

ANALISIS KELEMAHAN PENGENDALIAN INTERNAL

PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA

STUDI KASUS JUAL-BELI AKUN GOJEK

Ni'immas

Sumiyana Sumiyana

Magister Akuntansi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

email: niimmas@mail.ugm.ac.id

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini menganalisis sistematika jual-beli akun Gojek, motivasi pelaku jual-beli akun Gojek dan alasan yang mendasari pelaku merasa aman melakukan jual-beli akun.

Metode Penelitian – Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-studi kasus. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam dengan jenis wawancara semiterstruktur, observasi dan studi dokumen. Partisipan wawancara terdiri dari 7 orang yang terlibat dalam jual-beli akun.

Temuan – Kegiatan jual beli akun oleh mitra pengemudi saat ini dilakukan secara terbuka dengan memanfaatkan jejaring sosial *facebook*. Banyak celah dari kelemahan pengendalian maupun sistem aplikasi Gojek yang dapat dimanfaatkan oleh mitra pengemudi untuk mencapai tujuan pribadi melalui tindakan tersembunyi. Pelaku jual beli akun pengemudi termotivasi untuk melakukan tindakan jual beli akun karena berada pada kondisi merugi. Hal ini membuat mitra gojek pelaku jual beli akun cenderung melakukan hal berisiko untuk mencapai kemungkinan prospek keuntungan di masa mendatang. Lemahnya pengendalian internal PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa terutama pada mitigasi risiko dan tindak lanjut informasi dari lingkungan menyebabkan asimetri informasi.

Orisinalitas – Jual-beli akun pengemudi Gokar dikhawatirkan memberikan risiko bagi perusahaan baik dari keamanan penumpang maupun nilai perusahaan. Sedangkan pengendalian internal yang baik seharusnya memberikan perlindungan terhadap nilai perusahaan berbasis risiko yang menyertai perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, manajemen harus memahami secara mendalam sistematika, motivasi, serta alasan yang mendasari pelaku jual beli akun pengemudi sehingga pengemudi tersebut merasa aman menyerahkan akun pengemudi kepada orang lain. Hal ini penting karena dengan pemahaman yang mendalam, manajemen perusahaan dapat mengurangi fenomena tersebut hingga level yang dapat diterima.

Kata kunci – pengendalian internal, *prospect theory*, *moral hazard*, *self defeating prophecy*, jual-beli akun Gojek.

1. PENDAHULUAN

Negara berkembang memiliki minat yang tinggi untuk menjadi mitra pengemudi transportasi online. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kondisi ekonomi seseorang seperti kebutuhan pemasukan yang lebih atau tidak memiliki pekerjaan, krisis yang dialami perusahaan tempat mitra pengemudi bekerja sebelumnya, serta ketidakpuasan terhadap tingkat pendapatan atau kondisi pekerjaan sebelumnya (Valente dkk, 2019). Indonesia merupakan negara dengan minat masyarakat untuk menjadi mitra pengemudi yang cukup tinggi. Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa misalnya, hingga saat ini aplikasi *GoCar Driver* telah diunduh lebih dari satu juta kali sedangkan aplikasi *GoRide Driver* telah diunduh sebanyak lebih dari lima juta kali. Tingginya minat masyarakat untuk menjadi mitra Gojek memunculkan fenomena jual beli akun pengemudi. Banyak pengemudi yang tidak lagi menjalankan akunnya karena berbagai alasan kemudian memutuskan untuk menjual akun kepada orang lain.

Maraknya fenomena jual beli akun mitra pengemudi dikhawatirkan menyebabkan berbagai risiko keamanan baik bagi pengemudi maupun bagi penumpang. Pemegang akun yang telah diperjualbelikan mungkin saja tidak memiliki kriteria yang telah ditetapkan oleh Gojek. Ketika melakukan pendaftaran untuk menjadi mitra Gojek, seseorang harus melampirkan persyaratan berupa surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) serta Surat Izin Mengemudi sesuai dengan tipe kendaraan yang digunakan. SIM A jika mendaftar menjadi mitra GoCar dan SIM C jika mendaftar menjadi mitra GoRide. Pemegang akun yang diperjualbelikan mungkin saja tidak memiliki kemampuan mengemudi yang memadai (Dills dan

Mulholland, 2018). Hal tersebut di atas dikhawatirkan membahayakan *customer* kemudian berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

Kendaraan yang digunakan pengemudi pemegang akun yang telah diperjualbelikan juga mungkin berbeda dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Gojek. Gojek menetapkan batas tahun kendaraan untuk digunakan sebagai armada GoCar ialah paling lama tahun 2012. Tujuan penetapan tersebut ialah untuk memastikan bahwa kendaraan tidak terlalu membawa risiko kerusakan karena kualitas kendaraan yang berubah seiring berjalannya waktu (Dills dan Mulholland, 2018). Selain itu, tidak semua kendaraan dapat digunakan untuk armada GoCar. Hanya kendaraan dengan tipe dan batasan kapasitas mesin di atas 1000 cc yang dapat digunakan untuk armada GoCar. Pembatasan-pembatasan ini dilakukan karena mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan *customer*.

