

## **SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN ETIKA PERILAKU PADA MITRA PENGEMUDI TRANSPORTASI ONLINE**

Yohanes Baptista Husada<sup>1</sup>, Stefanus Tegar Kurniawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Tulungagung, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Tulungagung, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana sistem pengendalian manajemen (hasil, perilaku, staf, dan kontrol budaya) mempengaruhi perilaku etis pengemudi transportasi online. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, dengan responden pengemudi transportasi online Bali. Jumlah sampel yang digunakan terdiri dari 40 pengemudi transportasi online di Bali, dan metode yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan hasil perusahaan, perilaku, staf, dan budaya perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku etis pengemudi transportasi online Bali. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam proses pengendalian manajemen untuk membangun perilaku etis bagi para pengemudi transportasi online dalam bekerja memaksimalkan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang ini.

**Kata kunci:** Sistem Pengendalian Manajemen, Etika Perilaku, Transportasi Online

### **PENDAHULUAN**

Layanan pemesanan pengiriman berbasis online sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Bali. Layanan pemesanan transportasi berbasis online hadir sebagai solusi untuk mempermudah kehidupan masyarakat. Layanan ini diberikan dalam bentuk aplikasi dimana layanan yang diberikan bukan hanya transportasi, tetapi ada layanan pengiriman bahan makanan, pengiriman barang, dan layanan pembayaran. Berbagai fasilitas hanya disediakan oleh aplikasi yang tersedia untuk umum di smartphone, seperti lokasi. Nilai tambah yang diakui masyarakat selain kemudahan transportasi berkecepatan tinggi, namun harga pemasangannya juga relatif murah dibandingkan dengan cara transportasi konvensional.

Selain itu, dengan kehadiran perusahaan pemesanan pengiriman online dalam bentuk aplikasi ini sudah cukup untuk mengurangi angka pengangguran yang ada. Layanan online ini membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Liputan6.com pada tahun 2017, 84% warga lebih memilih transportasi online untuk keuntungan mereka. akhirnya, mereka yang menjadi pengemudi transportasi online bisa berpenghasilan lebih.

Sebuah sistem pengendalian manajemen dibuat oleh perusahaan untuk memantau dan mengendalikan masing-masing tindakan yang diambil oleh manajemen dan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sistem kendali yang baik Perencanaan yang efisien telah

disiapkan. Di satu sisi, kapasitas seorang manajer sangat diperlukan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya ekonomi setiap perusahaan secara efektif dan efisien. Jadi satu Proses pengendalian manajemen perusahaan juga melibatkan interaksi antar individu. Setiap individu pasti memiliki tujuan yang mungkin tidak selaras dengan tujuan perusahaan, jadi yang harus dilakukan Manajer harus tahu bagaimana menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan perusahaan, sehingga sistem pengendalian yang diperkenalkan oleh perusahaan dapat diterapkan dengan benar. Kontrol manajemen juga bersifat global dan integratif, yaitu mengarah pada banyak upaya yang berbeda manajemen dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu upaya untuk mengembangkan dan memelihara kelangsungan hidup bisnis dalam kaitannya dengan penilaian sistem pengendalian manajemen.

