

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, kemajuan zaman ditandai salah satunya dengan perkembangan teknologi dan informasi. Perkembangan teknologi saat ini, mempermudah semua lapisan masyarakat untuk melakukan pekerjaan. Salah satu diantaranya adalah perpindahan tempat menggunakan transportasi. Menurut Wolhuter (2015:15) transportasi adalah pergerakan orang dan barang yang mudah dilakukan, nyaman, ekonomis, dan tidak lupa untuk mementingkan keselamatan. Dapat disimpulkan bahwa transportasi memudahkan masyarakat untuk melakukan pekerjaannya.

Sebelumnya adanya teknologi, masyarakat berpindah dari satu tempat ke tempat lain awalnya menggunakan tenaga hewan seperti kuda atau delman. Tetapi, dengan adanya teknologi yang semakin canggih, berpindah dari tempat satu ke tempat lain bisa ditempuh dengan waktu yang singkat, yaitu dengan menggunakan mobil, pesawat, kereta api, kapal dan motor. Hal ini menandakan bahwa transportasi telah mengalami transformasi yang signifikan.

Di Indonesia sendiri, dalam sepuluh tahun terakhir ini, transformasi transportasi dan teknologi dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, terlihat dari adanya pengalihan sistem transportasi yang berbasis *offline* menjadi *online*. Transportasi *online*, merupakan sebuah solusi yang dihadirkan apabila masyarakat ingin bepergian tetapi tidak memiliki kendaraan, terlebih lagi kehadiran transportasi *online* juga didukung dengan kemajuan *smarthphone*. Karena tarifnya yang terbilang cukup murah dan cara pemesanannya yang praktis, masyarakat mulai secara perlahan beralih ke transportasi *online*.

Nadiem Makarim lulusan Harvard Business School pada tahun 2010, mendirikan PT Gojek yang merupakan pelopor transportasi online pertama di Indonesia. Tidak hanya Gojek beberapa perusahaan lainnya seperti Grab, Uber, Noomping mulai dikenal oleh masyarakat. Tetapi, dari nama-nama tersebut, Gojek adalah perusahaan yang menguasai pangsa pasar terbesar di Indonesia, dilansir oleh Republika.co.id (2018) KKPU menyatakan bahwa pangsa pasar

Fauzia Mahendra, 2021

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN FRAUD TRIANGLE TERHADAP PERILAKU FRAUD ORDERAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gojek sebesar 79,20% dihitung berdasarkan parameter dan sisanya dimiliki Grab sebesar 14,69% dan UBER sebesar 6,11%. Anggota Komisioner KPPU Kodrat Wibowo mengungkapkan setelah Grab mengakuisisi aset Uber maka pangsa pasar Grab mencapai 20,80% dan Gojek sebesar 79,20%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setelah Grab mengakuisisi Uber hasilnya pun tetap Gojek yang menguasai pangsa pasar.

Gojek bisa memperluas pangsa pasarnya karena tidak hanya menyediakan fitur aplikasi untuk transportasi online, bisnis Gojek juga berkembang ke bisnis lainnya seperti Go-send, Go-food, Go-clean, Go-pay dan lainnya. Sehingga, memperluas cakupan konsumen seiring dengan perkembangan lini bisnisnya. Selain itu, harganya yang terjangkau pun menjadi alasan konsumen dalam memesan jasa transportasi *online* ini, Gojek memenuhi segala kebutuhan masyarakat seperti jika ingin bepergian, memesan makanan, mengirim barang, sehingga masyarakat senang menggunakan aplikasi Gojek ini.

Selain memberikan kemudahan kepada konsumen, aplikasi Gojek ini juga memberikan keuntungan kepada driver. Diantaranya adanya bonus intensif untuk *driver* yang berhasil melebihi target dalam sehari. Online Jek (2019) mengatakan bahwa pendapatan *driver* dan pihak perusahaan Gojek dengan perbandingan 80% dan 20%. Artinya *driver* mendapatkan Rp 1.600,00 perkilometer, sedangkan pihak Gojek mendapatkan Rp 200,00. *Driver* akan mendapatkan poin, kemudian jika poin tersebut berhasil mencapai batas yang ditentukan oleh perusahaan, *driver* akan mendapatkan bonus.

Dengan adanya sistem bonus seperti ini, pada faktanya di lapangan dimanfaatkan oleh oknum *driver* untuk melakukan *fraud* yang berhubungan dengan orderan. Diantaranya menggunakan fake GPS dan melakukan order fiktif. Dilansir dari katadata.co.id (2019) Kepala Sub Direktorat Penyelidikan Kementerian Kominfo Teguh Arifiyadi mengatakan bahwa temuan di lapangan terkait kecurangan yang dilakukan dalam layanan transportasi *online*. Hasil temuannya, sekitar tujuh dari sembilan mitra pengemudi ojek online pernah menggunakan GPS palsu.

