

# Dampak Sistem Pemesanan Makanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Go-jek Di Kota Bandung

Silvi Sekarini

Prodi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Bandung  
Bandung, Indonesia  
silvisekarini98@gmail.com

**Abstract**— Increasing mobility and community activity, causing the need for an application that can facilitate all daily transactions is a must. This research was conducted because at this time many people in the community have used online-based transportation services. One of them is the Go-jek application. However, over time problems with the Go-jek application resulted in losses for online motorcycle taxi drivers. Drivers demand their rights so that there is responsibility. The purpose of this study is to (1) determine the form of consumer cheating against drivers. (2) knowing the welfare of Go-jek Online motorcycle taxi drivers. (3) provide proper understanding in preventing fraudulent acts of fictitious orders at online motorcycle taxi drivers. The method used is descriptive analysis with a quantitative approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires and interviews, with a total sample of 263 respondents who were determined based on the method developed by Isaac and Michael. The questionnaire was distributed via Google Form. Respondents in the study were Online Drivers for Go-Jek Application users. The analysis method is based on respondents' perceptions of 9 statements measured using a Likert scale and processed using the SPSS for Windows Version 25.0 program. The results of the study conclude that, the application of the food ordering system through Go-Food on the Go-Jek application Apart from the several risks that occur, including the first is the driver's welfare in the unilateral cancellation of the order which results in losses borne by the driver (in cash, not via Go -Pay), the Go-Food application has provided several policies in the form of solutions to complaints of losses at the Bandung branch office, the two government policies in response to the fictional order phenomenon, the three company attitudes in imposing sanctions on consumers.

**Keywords**—*Online Food Ordering System, Driver Welfare, Driver online.*

**Abstrak**—Mobilitas dan aktivitas masyarakat yang semakin tinggi, menyebabkan kebutuhan terhadap suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala transaksi sehari-hari menjadi suatu keharusan. Penelitian ini dilakukan karena pada saat ini di dalam lingkungan masyarakat telah banyak menggunakan jasa angkutan berbasis online. Salah satunya adalah aplikasi Go-jek. Namun, seiring berjalannya waktu terjadi permasalahan terhadap aplikasi Go-jek tersebut mengakibatkan kerugian terhadap pengemudi ojek online. Pengemudi menuntut hak-haknya agar diupayakan adanya suatu tanggung jawab. Tujuan dari penelitian ini untuk (1) mengetahui bentuk kecurangan Konsumen terhadap Driver. (2) mengetahui kesejahteraan Driver Ojek Online Go-jek. (3) memberikan pemahaman yang tepat dalam mencegah tindak kecurangan orderan fiktif pada Driver ojek online. Metode yang

digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, dengan jumlah sampel sebanyak 263 responden yang ditetapkan berdasarkan metode yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Kuesioner disebar melalui Google Form. Responden dalam penelitian adalah Driver Online pengguna Aplikasi Go-Jek. Metode analisis yang didasarkan pada persepsi responden terhadap 9 pernyataan yang diukur dengan menggunakan Skala Likert dan diolah dengan menggunakan program SPSS for Windows Version 25.0. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, penerapan sistem pemesanan makanan melalui Go-Food pada aplikasi Go-Jek Terlepas dari beberapa resiko yang terjadi, diantaranya yang pertama kesejahteraan driver dalam pembatalan sepihak dari pemesan yang mengakibatkan kerugian yang ditanggung driver (dalam pembayaran secara tunai, bukan via Go -Pay ) hal tersebut pihak aplikasi Go-Food telah memberikan beberapa kebijakan berupa solusi pengaduan kerugian pada kantor cabang Kota Bandung, kedua kebijakan pemerintah dalam menanggapi fenomena orderan fiktif, ketiga sikap perusahaan dalam memberikan sanksi untuk konsumen.