Keamanan dan kenyamanan *costumer* juga menjadi berkurang pada saat perjalanan menggunakan jasa GoCar atau GoRide, data *driver* tidak sesuai yang tertera pada aplikasi. Ketika *costumer* memesan GoCar atau GoRide, data *driver* seperti nama, foto, merek kendaraan serta nomor kendaraan dapat dilihat pada aplikasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penjemputan *costumer*. Jika data-data *driver* tersebut berbeda dengan yang tertera pada aplikasi, maka menyulitkan *costumer* mengenali *driver* mana yang menjemputnya. Selain itu *costumer* merasa kurang aman jika *driver* yang menjemput berbeda dengan yang ada pada foto aplikasi. *Costumer* khawatir terjadi tindakan kriminal karena tidak mengetahui siapa yang menjadi *driver* selama perjalanan (Kiplinger, 2016). Hal tersebut di atas juga berpengaruh terhadap

kepercayaan *costumer* pada Gojek sehingga mengurangi nilai perusahaan.

Penelitian ini berfokus pada fenomena jual beli akun pengemudi Gojek. Penelitian ini mengkaji bagaimana proses terjadinya jual beli akun, motivasi yang mendasari pelaku untuk memperjualbelikan akun Gojek serta apa saja faktor-faktor yang membuat pelaku merasa keamanannya terjamin akibat jual beli akun. Setelah mengidentifikasi hal tersebut di atas, diharapkan pihak-pihak terkait dapat menyusun strategi bagaimana mencegah dan mengatasi fenomena jual beli akun yang terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan melakukan wawancara terhadap responden yang terdiri dari pelaku jual beli akun pengemudi baik sebagai penjual maupun pembeli.

Penelitian ini berasumsi bahwa jika pengetahuan tentang bagaimana proses, motivasi serta faktor-faktor yang membuat pelaku merasa terjamin keamanannya dalam tindakan jual beli akun, maka tindakan pencegahan serta pengurangan risiko dapat dipertimbangkan dengan baik. Manajemen PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa perlu memahami hal ini dengan tujuan meningkatkan dan melindungi nilai organisasi berbasis risiko, perlindungan yang reliabel, memberikan saran dan wawasan.

2. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan beberapa teori. Teori yang pertama ialah *prospect theory*, teori kedua ialah *moral hazard theory*, dan teori ketiga ialah *self defeating prophecy theory*.

Prospect theory ialah teori psikologi kognitif. Teori ini menggambarkan pemilihan antara alternatif yang risiko terlibat didalamnya dengan probabilitas hasil diketahui (Kahneman dan Tversky, 1979). Dalam teori ini, keputusan yang dibuat didasarkan bukan pada hasil akhir melainkan pada potensi keuntungan dan kerugian. Evaluasi keuntungan dan kerugian tersebut di atas menggunakan beberapa spekulasi heuristik. Alih-alih normatif, pemodelan ini menggunakan model deskriptif. Teori ini diciptakan pada tahun 1979, kemudian dikembangkan pada tahun 1992 oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky sebagai akurasi yang lebih tinggi dalam pengambilan keputusan berdasarkan deskripsi psikologis. Pada penelitian ini, *prospect theory* menjelaskan pelaku jual beli akun Gojek yang mempertimbangkan potensi keuntungan dan kerugian tertentu untuk menjual atau membeli akun Gojek.

Moral Hazard berasal dari literatur asuransi yang penggunaannya dalam ekonomi modern ialah untuk menggambarkan peningkatan kerugian yang timbul dalam asuransi (Rowell dan Connelly, 2012). *Moral hazard* terjadi ketika ada peningkatan eksposur terhadap risiko saat diasuransikan. Setelah terjadi transaksi keuangan, seseorang dapat mengambil lebih banyak risiko karena pihak lain telah menanggung biaya risiko tersebut. Dengan demikian, mereka dikhawatirkan dapat menderita *moral hazard*. Dalam konteks penelitian ini, hubungan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan mitra pengemudi ialah hubungan *principal-agent*. Jika dalam hubungan keduanya terdapat asimetri informasi, maka muncul *moral hazard*.