Namun, semakin banyak orang yang beralih ke pengemudi kendaraan garis menyebabkan stres khusus untuk beberapa pengguna jalan lainnya, jadi mereka mengabaikan tindakan hanya mengikuti etika yang berlaku untuk menyelesaikan tujuan pribadi atau dapat digambarkan sebagai perilaku yang tidak etis. Menurut Arens (Elder et al., 2011) orang tersebut secara sengaja bertindak tidak etis untuk keuntungan sendiri. Dikutip dari Lely Dahlia(2020) Menurut Griffin dan J. Ebert perilaku etis merupakan perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang bermanfaat atau yang membahayakan. Perilaku etis dalam perusahaan adalah prioritas Personil perusahaan Perilaku etis membantu kita mencapai tujuan perusahaan. Ketidakpuasan dengan hasil yang dicapai dapat menyebabkan perilaku yang tidak di inginkan terjadi dan berangsur sangat buruk bagi perusahaan. Belakangan ini, akibat banyaknya pengemudi transportasi online, telah terjadi pesanan palsu dan perangkat GPS palsu yang merasakan tekanan persaingan dan berperilaku menyimpang dari etika dan norma yang berlaku. Hal ini karena jumlah driver yang ditampilkan meningkat, tidak dapat dibandingkan dengan pelanggan yang sudah ada. Meskipun pesanan palsu atau fiktif itu salah satu tindakan yang bertentangan dengan yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online dengan bantuan alat lain, yang tampaknya menarik dan membawa hasil atau pendapatan yang super cepat daripada sebelumnya.

Seperti pengalaman saya dan rekan yang lain di bidang yang sama, mereka mengalami adanya potensi kecurangan pada pengemudi lainnya yang menggunakan istilah GPS "Tuyul" atau "Nuyul", yang secara sistem digunakan untuk memalsukan posisi driver yang ada pada GPS. Sehingga seolah-olah ada driver yang akan mengantar atau yang sedang menunggu orderan masuk, padahal kenyataanya driver hanya duduk santai di tempatnya dan tidak berkeliling mencari orderan seperti driver pengemudi lainnya yang berpanas panasan menunggu orderan masuk. Mekanisme aplikasi Tuyul ini seperti yang sudah saya jelaskan diatas, pengemudi menggunakan GPS palsu untuk menemukan lokasi asli dan kemudian memodifikasi Lokasi GPS sebenarnya dengan GPS "tuyul" sehingga pengemudi terlihat seolah-olah sedang melayani pelanggan atau sedang mempersiapkan pesanan untuk diantarkan. Mereka yang menggunakan aplikasi ini bertujuan untuk mengelabuhi Perusahaan untuk mendapatkan upah bonus lebih dari perusahaan dengan melakukan kecurangan dalam sistem kerja yang telah di tentukan.

Munculnya pesanan fiktif dan GPS palsu menyebabkan pengemudi atau driver lainnya mulai resah dan ingin menggunakan cara curang yang bisa di simpulkan bahwa cara tersebut

adalah cara yang tidak etis atau bisa di kategorikan sebagai cara yang merugikan pihak perusahaan dan mitra pengemudi lainnya. Namun dalam sistem perusahaan juga menyediakan layanan pelaporan yang harus di sertai bukti kuat bagi pengguna mitra perusahaan yang melakukan tindakan tidak etis atau melakukan kecurangan secara sistem yang merusak citra dan tujuan perusahaan sebagai penyedia layanan pesan antar. Penting untuk menerapkan sistem pengendalian manajemen yang tepat untuk melakukannya. Pastikan pengemudi dapat bekerja secara etis, Standar yang berlaku.

Salah satu faktor yang memudahkan terciptanya perilaku etis karyawan Dengan kata lain, dari penerapan sistem pengendalian manajemen. Penerapan sistem yang baik diharapkan dapat mengelola organisasi perusahaan dan meminimalisir perilaku yang bertentangan dengan etika bisnis yang mengganggu proses tercapainya tujuan perusahaan.

### Sistem

Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen yang bertujuan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Mulyadi (Mulyadi, 2001) sistem merupakan sekelompok unsur yang erat berhubungan dengan yang lainnya, yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Merchant dan Stede sistem pengendalian manajemen adalah suatu sistem yang diterapkan oleh manajemen untuk mengarahkan perilaku staf agar sesuai dengan tujuan organisasi yang tertuang dalam visi, misi, dan strategi organisasi. Jika strategi tidak sesuai, sistem pengendalian manajemen harus dapat memastikan bahwa strategi dapat dimodifikasi.

