

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Pembatasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1. Manfaat Untuk Gojek.....	7
1.5.2. Manfaat Untuk Pengendara Ojek <i>Online</i> Gojek.....	7
1.5.3. Manfaat Untuk Jurusan	7
1.5.4. Manfaat Untuk Pembaca.....	7
1.5.5. Manfaat Untuk Penulis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Transportasi	9
2.1.1. Manfaat dan Fungsi Transportasi.....	11
2.2. Ojek Online	11
2.2.1. Syarat Sebagai Pengangkut.....	12
2.3. Gojek	13
2.3.1. Profil Perusahaan.....	14

2.3.2.	Driver Gojek	14
2.3.3.	Aplikasi Gojek	15
2.3.4.	Jenis-Jenis Layanan Gojek.....	15
2.4.	Risiko Operasional.....	18
2.4.1.	Definisi.....	18
2.4.2.	Ruang Lingkup.....	18
2.4.3.	<i>International Organization for Standarization (ISO 31000:2018)</i>	20
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		47
3.1.	Kerangka Penelitian.....	47
3.2.	Tahap Penelitian.....	47
3.2.1.	Identifikasi Masalah.....	48
3.2.2.	Studi Pendahuluan	48
3.2.2.1.	Studi Lapangan.....	48
3.2.2.2.	Studi Literatur.....	49
3.2.3.	Perumusan Masalah.....	49
3.2.4.	Pengumpulan Data	49
3.2.5.	Analisis Data	49
3.2.6.	Kesimpulan dan Saran.....	50
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.3.1.	Populasi Penelitian	50
3.3.2.	Sampel Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Profil Responden	53
4.2.	Karakteristik Pengendara Ojek <i>Online</i> Gojek di Kota Kediri	57
4.2.1.	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pesanan per Hari	57

4.2.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Rata-Rata Durasi Kerja per Hari	58
4.2.3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pembatalan Pesanan per Bulan oleh Pelanggan.	59
4.2.4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pembatalan Pesanan per Bulan oleh <i>Driver</i>	60
4.2.5. Uji Korelasi Karakteristik Responden Terhadap Rating Performansi <i>Driver</i> Gojek di Kota Kediri	62
4.3. Identifikasi Risiko	63
4.4. Analisa Risiko	69
4.5. Evaluasi Risiko	75
4.6. Perlakuan Risiko	79
BAB V PENUTUP	94
5.1. KESIMPULAN	94
5.2. SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99