Self defeating prophecy ialah lawan komplementer dari *self fulfilling prophecy*. *Self defeating prophecy* merupakan prediksi yang mencegah terjadinya apa yang

diprediksi. Dengan kata lain, *self defeating prophecy* merupakan umpan balik negatif yang tercipta dari sebuah pemberontakan sehingga hasilnya positif (Bushman dkk, 1999). Dalam penelitian ini *self defeating theory* menjelaskan tentang proses jual beli akun pengemudi Gojek yang diprediksi memberikan risiko kepada pelaku. Perilaku *defeat* pelaku jual beli akun kemudian mencegah terjadinya prediksi risiko tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah penelitian kualitatif yang menggunakan studi kasus pada skema jual beli akun pengemudi Gojek. Cooper dan Schindler (2014) Menjelaskan penelitian kualitatif sebagai susunan teknik interpretif yang berusaha untuk menggambarkan, memberikan kode, dan menerjemahkan sehingga berkaitan dengan pengertian. Penelitian kualitatif berusaha untuk mencapai pemahaman secara mendalam, mengapa dan bagaimana suatu situasi dapat terjadi. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan mengombinasikan wawancara individu dan analisis serta observasi catatan. Tujuannya ialah memperoleh persepektif ganda dari fenomena tunggal selama periode tertentu. Studi kasus didefinisikan sebagai studi mendalam tentang satu unit (fenomena yang relatif terbatas) dengan tujuan untuk menjelaskan fitur kelas yang lebih besar dari fenomena serupa (John Gerring 2004). Data adalah fakta-fakta dari lingkungan penelitian yang didapatkan oleh peneliti (Cooper and Schindler, 2014). Lebih jauh dijelaskan bahwa data primer adalah data yang bersumber dari pihak pertama, sedangkan data sekunder adalah interpretasi dari data primer. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dan referensi literatur. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, dilakukan wawancara berhadap-hadapan (*face-to-face interview*) dengan partisipan, melalui telepon, maupun wawancara berkelompok (*focus group interview*) (Creswell, 2016). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan *face-to-face interview* atau melalui telepon kepada partisipan. Pertanyaan wawancara ialah pertanyaan semi terstruktur terbuka yang telah dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini partisipan agar mengungkapkan kejadian yang ada. Pemilihan partisipan dalam penelitian ini ialah dengan penuh perencanaan dan sengaja (*porposefully select*) yakni mitra Gojek yang pernah melakukan jual-beli akun pengemudi.

- a. Observasi
Observasi kualitatif (*qualitative observation*) adalah ketika peneliti mengamati secara langsung perilaku dan aktivitas individu-individu dalam objek penelitian (Creswell, 2016). Dalam kegiatan observasi, peneliti membuat catatan baik terstruktur maupun semi-terstruktur tentang aktivitas, kejadian, fenomena, maupun jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti tentang sesuatu yang telah diketahui oleh peneliti. Penelitian ini mengadopsi kerangka teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (2014) untuk menggambarkan tiga fase utama dalam analisis data yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.
- a. Reduksi data
Reduksi data mengacu pada pemadatan data untuk pengolahan, kemudian ditransformasikan agar masalah yang diteliti dapat dipahami. Dalam fase ini, data yang didapatkan dari catatan lapangan dikonfigurasi ulang dengan dipilih, difokuskan, disederhanakan dan ditransformasikan. Fase ini bertujuan untuk memudahkan peneliti mengumpulkan data tambahan jika dibutuhkan.

b. Penyajian data

Fase kedua dalam analisis data penelitian ini ialah penyajian data. Data yang telah direduksi ditampilkan dalam bentuk teks, diagram, matriks atau bagan. Tampilan data tersebut di atas, memungkinkan peneliti untuk melakukan ekstrapolasi dari data yang cukup dan selanjutnya mulai melihat pola dan keterkaitan yang sistematis.

c. Penarikan simpulan dan verifikasi

Penarikan simpulan melibatkan pertimbangan apa dan bagaimana arti data yang dianalisis dan menilai implikasinya terhadap pertanyaan penelitian. Sedangkan verifikasi adalah peninjauan kembali data yang ada untuk memeriksa ulang atau memverifikasi kesimpulan yang telah didapatkan dari fase sebelumnya. Sebelum diverifikasi, simpulan dapat berubah jika konfirmasi terhadap data tidak berkesinambungan.

Guna memastikan kembali kekokohan informasi dari interpretasi data, maka dilakukan pengujian kembali dengan uji validitas dan reliabilitas (Creswell, 2016). Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan data yang obyek penelitian dengan daya pelaporan peneliti. Sedangkan uji reliabilitas menurut Stainback and Stainback (1989) menjelaskan konsistensi dan stabilitas data atau temuan penelitian. Karena reliabilitas menguji konsistensi data temuan penelitian, maka jika dilakukan penelitian kembali oleh peneliti lain terhadap obyek yang sama maka hasil temuan sama. Penelitian kualitatif lebih memprioritaskan karakteristik peneliti dibanding instrumen tidak bernyawa dalam obyek penelitian (Creswell, 2016). Oleh karenanya, hasil penelitian terhadap obyek yang sama jika dilakukan oleh peneliti yang berbeda berkemungkinan besar tidak konsisten. Hal ini tergantung dari latar belakang peneliti. Hal tersebut di atas yang