Pentingnya keberadaan sistem pengendalian manajemen dalam suatu perusahaan agar memastikan para anggotanya dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan etika dan aturan yang berlaku, karena terkadang beberapa anggota memiliki kepentingan tersendiri yang tidak sejalan dengan tujuan perusahaan.

Sehingga sistem pengendalian diperlukan untuk mengantisipasi atau memperbaiki suatu tindakan yang melenceng dari tujuan perusahaan. Sistem ini terdiri dari empat bentuk menurut Merchant dan Stede yaitu pengendalian hasil, pengendalian tindakan, pengendalian personel dan pengendalian budaya.

### Karakteristik Sistem

Sistem memiliki ciri yang membedakan satu dengan yang lainnya. Fatta (2007:5) menjelaskan bahwa, Suatu sistem mempunyai karakteristik, unsur atau sifat-sifat tertentu. Unsur-unsur itu adalah karakteristik sistem. Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, sebagai berikut:

- a. Batasan: Deskripsi suatu elemen atau elemen-elemen yang termasuk dalam sistem dan yang berada di luar sistem.
- b. Lingkungan: Segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang memberikan asumsi, kendala, dan masukan ke suatu sistem.
- c. Input: Sumber daya dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh sistem.
- d. Output: Sumber daya atau produk yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh aktivitas dalam suatu sistem.
- e. Komponen: Aktivitas atau proses dalam sistem yang mengubah input menjadi bentuk setengah jadi. Komponen ini dapat menjadi subsistem dari suatu sistem.

- f. Konektor: Tempat di mana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
- g. Penyimpanan: Area yang dikendalikan dan digunakan untuk penyimpanan informasi, energi, bahan mentah, dan sebagainya sementara dan permanen.

### Pengertian Pengendalian

Pengendalian adalah salah satu bagian asal manajemen. Pengendalian dilakukan dengan maksud agar apa yg sudah direncanakan bisa terlaksana dengan baik sehingga dapat mencapai target dan tujuan yg ingin dicapai.

Adapun beberapa pengertian mengenai arti dari pengendalian berdasarkan para ahli, antara lain :

- a. Mulyadi (2001) Pengendalian merupakan perjuangan untuk mencapai tujuan tertentu melalui perilaku yang dibutuhkan.
- b. Sedangkan berdasarkan Indra Bastian (2006:70) pengendalian adalah tahap penentu keberhasilan manajemen.
- c. Dessler serta Dharma (2009.:62) mengemukakan bahwa pengendalian adalah kebijakan dan mekanisme yang dikembangkan oleh organisasi untuk menghadapi resiko.
- d. Hasibuan (2008:39) mendefinisikan pengendalian ialah suatu proses penjaminan dimana perusahaan dan orang - orang yang berada dalam perusahaan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- e. menurut Harahap (2011:89) Pengendalian merupakan suatu tindakan supervisi yang disertai tindakan pelurusan (korektif).
- f. Sedangkan dari Mathis dan Jackson. (2008:89) Pengendalian ialah memantau kemajuan dari organisasi atau unit kerja terhadap tujuan - tujuan dan melakukan tindakan - tindakan pemugaran Bila diperlukan.

Pengendalian 42 adalah pemantauan, pemeriksaan serta penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dalam organisasi terhadap komponen organisasi dan asal-sumber untuk mencapai tujuan secara berkesinambungan agar mampu berfungsi secara optimal sehingga tujuan organisasi mampu tercapai secara efektif serta efisien.

### Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen

Suatu mekanisme, baik formal maupun informal, yang dirancang untuk menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan peluang pencapaian harapan output yang diharapkan dengan memusatkan perhatian pada tujuan dan perilaku yang ingin dicapai perusahaan (Putri, 2021). Pengendalian manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh manajemen suatu organisasi untuk memastikan bahwa sumber daya yang didapatkan bisa digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Tatikonda dan Tatikonda, 1998).