Fauzia Mahendra, 2021

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN FRAUD TRIANGLE TERHADAP PERILAKU FRAUD ORDERAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kasus yang sama terjadi pada perusahaan Gojek di Jakarta Barat. *Fraud* yang dilakukan berupa memanipulasi GPS dan melakukan orderan fiktif seolah-olah yang dilakukan itu nyata. Hal tersebut membuat pihak *driver* yang berlaku jujur dan pihak perusahaan mengalami kerugian. Menurut Kepala Bidang Humas Polda Metro Jaya Kombes Pol, Raden Atgo Yuwono, keempat orang membeli akun Gojek dari seseorang yang masih dicari keberadaannya. Aplikasi *driver* itu, ditambahi software untuk melancarkan orderan fiktif dilansir pada Akurat.co (2019). Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat oknum yang melakukan *fraud* demi keuntungan pribadi.

Tidak hanya di Jakarta Barat, di kota Bandung pun masih ditemukan fakta bahwa oknum *driver* melakukan tindakan *fraud*. Seperti yang dilansir pada detiknew (2015) ribuan *driver* kota Bandung kecewa dengan penangguhan (*suspend*) sepihak yang dilakukan oleh manajemen PT Gojek Indonesia. Dari 35 ribu *driver*, ada sekitar 17 ribu *driver* yang tidak bisa narik dan dikenai *suspend*. Salah satu yang terkena *suspend* adalah Johan (26) ia menerima pemberitahuan bahwa dia terkena *suspend* karena terbukti sudah melakukan order fiktif.

Fakta diatas sejalan dengan riset yang dilakukan oleh *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF) dan firma riset Spire Research and Consulting, yaitu detikinet (2019) melansir bahwa fenomena *fraud* di industri *ride-hailing* baru-baru ini ditunjukkan secara lebih jelas yaitu *fraud* yang lazim dilakukan adalah order fiktif atau dikenal dengan ‘Opik’. INDEF melakukan riset penipuan 516 mitra pengemudi dari dua perusahaan transportasi online, survey ini dilakukan untuk mengetahui mengenai order fiktif transportasi online, dilakukan pada 16 April-16 Mei 2018 di Jakarta, Bogor, Semarang, Bandung dan Yogyakarta.

Hasil riset yang dilakukan oleh INDEF menunjukkan bahwa Gojek merupakan *platform* di mana order fiktif paling sering terjadi yaitu sebanyak 30%. Hal tersebut bisa dibilang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan persentase *fraud* Grab yang diperkirakan hanya 5%. Angka tersebut berdasarkan estimasi jumlah order *fraud* dibandingkan jumlah total order yang diterima.

Fauzia Mahendra, 2021

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN FRAUD TRIANGLE TERHADAP PERILAKU FRAUD ORDERAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan fakta di atas, dikarenakan adanya fenomena tersebut perusahaan Gojek mengalami kerugian. Fakta yang diungkapkan oleh *Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)* (2018) dalam *Report to The Nations 2018 Global Study On Occupational Fraud and Abuse-Asia Pasific Edition* terdapat 220 kasus *fraud* yang terjadi di kawasan Asia Pasifik. Data tersebut diambil pada tahun 2017 dimana ACFE melakukan survey di kawasan Asia Pasifik. Dari 220 kasus tersebut 12 kasus diantaranya terjadi pada *technology* se kawasan Asia Pasifik yang mempunyai dampak kerugian USD 85.000, sedangkan 8 kasus diantaranya terdapat pada *transportation and warehousing*.

Detiknews (2019) melansir bahwa PT Gojek mengalami kerugian kurang lebih sebanyak Rp 500 juta. Tujuan mereka melakukan kecurangan adalah untuk mengejar poin, jika berhasil mendapatkan 30 poin mereka akan mendapatkan dana *cash back* Rp 200 ribu.

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang potensi terjadinya tindakan kecurangan. Salah satu teorinya yaitu teori atribusi. Teori atribusi dikembangkan oleh (Heider, 1958) melalui tulisannya yang berjudul "*Narative Theory of Action*) teori ini sangat berguna untuk memahami perilaku orang lain dan kemudian menarik kesimpulan apa yang mendasari atau melatarbelakangi perilaku tersebut. Perilaku tersebut bisa berasal dari internal dan eksternal, faktor yang berasal dari internal untuk perilaku *fraud orderan* seperti tekanan, rasionalisasi dan peluang, sedangkan faktor eksternal yaitu pengendalian internal yang cenderung lemah dalam melakukan pencegahan terhadap perilaku *fraud*.