menjadi pertimbangan peneliti untuk melakukan uji validitas saja dalam penelitian ini.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini ialah triangulasi dan pengecekan kembali hasil wawancara oleh partisipan (*member checking*)

a. Triangulasi

Cohen dan Manion (2000) mendefinisikan triangulasi sebagai usaha untuk mendapatkan pemetaan, atau penjelasan lebih lengkap baik dari segi kekayaan maupun kompleksitas perilaku manusia dengan mempelajarinya dari lebih dari satu sudut pandang. Sedangkan O'Donoghue dan Punch (2003), menelaskan triangulasi sebagai metode pemeriksaan silang data dari berbagai sumber untuk mencari keteraturan dalam data penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan dua cara yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Creswell (2014) menjelaskan bahwa triangulasi yang dibangun berdasarkan beberapa sumber data dan perspektif partisipan meningkatkan validitas penelitian.

Triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara terhadap beberapa partisipan agar peneliti mendapatkan penjelasan yang lebih baik dari segi kekayaan maupun kompleksitas dengan lebih dari satu sudut pandang. Sedangkan triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan lebih dari satu metode yakni wawancara, studi dokumen, dan observasi.

b. Pengecekan member

Pengecekan member bertujuan untuk mengidentifikasi akurasi hasil penelitian. Pengecekan member dilakukan dengan cara menyajikan kembali laporan akhir yang berisi deskripsi kepada partisipan wawancara dengan tujuan untuk memastikan kembali apakah partisipan beranggapan bahwa laporan tersebut di atas telah akurat

dan sesuai dengan perspektif mereka. Pengecekan member juga memberikan partisipan kesempatan untuk berkomentar lebih lanjut tentang hasil penelitian (Creswell, 2014).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sistematika Jual-Beli Akun

Akun pengemudi Gojek dapat dibuat dengan dua cara resmi. Pertama, calon pengemudi mengajukan secara langsung data-data permohonan kepada Gojek melalui unggah berkas pada *website* Gojek. Berkas tersebut di atas kemudian diverifikasi dan mendapat akun baik *Gocar* maupun *Goride*. Akun yang didaftarkan langsung oleh mitra pengemudi kepada perusahaan biasa disebut akun individu. Kedua, calon mitra pengemudi dapat bergabung dalam mitra *go-fleet* yang berlaku sebagai *vendor*. Pemilik *vendor* yang mendaftarkan mitra-mitra drivernya kepada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Namun demikian, ada perbedaan khusus yakni bahwa bonus insentif dari target perjalanan yang dicapai mitra driver dicairkan langsung ke rekening pemilik *vendor*. Insentif perjalanan tersebut di atas dipotong dengan persentase sesuai ketentuan manajemen pemilik *vendor* sebelum insentif tersebut diserahkan kepada mitra pengemudi.

Hasil studi dokumen pada syarat dan ketentuan *go-fleet*, pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa memblokir *go-fleet* jika tidak aktif dalam jangka waktu enam bulan. Pemilik *go-fleet* seringkali mendapati pengemudi di bawah manajemennya yang tidak aktif untuk waktu yang cukup lama kemudian membeli akun pengemudi yang tidak lagi aktif tersebut untuk dijual kembali kepada pengemudi yang aktif agar pendapatan *go-fleet* tetap berjalan.

Jual-beli akun mitra pengemudi saat ini menjadi semakin marak dan dipermudah oleh adanya teknologi seperti *platform* media sosial. Penelitian ini menemukan bahwa kegiatan jual beli akun dilakukan dengan penawaran atau permintaan dan dengan memanfaatkan media sosial *facebook*. Terdapat beberapa grup *facebook* yang beranggotakan para pengemudi Gojek. Berbagai grup jejaring sosial *facebook* ini awalnya dibentuk dengan tujuan untuk berbagi pengalaman dan informasi sesama anggotanya.

Moral Hazard

Moral hazard terjadi karena perbedaan kapasitas informasi yang dimiliki oleh *agent* dan *principal*. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai *principal* memiliki kapasitas informasi yang lebih sedikit terhadap kinerja lapangan mitra pengemudi sebagai *agent*. Hubungan antara *principal* dan *agent* menciptakan konsep *bonding* (mengikat) dan *shirking* (melalaikan) kesepakatan kontraktual antara keduanya. Kondisi *bonding* tercipta ketika ancaman biaya tambahan yang ditanggung oleh pekerja jika melalaikan kesepakatan kontraktual yang menciptakan insentif kerja (Lin, 2004). Dalam kondisi ini, mitra driver menderita biaya tambahan berupa putus mitra jika melakukan tindakan tidak sesuai kesepakatan kontraktual yaitu jual beli akun. Biaya tambahan secara tidak langsung tercipta jika konsekuensi putus mitra ditetapkan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa terhadap mitra pengemudi seperti yang diungkapkan oleh partisipan.