Menurut sistem pengendalian manajemen Merchant dan Stede (2014) Sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mengarahkan visi misi serta strategi organisasi. Jika strateginya salah, sistem kontrol akan Manajemen harus dapat menjamin bahwa strategi dapat diubah. Pentingnya keberadaan sistem manajemen bisnis dalam sebuah perusahaan Untuk memastikan bahwa anggota organisasi bekerja sesuai dengan Etika dan aturan yang sesuai berlaku. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengendalian untuk mencegah dan memperbaiki tindakan yang tidak sesuai. sistem Kontrol manajemen terdiri dari empat bentuk yaitu, manajemen hasil,

manajemen perilaku, manajemen personalia Dan manajemen budaya Merchant dan Stede. (2014).

## Pengertian Pengembangan Sistem

Menurut Rachmad Gesah M. P. (2022) Pengembangan sistem (systems development) merupakan penyusunan suatu sistem baru untuk menggantikan sistem yang lama secara menyeluruh atau memperbaiki sistem yang telah ada. Dalam sebuah perusahaan perlu adanya pengembangan sistem yang disebabkan karena terjadinya kesalahan – kesalahan pada kinerja perusahaan. Termasuk dalam hal etika perilaku dalam perusahaan, pengembangan sistem harus terus di laksanakan melalui evaluasi – evaluasi yang disebabkan oleh laporan – laporan dari pengguna transportasi online.

Sejalannya waktu, sistem yang telah digunakan akan mengalami penurunan kinerja sehingga perlu adanya perbaikan – perbaikan yang harus di jalankan. Perbaikan itu dapat di sebabkan oleh hal – hal berikut, yaitu:

1. Timbul permasalahan – permasalahan pada sistem yang sudah lama.
2. Terdapat kesalahan – kesalahan pada sistem yang lama sehingga menyebabkan tidak dapat beroprasi seperti seharusnya.
3. Adanya kecurangan yang di sebabkan oleh pihak luar yang menyebabkan tidak terkontrolnya sistem yang sudah di buat.
4. Ada kesalahan – kesalahan yang secara tidak sengaja timbul akibat minimnya pemahaman akan sistem yang telah dibuat.
5. Kurangnya efisiensi terhadap sistem yang telah dibuat.
6. Kurangnya ketaatan pada kebijakan yang perusahaan berikan terhadap karyawan.

## Pengendalian Hasil Perilaku Etis

Pengendalian output adalah salah satu jenis pengendalian manajemen yang berfokus dalam output yang dicapai para pegawai. Pengendalian output dipakai untuk memastikan apakah para pegawai mengerti apa yang diharapkan suatu organisasi dan melakukan suatu tindakan yg menaruh output memuaskan sinkron menggunakan tujuan organisasi (Merchant & Stede, 2014).

Menurut Merchant & Stede (2014) implementasi menurut pengendalian output melibatkan 4 elemen, yaitu:

- (1) mendefinisikan dimensi-dimensi menurut output yg diinginkan;
- (2) mengukur kinerja menurut dimensi yg sudah dipilih;
- (3) memilih sasaran kinerja karyawan dalam tiap-tiap berukuran pencapaian;
- (4) menyediakan imbalan bagi pencapaian sasaran dan mendorong konduite yg akan membawa dalam output yang diinginkan.

Dalam hal ini waktu karyawan mengetahui kondisi yang diharapkan perusahaan, mereka dapat mengetahui apa yang harus dilakukan. Untuk memicu hal tersebut maka bisa memanfaatkan hadiah atau sanksi sehingga memotivasi karyawan supaya melakukan pekerjaannya sebaik mungkin dan menaruh output yg memuaskan kepada perusahaan (Merchant & Stede, 2014).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi tentang rancangan atau desain penelitian, sasaran dan target penelitian (populasi dan sampel), teknik pengumpulan data, model penelitian, dan teknik analisis serta hipotesis (jika ada). Metode ditulis dalam bahasa Indonesia dengan font Times New Roman 12 dan spasi 1,15.