Pencegahan *fraud* dapat dilakukan apabila pengendalian internal semakin efektif diterapkan oleh sebuah perusahaan. Menurut Wilopo (2006) pengendalian internal sangat penting untuk memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Mufidah & Sari, 2018) bahwa upaya utama mengurangi tindakan terjadinya *fraud* seharusnya ada pada pencegahannya. (Cattrysse, 2011) menyatakan bahwa terdapat tiga alat pencegahan *fraud* (kecurangan), yaitu tata kelola perusahaan,

Fauzia Mahendra, 2021

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN FRAUD TRIANGLE TERHADAP PERILAKU FRAUD ORDERAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pimpinan organisasi yang baik (bersih) dan penerapan pengendalian internal. Hal ini dapat disimpulkan, bahwa dengan pengendalian internal yang baik perilaku *fraud* akan dapat diatasi dengan baik pula.

Pada penelitian terdahulu, tentang pengaruh pengendalian internal dan *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* mempunyai hasil yang berbeda-beda. Untuk hasil pengaruh antara pengendalian internal terhadap perilaku *fraud*, terdapat hasil yang berpengaruh negatif secara signifikan serta berpengaruh positif.

Penelitian terdahulu yang mempunyai hasil berpengaruh negatif secara signifikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus Komang Suarcaya, Made Aristia Prayudi, dan Nyoman Herawati (2017) yang menemukan bahwa pengendalian internal berpengaruh negatif signifikan terhadap *fraud* di KSP Se-Kecamatan Buleleng. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspasari (2012) dengan hasil bahwa pengendalian internal berpengaruh negatif dan signifikan dan penelitian yang dilakukan oleh Agung dan Udayani (2017) dengan hasil yang sama.

Sedangkan penelitian terdahulu yang mempunyai hasil berpengaruh positif secara signifikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Harum Heryanto, Eka Yulian dan Muhammad Dicky Prasetya (2018) dengan hasil bahwa efektivitas pengendalian internal dan integritas berpengaruh positif terhadap pencegahan *fraud*.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad, Arrafi, dan Nurul (2019) mengungkapkan bahwa *fraud triangle* berpengaruh signifikan terhadap perilaku *fraud*, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zahara, 2017) bahwa faktor *fraud triangle* memiliki pengaruh signifikan terhadap terjadinya tindakan kecurangan. Tetapi hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurbayati (2016) dengan hasil bahwa *fraud triangle* tidak sepenuhnya memengaruhi kemungkinan kecurangan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Arrafi et al. (2019) mengungkapkan bahwa pengendalian internal dan *fraud triangle* secara bersama-

sama berpengaruh signifikan terhadap perilaku *fraud* orderan di PT Gojek Bandung.

Dengan ini, karena masih terdapatnya hasil yang berbeda-beda maka perlu dilakukannya penelitian kembali tentang pengendalian internal dan *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan di atas mengenai fakta-fakta yang ditemui di lapang dan fenomena order fiktif yang dilakukan oleh oknum driver di Kota Bandung, serta penelitian terdahulu dengan ini peneliti mengambil judul “**Pengaruh Pengendalian Internal dan *Fraud Triangle* terhadap Perilaku *Fraud* Orderan (Studi pada Driver Gojek di Kota Bandung).**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pengendalian internal terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung?
2. Bagaimanakah pengaruh *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh pengendalian internal dan *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan sesungguhnya berkaitan dengan judul yang penulis ambil. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.1.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan umum tentang bagaimana pengaruh pengendalian internal dan *fraud triangle* terhadap perilaku *fraud* orderan pada driver Gojek di Kota Bandung.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya khususnya pada sektor bisnis digital.

1.1.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Regulator

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran bagi regulator untuk memperbaiki peraturan yang sudah ada tentang penerapan pengendalian internal dan perilaku *fraud*.

2. Bagi PT Gojek

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran untuk PT Gojek dalam meningkatkan sistem pengendalian internal yang sudah ada, sehingga kedepannya tidak ada lagi *fraud*.

3. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan rasa aman kepada pelanggan khususnya berkaitan dengan pengendalian internal PT Gojek dalam menangani *fraud* orderan. Pelanggan juga bisa melaporkan kepada manajemen Gojek jika menemukan oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang melakukan *fraud* orderan.