Ketika kepentingan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai *principal* tidak sejalan dengan mitra pengemudi sebagai *agent*, terjadilah kondisi *shirking* (melalaikan) kesepakatan kontraktual. Tindakan *shirking* berupa tindakan tersembunyi yakni melakukan jual beli akun. Perbedaan

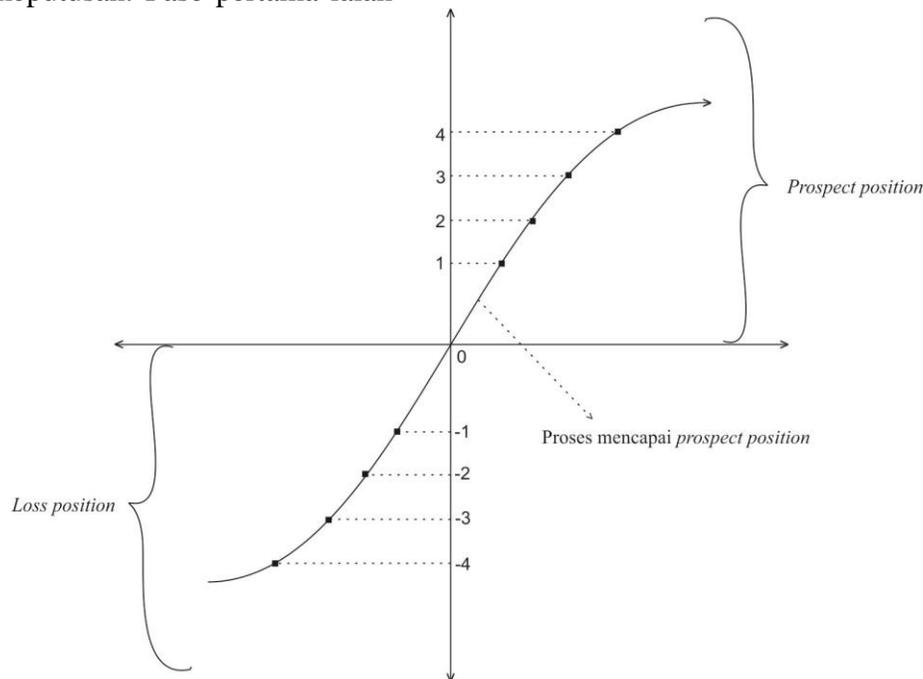
kepentingan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan mitra pengemudi tersebut diantaranya ialah kebutuhan untuk memiliki akun pengemudi tanpa proses yang panjang atau keinginan mitra pengemudi untuk menjalankan akun kembali meskipun akun miliknya telah terkena putus mitra. Sedangkan berdasarkan studi dokumen pada syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Gojek menegaskan bahwa akun mitra pengemudi hanya dapat digunakan pemilik akun yang terdaftar di PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Akun ini tidak dapat dipindahtangankan dengan alasan apapun. Terjadinya *moral hazard* dalam fenomena jual beli akun pengemudi didukung oleh kurangnya informasi praktik kerja di lapangan akibat kurang efektifnya pemantauan dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Pada kondisi ini, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dirugikan oleh tindakan mitra pengemudi.

Teori Prospek

Teori prospek memiliki dua fase dalam pengambilan keputusan. Fase pertama ialah

fase pembingkaiian dan pengeditan, diikuti fase evaluasi. Fase pembingkaiian dan pengeditan dilalui pelaku jual beli akun ketika mempertimbangkan melakukan kegiatan jual beli akun. Pada penjual akun, fase pembingkaiian ini mempertimbangkan aspek biaya dan manfaat yang didapat ketika pada akhirnya mitra pengemudi melakukan jual beli akun. Berdasarkan teori prospek, seseorang cenderung mengambil keputusan yang lebih berisiko ketika dihadapkan dalam kerugian.

Bagi penjual akun, situasi merugi ialah kesulitan untuk mencapai target perjalanan sehingga tidak mendapatkan bonus insentif membuat pengeluaran lebih besar dibanding pendapatan ketika menjalankan pekerjaan baik Gocar atau Goride. Bagi pembeli akun, kesulitan membuat akun atas nama sendiri setelah terkena putus mitra maupun proses pembuatan akun yang sangat lama membuat mereka cenderung mengambil keputusan berisiko yakni jual beli akun.