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang pengemudi transportasi online di Bali. Data dikumpulkan melalui empat metode yang berbeda, yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Berikut adalah deskripsi lebih rinci tentang masing-masing metode yang digunakan dalam penelitian ini:

### Observasi:

Metode observasi digunakan untuk mengamati perilaku dan aktivitas para pengemudi transportasi online secara langsung di lapangan. Peneliti akan mengamati bagaimana pengemudi berinteraksi dengan penumpang, mengelola perjalanan, dan menangani situasi tertentu. Observasi ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang praktek dan kebiasaan pengemudi dalam menjalankan layanan transportasi online di Bali.

### Wawancara:

Wawancara merupakan metode interaktif yang melibatkan pertanyaan langsung kepada responden, yaitu pengemudi transportasi online. Peneliti akan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya untuk mengajukan pertanyaan kepada responden. Wawancara akan dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi seperti telepon atau video call. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang pandangan, pengalaman, tantangan, dan persepsi pengemudi terhadap pekerjaan mereka.

### Kuesioner:

Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data mandiri yang diberikan kepada responden, yaitu 40 pengemudi transportasi online di Bali. Kuesioner akan berisi berbagai pertanyaan terstruktur tentang topik-topik tertentu yang relevan dengan penelitian ini, seperti kondisi pekerjaan, pendapatan, preferensi, dan persepsi terhadap layanan transportasi online. Kuesioner dapat dikirimkan secara online atau diisi secara langsung oleh responden, tergantung pada preferensi dan ketersediaan mereka.

### Dokumentasi:

Metode dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis atau elektronik yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dari sumber-sumber seperti laporan pemerintah terkait transportasi online di Bali, berita, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan industri transportasi online di wilayah tersebut. Data ini akan memberikan konteks dan latar belakang yang penting untuk analisis deskriptif yang akan dilakukan.

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif, data yang dikumpulkan dari empat metode tersebut akan diolah dan diinterpretasikan secara kualitatif. Analisis deskriptif akan memberikan gambaran komprehensif tentang karakteristik, perilaku, dan pandangan pengemudi transportasi online di Bali, tanpa melakukan inferensi atau generalisasi lebih lanjut ke populasi yang lebih luas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mitra Transportasi Online adalah salah satu usaha dibidang jasa yang bergerak dalam bidang transportasi, baik pengantaran orang, makanan maupun paket. Untuk memperluas jaringan usahanya, kebanyakam dari Mitra Transportasi Online tersebut bekerja sama dengan beberapa outlet-outlet lokal yang berpengalaman dibidang perindustrian makanan, pengiriman paket, jasa lain dan sebagainya.

Maksud penelitian ini adalah masih terdapat perbedaan hasil penelitian diantara semua penelitian tersebut, dan alasan penelitian ini menyasar pada perusahaan jasa berbasis aplikasi karena perusahaan ini menyediakan jasa, sehingga perilaku dan perilaku mitra pengemudi dapat dianalisis, sangat penting untuk diperiksa. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian serupa kedepannya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada proses pengendalian manajemen yang mendorong pengemudi online untuk berperilaku etis saat melakukan pekerjaan mereka untuk memaksimalkan efisiensi dalam mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemantauan kinerja, pemantauan kinerja, pemantauan personel, dan pemantauan budaya berpengaruh terhadap perilaku etis pengemudi online.

### 1. Pengendalian Etika Dalam Transportasi Online

Pengendalian etika dalam transportasi tidak lepas dari norma – norma manusia pada umumnya. Perilaku yang sesuai pada norma – norma sosial ini di gunakan dalam Mitra transportasi online yang tentunya di terima secara umum. Sehubungan dengan hal yang membahayakan masyarakat dan pengguna transportasi lainnya, perlunya ada ketaatan dalam peraturan di sebuah perusahaan jasa ini sehingga dapat menjaga citra Perusahaan.

