan memberikan dampak kerugian untuk perusahaan, pengemudi ojek *online* maupun pelanggan lainnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait analisa risiko dengan basis ISO 31000 dalam aspek operasional kerja ojek *online* pada Gojek di Kota Kediri untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi risiko kegagalan dalam operasional kerja ojek *online* pada Gojek. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data tersebut akan dianalisa secara deskriptif berdasarkan ruang lingkup proses manajemen risiko dalam standar ISO 31000:2018 yaitu identifikasi risiko, analisa risiko, evaluasi risiko, dan perlakuan risiko. Hasil penelitian yang didapatkan adalah terdapat beberapa hubungan yang berpengaruh terhadap penurunan rating performansi *driver* Gojek Kota Kediri diantaranya pembatalan pesanan yang dilakukan oleh pelanggan maupun *driver*, durasi kerja dan jumlah penerimaan pesanan pelanggan per hari. Kemudian hasil identifikasi risiko menunjukkan bahwa terdapat 21 jenis risiko terkategori menjadi 3 jenis risiko yaitu risiko proses (7 pernyataan), risiko sumber daya manusia (10 pernyataan), dan risiko insidental (4 pernyataan) dengan setiap pernyataan risiko telah diidentifikasi atau diketahui oleh para responden. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat 9 pernyataan kategori rendah dengan nilai risiko 1, 4 pernyataan kategori rendah dengan nilai risiko 2, 4 pernyataan kategori rendah dengan nilai risiko 3, 1 pernyataan kategori menengah dengan nilai risiko 4, 1 pernyataan kategori menengah 6, 1 pernyataan kategori menengah dengan nilai risiko 9, dan 1 pernyataan dengan nilai risiko 10. Sehingga pada tahap perlakuan risiko yang digunakan oleh para responden dalam mengendalikan risiko-risiko operasional menggunakan 4 perlakuan risiko, yang diantaranya adalah berbagi dengan cara *driver* melakukan komunikasi kepada pelanggan apabila terjadi sesuatu dan saling membantu antar sesama *driver* ojek *online*, menerima yaitu *driver* menerima pesanan dan melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan

professional, menghindari yaitu *driver* melakukan konfirmasi pemesanan kepada pelanggan dan mengurangi yaitu *driver* menerapkan dan mematuhi SOP yang berlaku.

Kata Kunci: *Gojek, ISO 31000:2018, Ojek Online, Operasional, Risk Register*



# **Risk Analysis Based on ISO 31000:2018 Based on the Scope of the Process in Operational Activities of Gojek Online Ojek Drivers in City of Kediri**

Name : Hendri Fandio Dana  
ID Number : 2011710025  
Advisor : Izzati Winda Murti, S.T., M.T.

## **ABSTRACT**

*One of the online motorcycle taxi transportation service companies in Indonesia is Gojek, which is the most widely used online transportation service provider. Gojek has several service facilities that are most in demand by the wider community such as Go-Ride, Go-Food, Go-Send and Go-Mart. However, Gojek still has weaknesses in carrying out its operational activities which will have a detrimental impact on the company, online motorcycle taxi drivers and other customers. Therefore, researchers are interested in conducting research related to analyzing risks on the basis of ISO 31000 in the operational aspects of online motorcycle taxi work at Gojek in Kediri City to determine the factors that influence the risk of failure in online motorcycle taxi work operations at Gojek. Data were obtained through observation, interview and documentation techniques. Then the data will be analyzed descriptively based on the scope of the risk management process in the ISO 31000:2018 standard, namely risk analysis, risk analysis, risk evaluation, and risk evaluation. The results of the research that there are several relationships that affect the decrease in the performance rating of Gojek drivers in Kediri City include the number of orders obtained by customers and drivers, work duration and customer order receipts per day. Then the results show that there are 21 types of risk categorized into 3 types of risk, namely process (7 statements), human resource risk (10 statements), and risk risk (4 statements) with bold statements or known by the respondents. So it can be seen that there are 9 low categories with a risk of 1, 4 statements with a risk of 2, 4 statements with a low risk of 3, 1 category with a risk value of 4, 1 statement of an intermediate category of 6, 1 statement of an intermediate with a risk of 9, and 1 statement with a value of risk 10. So that at the risk stage used by respondents in controlling operational risks using 4 treatments, which include sharing how the driver communicates to customers if something happens and helping each other between online motorcycle taxi drivers, accepting, namely the driver receiving orders and do work responsibly and professionally, avoiding i.e. confirming orders to customers and reducing i.e. drivers implementing and complying with applicable SOPs.*

*Keywords: Gojek, ISO 31000: 2018, Online Ojek, Operations, Risk Register*