Gambar 4.1 Proses Menuju *Prosect Position*

Mitra pengemudi yang melakukan kegiatan jual beli akun mengambil risiko dengan probabilitas risiko yang telah dapat diperkirakan. Kedua pihak baik penjual maupun pembeli akun berada pada kondisi merugi (*loss position*) ketika mereka memutuskan untuk melakukan jual beli akun. Setelah melakukan transaksi jual beli akun, keduanya berada pada posisi kemungkinan keuntungan di masa mendatang. Bagi penjual akun, kondisi keuntungan langsung dirasakan setelah menerima pembayaran dari transaksi penjualan akun. Namun bagi pembeli akun, proses menuju area *prospect position* tergantung pada tingkat pengembalian hasil kerja akun terhadap investasi yang dikeluarkan saat melakukan pembelian akun. Probabilitas risiko bagi penjual akun berada pada kemungkinan penyalahgunaan akun dan penyalahgunaan identitas pada akun. Sedangkan probabilitas risiko bagi pembeli akun berada pada kemungkinan akun terkena *suspend* hingga putus mitra dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa jika terindikasi bahwa akun telah dipindahtugankan.

Ketidakkendalian oleh Principal

Kegiatan pemantauan merupakan salah satu komponen yang penting dalam rerangka COSO. Dalam kegiatan pemantauan, perusahaan harus membangun manajemen risiko dengan modifikasi sesuai kebutuhan. Manajemen risiko dibangun dari informasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal perusahaan. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa melakukan kegiatan pemantauan yang tidak memadai terhadap kerja lapangan mitra pengemudi. Hal ini menyebabkan perbedaan informasi yang dimiliki oleh perusahaan lebih sedikit dibanding dengan informasi yang dimiliki

Pengendalian internal berdasarkan komponen COSO *framework* bertujuan untuk meningkatkan jaminan keamanan terhadap nilai perusahaan. Didalamnya terdapat komponen-komponen yang perlu dijalankan agar pengendalian internal berjalan dengan baik. Lingkungan pengendalian ialah salah satu komponen penting dalam menjalankan pengendalian internal yang efektif. Tindakan setiap level dalam manajemen dalam memitigasi lingkungan baik internal maupun eksternal mulai dari nilai organisasi, persaingan pasar, hingga peraturan perundang-undangan ialah hal yang juga penting untuk diperhatikan. Dalam fenomena jual beli akun, secara tidak langsung mitra pengemudi memberikan informasi yang tidak jujur ketika menjalankan pesanan. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen bab III pasal 4. Informasi mengenai adanya fenomena jual beli akun seharusnya dapat dengan mudah diperoleh perusahaan. Namun berdasarkan hasil wawancara, mitra pengemudi yang pernah menggunakan akun milik orang lain tidak mengalami kendala yang berarti dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

oleh mitra pengemudi di lapangan. Tindakan pelanggaran seperti jual beli akun tidak mendapatkan pengendalian sehingga terus berjalan.

Self Defeating Prophecy

Self defeating prophecy ialah kebalikan dari *self fulfilling prophecy*. *Self fulfilling prophecy* dalam konteks hubungan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan mitra pengemudi dapat diasumsikan dalam dua kejadian. Pertama, jika mitra pengemudi mendapatkan optimisme, maka kinerjanya akan melebihi kapasitas biasanya. Kedua,

jika mitra pengemudi mendapatkan pesimisme, maka kinerjanya akan lebih buruk dari seharusnya.

Mitra pengemudi yang melakukan kegiatan jual-beli akun mengalami pesimisme yang mengakibatkan kondisi merugikan. Bagi penjual akun, pesimisme terjadi ketika bonus pendapatan terus menurun dan kesulitan mencapai jumlah target perjalanan. Hal tersebut di atas mengakibatkan kinerja mitra pengemudi penjual akun lebih buruk dari seharusnya. Pada kaitannya dalam teori prospek, situasi merugi mengakibatkan mereka melakukan tindakan yang cenderung lebih berisiko untuk mencapai posisi prospek. Sedangkan dalam *moral hazard*, penjual akun akan melakukan tindakan *shirking*. Dalam fenomena yang dianalisis pada penelitian ini yakni menjual akun.

Pesimisme bagi pembeli akun yang diidentifikasi dalam penelitian ini secara umum ada dua. Pertama, pembeli akun merasa kesulitan membuat akun baru atas nama sendiri. Ada berbagai alasan misalnya, kondisi kendaraan yang tidak sesuai atau proses yang terlalu lama. Seperti yang terjadi pada penjual akun, pesimisme yang dihadapi oleh pembeli akun juga membuat pembeli akun berada pada kondisi merugikan sehingga menurut teori prospek cenderung mengambil hal-hal berisiko. Sedangkan pada *moral hazard*, menyebabkan tindakan *shirking*. Dalam penelitian ini yakni membeli akun dari orang lain.