Dalam dunia Transportasi Online ini ada beberapa faktor – faktor yang sangat mempengaruhi etika dalam transportasi online ini, faktor yang sangat berpengaruh adalah faktor individu. Faktor ini sangat mempengaruhi dalam sebuah organisasi atau perusahaan di bidang Transportasi Online, yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai isu dalam sebuah lingkungan transportasi online
- b. Nilai nilai dan asas sebagai pribadi
- c. Tujuan yang terdapat ada individu yang bergulat dalam sosial dan peluang yang muncul.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi etika dalam Transportasi online, yaitu faktor Sosial. Dalam faktor sosial terdapat beberapa pengaruh – pengaruh terhadap perusahaan yang muncul akibat faktor sosial ini, yaitu:

- a. Norma budaya
- b. Partner kerja/Rekan kerja
- c. Lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap kinerja
- d. Faktor internet.

Faktor selanjutnya yaitu faktor peluang. Keberadaan faktor ini menyebabkan timbulnya kesempatan maupun kebebasan dalam perusahaan atau organisasi oleh karyawan untuk bertindak sesuka hati dan tanpa mengedepankan asas etika yang seharusnya di terapkan. Untuk beberapa organisasi, kebijakan dan prosedur perusahaan tertentu membuatnya tidak etis. Kode etik ada dan memaksa manajemen untuk memasukkannya ke dalam kode bisnisnya merupakan penentu peluang lainnya. Pada tingkat penegakan kebijakan, prosedur, dan kode etik perusahaan, ini adalah faktor terpenting yang memengaruhi peluang. Ketika pelanggaran ditangani secara konsisten dan tegas, mereka cenderung tidak etis dan kehilangan kebebasan yang mereka inginkan. Padahal perusahaan sudah memberikan prosedur – prosedur yang

telah di sampaikan melalui Etika dalam Transportasi Online.

Pengendalian tindakan adalah kontrol yang digunakan untuk menegaskan bahwa karyawan tidak melakukan tindakan yang dianggap menguntungkan atau merugikan bisnis (Merchant & Stede, 2014). Dalam tindakan pengendalian, ia berusaha membatasi akses karyawan untuk menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Misalnya, pembatasan perilaku yang merupakan bagian dari kontrol tindakan akan sangat membantu dalam menghilangkan masalah motivasi di mana karyawan pada awalnya mungkin tergoda untuk terlibat dalam perilaku yang tidak diinginkan, ingin dan dapat menghindari melakukannya (Merchant & Stede, 2014). Menurut Merchant dan Stede (2014) , kontrol tindakan memiliki empat bentuk dasar, yaitu:

- a. pembatasan perilaku;
- b. penilaian sebelum tindakan;
- c. tanggung jawab untuk tindakan;
- d. redundansi.

Jika bentuk tindakan pengendalian diimplementasikan secara maksimal, nantinya dapat membantu karyawan dalam berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan dan sesuai dengan etika dan standar yang berlaku. Di sisi lain, jika penerapan dalam kontrol tindakan tidak berjalan lancar, dapat menyebabkan efek yang tidak diharapkan (Merchant dan Stede, 2014).

## 2. Penanggulangan Pada Tindakan Kecurangan Didalam Persaingan

Setiap karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi maupun perusahaan pasti memiliki antusias yang tinggi. Dalam sikapnya itu banyak menimbulkan faktor – faktor yang dapat menyebabkan kesenjangan antar karyawan lainnya. Baik itu berupa pendapatan, jabatan, maupun perhatian lainnya. Namun dalam sistem kerja dalam Transportasi Online ini yang sangat mungkin bisa terjadi adalah dari segi pendapatan, sebagai contoh nyata adalah pendapatan dalam pencapaian target. Dalam hal ini ada beberapa faktor yang dapat dilakukan para driver atau mitra transportasi online seperti yang sudah di jelaskan dalam pendahuluan diatas adalah menggunakan Fake GPS atau bahkan menggunakan cara Orderan Fiktif.