Self defeating prophecy, berkebalikan dengan *self fulfilling prophecy*. *Self defeating prophecy* berusaha mencegah hal-hal tersebut di atas agar tidak terjadi. Dalam hubungan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan mitra pengemudi, ada dua cara yang direkomendasikan oleh peneliti untuk mencegah terjadinya jual-beli akun.

Pertama, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa harus mengurangi pesimisme mitra pengemudi. Langkah pertama ialah mengidentifikasi pesimisme tersebut seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Langkah selanjutnya, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dapat membangun strategi untuk menurunkan pesimisme sekaligus meningkatkan optimisme mitra pengemudi.

Kedua, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa harus membangun pengendalian internal yang baik agar dapat secara efektif mencegah terjadinya jual-beli akun. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis mekanisme jual-beli akun dan faktor-faktor apa saja yang membuat proses jual beli akun tetap berjalan tanpa kendala. Artinya, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa harus memahami mengapa mitra pengemudi merasa keamanannya terjamin meskipun melakukan tindakan pelanggaran.

5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

a. Simpulan

Kegiatan jual beli akun oleh mitra pengemudi saat ini dilakukan secara terbuka dengan memanfaatkan jejaring sosial *facebook*. Tidak ada pengawasan berarti dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam rangka mengendalikan fenomena ini. Pelaku dengan bebas melakukan jual beli akun dan merubah data yang pada akun tanpa verifikasi yang memadai oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Banyak celah dari kelemahan pengendalian maupun sistem aplikasi Gojek yang dapat dimanfaatkan oleh mitra pengemudi untuk mencapai tujuan pribadi melalui tindakan tersembunyi.

Mitra gojek pelaku jual beli akun pengemudi termotivasi untuk melakukan tindakan jual beli akun karena berada pada kondisi merugi. Hal ini membuat mitra gojek pelaku jual beli akun cenderung melakukan hal berisiko untuk mencapai

kemungkinan prospek keuntungan di masa mendatang.

Lemahnya pengendalian internal PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa terutama pada mitigasi risiko dan tindak lanjut informasi dari lingkungan menyebabkan asimetri informasi. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak memiliki informasi yang lebih mendalam tentang praktik kerja lapangan sehingga mitra pengemudi pelaku jual beli akun merasa aman melakukan tindakan jual beli akun. Kemungkinan terburuk konsekuensi jual beli akun dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yakni putus mitra dapat dengan mudah diantisipasi oleh mitra pengemudi.

b. Keterbatasan

Penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan informasi yang subjektif dari sampel partisipan wawancara yang terbatas. Penelitian lain mungkin dilakukan dengan metode kuantitatif dengan sampel yang lebih luas sehingga lebih merepresentasikan keadaan sesungguhnya. Triangulasi yang dilakukan untuk validitas terbatas oleh kemampuan peneliti memperoleh data. Ada temuan yang dapat divalidasi menggunakan triangulasi sumber sekaligus triangulasi teknik. Beberapa menggunakan triangulasi teknik saja, dan beberapa menggunakan triangulasi sumber saja. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada jual beli akun mitra pengemudi Goride dan Gocar di Yogyakarta. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lingkup penelitian dengan meneliti penyedia jasa transportasi online lain sebagai perbandingan maupun memperluas area penelitian di seluruh Indonesia.

Peneliti tidak berhasil memperoleh data dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak

Bangsa karena alasan konfidensial. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian yang berfokus pada pengendalian internal PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam menyikapi fenomena jual beli akun mitra pengemudi dengan mengumpulkan data dari manajemen PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Penelitian ini hanya memberikan wawasan mengenai sistematika dan mekanisme jual beli akun, motivasi pelaku jual beli akun dan alasan yang mendasari pelaku sehingga merasa keamanannya terjamin melakukan tindakan jual beli akun. Penelitian selanjutnya dapat memberikan rekomendasi pengendalian internal yang efektif bagi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa untuk mengantisipasi fenomena jual beli akun mitra pengemudi.

c. Saran

- 1) PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa perlu memperkaya informasi baik yang berasal dari internal perusahaan maupun eksternal perusahaan dan mengolahnya untuk memitigasi risiko sehingga dapat dibangun manajemen risiko yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Perlunya peningkatan pengawasan secara proaktif terhadap praktik kerja lapangan mitra pengemudi sehingga mengurangi tingkat asimetri informasi antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan mitra pengemudi.
- 3) PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dapat membangun sistem aplikasi yang secara *real time* memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengguna akun dan penggunaan akun sehingga jika terjadi pelanggaran kesepakatan kontraktual oleh mitra pengemudi, pihak manajemen dapat segera memberikan sanksi yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- John Gerring (2004). "What Is a Case Study and What Is It Good for?" American Political Science Review 98(02): 341-354.
- Stainback, W. and S. Stainback (1989). "Using Qualitative Data Collection Procedures to Investigate Supported Education Issues " Journal of The Association for Persons with Severe Handicaps 14(4): 271-277.
- Cohen, L., & Manion, L. (2000). *Research methods in education*. Routledge. p. 254. (5th edition).
- O'Donoghue, T., Punch K. (2003). *Qualitative Educational Research in Action: Doing and Reflecting*. Routledge. p.78
- Liu Y-Y, Nacher JC, Ochiai T, Martino M, Altshuler Y (2014) Prospect Theory for Online Financial Trading. PLoS ONE 9(10): e109458. doi:10.1371/journal.pone.0109458
- Bushman, B. J., R. F. Baumeister and A. D. Stack (1999). "Catharsis, Aggression, and Persuasive Influence: Self-Fulfilling or Self-Defeating Prophecies?" Journal of Personality and Social Psychology 76(3): 367-376.
- Darley, J. M. and R. H. Fazio (1980). "Expectancy Confirmation Processes Arising in the Social Interaction Sequence." AMERICAN PSYCHOLOGIST Vol. 35(10): 867-881.
- Diekmann, K. A., A. E. Tenbrunsel and A. D. Galinsky (2003). "From Self-Prediction to Self-Defeat: Behavioral Forecasting, Self-Fulfilling Prophecies, and the Effect of Competitive Expectations." Journal of Personality and Social Psychology 85(4): 672-683.
- Entman, R. M. (1993). "Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm." Journal of Communication 43(4): 51-58.
- Stevens, D. E. and A. Thevaranjan (2010). "A moral solution to the moral hazard problem." Accounting, Organizations and Society 35(1): 125-139
- Hölmstrom, B. (1979). "Moral Hazard and Observability." The Bell Journal of Economics Vol. 10(No. 1): pp. 74-91.
- Hsu, D. K., J. Wiklund and R. D. Cotton (2015). "Success, Failure, and Entrepreneurial Reentry: An Experimental Assessment of the Veracity of Self-Efficacy and Prospect Theory." ENTREPRENEURSHIP THEORY and PRACTICE 41(1): 19-47.
- John Gerring (2004). "What Is a Case Study and What Is It Good for?" American Political Science Review 98(02): 341-354.
- McCaffrey, M. (2017). "The morals of moral hazard: a contracts approach." Business Ethics: A European Review 26(1): 47-62.
- Pan, Z. (2019). "A Review of Prospect Theory." Journal of Human Resource and Sustainability Studies 07(01): 98-107.
- Pauly, M. V. (1968). "The economics of moral hazard." The American Economic Review Vol. 58(No. 3, Part 1): pp. 531-537.
- Rowell, D. and L. B. Connelly (2012). "A History of the Term "Moral Hazard"." Journal of Risk and Insurance 79(4): 1051-1075.
- Stainback, W. and S. Stainback (1989). "Using Qualitative Data Collection Procedures to Investigate Supported Education Issues " Journal of The Association for Persons with Severe Handicaps 14(4): 271-277.

- Tversky, A. and D. Kahneman (1986). "Rational Choice and the Framing of Decisions." The Journal of Business **59 No.4 Part 2**(The Behavioral Foundations of Economic Theory): pp. S251-S278.
- Tversky, A. and D. Kahneman (1992). "Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty " Journal of Risk and Uncertainty **5**: 297-323.
- Zhang, D., J. Cai, D. G. Dickinson and A. M. Kutan (2015). "Non-performing loans, moral hazard and regulation of the Chinese commercial banking system." Journal of Banking & Finance **63**: 48-60.
- Valente, E., Patrus, R. and Córdova Guimarães, R. (2019), "Sharing economy: becoming an Uber driver in a developing country", Revista de Gestão, Vol. 26 No. 2, pp. 143-160.
- Dills, K Angela and Sean E. Mulholland. (2018), "Ride-sharing, Fatal crashes and Crime", Southern Economic Journal, 00(00), 00-00
- Kiplinger, Lisa. 2016. Kalamazoo shooting: A look at Uber background checks. USA Today. EST February 28, 2016. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2019. Available <http://www.whosdrivingyou.org/ride-share-incidents#deaths>.
- Kahneman, Daniel and Amos Tversky. (1979)," Prospect Theory: An analysis of decision under risk" Econometrica, Vol. 47 Issue 2, 263-292
- Rowell, David and Connelly, Luke, A History of the Term 'Moral Hazard' (December 2012). Journal of Risk and Insurance, Vol. 79, Issue 4, pp. 1051-1075, 2012.
- Bushman BJ, Baumeister RF, Stack AD. "Catharsis, aggression, and persuasive influence: self-fulfilling or self-defeating prophecies?", J Pers Soc Psychol. 1999 Mar;76(3):367-7