Hal diatas tentu sangat mempengaruhi etika pada setiap individu karyawan atau mitra yang berada dalam naungan perusahaan. Sehingga dalam wujud nyata dunia kerja tidak tercipta sesuai dengan keinginan perusahaan. Dalam penanggulangan tindakan kecurangan dalam persaingan antar karyawan, perusahaan sudah memberikan peringatan dengan berbagai cara, yaitu:

- a. Memberikan peringatan secara tertulis melalui aplikasi.
- b. Memberikan pengurangan poin akibat melakukan pelanggaran secara sengaja.
- c. Tidak adanya respon oleh pengguna atau mengabaikan peringatan, akan di kenakan *suspend* yang bersifat sementara.
- d. Jika melakukan pembatalan pesanan, driver akan dikenakan penurunan rating yang berpengaruh pada masuknya orderan dalam aplikasi Transportasi Online.
- e. Yang terakhir, jika terus menerus melakukan pelanggaran, akun driver akan di blokir secara permanen atau bisa di sebut sebagai “Putus Mitra”.



### **3. Kebijakan Yang Diambil Perusahaan Dalam Menanggulangi Masalah Yang Terjadi Didalam Lingkungan Tersebut.**

Sejatinya waktu, perusahaan melakukan pengembangan sistem terhadap perusahaannya guna mendapatkan hasil dan progres yang terbaik. Begitu juga perusahaan menginginkan para pekerja memiliki perilaku etika yang baik serta membuat para pengguna jasa transportasi perusahaannya semakin nyaman dan aman. Perusahaan juga mengutamakan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang di berikan kepada mitra transportasi onlinenya, maka dari itu perusahaan memberikan kebijakan pada mitranya untuk mencapai tujuan kepuasan pelanggan. Berikut kebijakan – kebijakan yang di berikan perusahaan kepada mitra transportasi online:

- a. Berdasarkan wawancara yang saya lakukan kepada para driver, para driver ingin mendapatkan pembagian yang merata pada sistem yang mereka gunakan pada saat bekerja. Karena banyaknya keluhan yang muncul yang dikarenakan minimnya masuk orderan sehingga membuat para driver terbesit pikiran yang seharusnya tidak di inginkan perusahaan yaitu menggunakan cara alternatif lainnya seperti Fake GPS, maupun Order fiktif. Maka dari itu perusahaan berupaya untuk melakukan pengembangan sistem berupa update aplikasi secara berkala.
- b. Tak hanya itu saja, perusahaan juga akan memperbaiki sistem yang ada dalam aplikasinya sehingga memudahkan driver untuk mendapatkan orderan dengan cara menerapkan sistem jarak tempuh yang ideal bagi para driver. Dengan begini harapan perusahaan bagi para driver untuk menjalankan etika dalam transportasi online dengan yang seharusnya dianjurkan oleh perusahaan, sehingga tidak ada lagi muncul kecurangan – kecurangan yang muncul akibat driver yang hanya duduk di satu tempat dan tidak berkeliling untuk mencari orderan.
- c. Perusahaan juga akan lebih menindak tegas bagi para driver yang melakukan atau terindikasi melakukan kecurangan pada sistem yang telah di tetapkan. Perusahaan akan melakukan pemangkasan pada bonus dari mitra transportasi online, dengan kata lain mitra tidak akan mendapatkan bonus yang telah di tetapkan meskipun ia terus menerus mendapatkan orderan. Dengan ini para mitra akan merasa takut apabila melakukan kecurangan – kecurangan tersebut.
- d. Perusahaan akan memberikan himbauan secara terus menerus untuk tidak menggunakan aplikasi GPS yang tidak di tentukan oleh perusahaan sebagai etika transportasi online.

GPS yang tidak di tentukan oleh perusahaan akan membaca driver telah menggunakan aplikasi illegal dan akan terindikasi kecurangan. Maka dari itu, mitra transportasi online di harapkan menggunakan aplikasi GPS yang telah di tentukan perusahaan.

- e. Perusahaan juga mengadakan event – event tertentu bagi para pengguna layanan perusahaan berupa parade diskon maupun gratis ongkir, yang mempengaruhi kinerja para mitra transportasi online. Sehingga mitra transportasi online bisa tetap mendapatkan orderan yang sesuai.
- f. Perusahaan menyarankan bagi para mitranya untuk selalu mengaktifkan fitur – fitur yang di sarankan, seperti “Terima Otomatis” yang bertujuan untuk tidak memilih milih menerima pesanan.
- g. Dan yang terakhir, perusahaan akan memberikan survey online. Yang bertujuan untuk menerima masukan, keluh kesah dari pada mitra transportasi online. Dengan adanya survey ini diharapkan perusahaan semakin mengoptimalkan aplikasi dan sistem kerja yang telah di jalankan dan yang beroperasi di handphone mitra transportasi online.

Dengan demikian, perusahaan akan mendapatkan hasil kinerja yang baik dan Dengan adanya kebijakan tersebut, perusahaan dapat memantau kinerja baik perusahaan, aplikasi, serta mitra transportasi online sehingga diharapkan tercapainya etika perilaku sosial, etika budaya, etika personel yang sesuai dengan harapan perusahaan penyedia layanan Transportasi online.



## KESIMPULAN

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa pemantauan kinerja, pemantauan kinerja, peninjauan anggota, dan pengendalian budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku etis pengemudi online pada perusahaan pengiriman layanan berbasis aplikasi yang berlokasi di Bali. Hasil riset ini bisa digunakan oleh penyedia layanan berbasis aplikasi sebagai masukan untuk lebih mengoptimalkan penerapan sistem pengendalian manajemen yang terdiri dari pemantauan kinerja, pemantauan kinerja, pemantauan personel dan pengendalian budaya untuk membentuk perilaku etis pengemudi online.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kontrol kinerja, kontrol perilaku, kontrol personel, dan kontrol budaya masih memiliki tingkat pengaruh yang rendah, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku etis pengemudi online. Batasan penelitian ini adalah bahwa perusahaan yang menerapkan kontrol hasil, kontrol perilaku, kontrol anggota, serta kontrol budaya ditolak tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku etis pengemudi transportasi online. Subjek penelitian adalah vendor aplikasi teknologi yang terus menjaga kerahasiaan dengan sangat ketat.

Oleh karena itu, hasil wawancara bersama narasumber di dalam perusahaan masih terbatas. Selain itu, sampel penelitian ini adalah pengemudi online dari daerah Bali dengan beberapa mitra pengemudi yang tidak teliti membaca setiap butir kuesioner karena keterbatasan waktu dan pengetahuan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mempertimbangkan variabel- variabel yang tidak berpengaruh atau tidak dapat diuji atau diuji ulang selain perlu memperhitungkan jumlah aspek sampel. Memudahkan responden untuk memahami isi kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dahlia, L., & Sadewi, M. (2020). Sistem Pengendalian Manajemen dan Perilaku Etis Pengemudi Transportasi Online. *EQUITY*, 23(1), 63–90.
- Elder, R. J., Beasley, M. S., Arens, A. A., & Jusuf, A. A. (2011). Jasa audit dan assurance. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Mulyadi, S. (2001). Sistem Akuntansi edisi 3. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Prabowo, R. G. M., Fachril, F., & Stevanus, D. G. V. (2022). ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENERIMAAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL KAS PADA BAGIAN ASURANSI. *JAT: Journal Of Accounting and Tax*, 1(1), 26–34.
- Putri, A. (2021). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Pembangunan Saguling. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 3(1), 55–70. <https://doi.org/10.28932/jafta.v3i1.3409>