**Kata Kunci**—*Sistem Pemesanan Makanan Online, Kesejahteraan Driver, Driver online.*

## I. PENDAHULUAN

Mobilitas dan aktivitas masyarakat yang semakin tinggi, menyebabkan kebutuhan terhadap suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala transaksi sehari-hari menjadi suatu keharusan. Mulai dari urusan transportasi, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, pembayaran berbagai tagihan sampai pada pemenuhan kebutuhan tersier seperti pembelian tiket konser, olahraga dan lainnya kini dengan kemajuan teknologi cukup dijalankan dengan satu aplikasi yang dikendalikan “hanya” dengan jari jemari kita diatas tombol-tombol ponsel pintar dalam genggam. Tentunya ini adalah suatu fenomena yang menggembirakan, karena dengan penemuan seperti ini kita sangat terbantu dari segi efisiensi waktu dan tenaga. Kini masyarakat sudah tidak asing dengan berbagai aplikasi online untuk berbagai transaksi. Adalah Go-Jek, perusahaan teknologi karya anak bangsa, yang didirikan pada tahun 2010 atas ide seorang Nadiem Makariem yang terinspirasi dari pengalamannya dengan tukang ojek langganannya saat jalanan Jakarta macet. Tercetuslah ide untuk menciptakan suatu teknologi yang dapat menghubungkan tukang ojek dengan calon-calon pelanggannya sehingga waktu tukang ojek tidak

hanya habis menunggu di pangkalan. Awalnya layanan jasa yang disediakan perusahaan ini hanya call center saja.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Dampak diartikan benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat, baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. (KBBI Online, 2010) Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil. Dari penjabaran diatas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua pengertian yaitu dampak positif dan dampak negatif. Istilah kesejahteraan bukanlah hal yang baru, baik dalam wacana global maupun nasional. Dalam membahas analisis tingkat kesejahteraan, tentu kita harus mengetahui pengertian sejahtera terlebih dahulu. Kesejahteraan itu meliputi keamanan, keselamatan, dan kemakmuran. Pengertian sejahtera menurut W.J.S Poerwadarminta adalah suatu keadaan yang aman, sentosa, dan makmur. Dalam arti lain jika kebutuhan akan keamanan, keselamatan dan kemakmuran ini dapat terpenuhi, maka akan terciptalah kesejahteraan. Menurut Undang-Undang No 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Masyarakat, kesejahteraan masyarakat adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Dari undang-undang di atas dapat kita cermati bahwa ukuran tingkat kesejahteraan dapat dinilai dari kemampuan seorang individu atau kelompok dalam usahanya memenuhi kebutuhan material dan spiritualnya. Kebutuhan material dapat kita hubungkan dengan pendapatan yang nanti akan mewujudkan kebutuhan akan pangan, sandang, papan dan kesehatan. Kemudian kebutuhan spiritual kita hubungkan dengan pendidikan, kemudian keamanan dan ketentraman hidup.

Menurut Mosher (1987), hal yang paling penting dari kesejahteraan adalah pendapatan, sebab beberapa aspek dari kesejahteraan rumah tangga tergantung pada tingkat pendapatan. Pemenuhan kebutuhan dibatasi oleh pendapatan rumah tangga yang dimiliki, terutama bagi yang berpendapatan rendah. Semakin tinggi pendapatan rumah tangga maka persentase pendapatan untuk pangan akan semakin berkurang. Dengan kata lain, apabila terjadi peningkatan tersebut tidak merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut sejahtera. Sebaliknya, apabila peningkatan pendapatan rumah tangga dapat merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut tidak sejahtera. Menurut konsep lain, kesejahteraan bisa di ukur melalui dimensi moneter maupun non moneter, misalnya

ketimpangan distribusi pendapatan, yang didasarkan pada perbedaan tingkat pendapatan penduduk di suatu daerah. apabila terjadi peningkatan tersebut tidak merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut sejahtera. Sebaliknya, apabila peningkatan pendapatan rumah tangga dapat merubah pola konsumsi maka rumah tangga tersebut tidak sejahtera. Menurut konsep lain, kesejahteraan bisa di ukur melalui dimensi moneter maupun non moneter, misalnya ketimpangan distribusi pendapatan, yang didasarkan pada perbedaan tingkat pendapatan penduduk di suatu daerah. Pengemudi Go-jek mendapatkan pendapatannya terutama dari komisi, selain itu pengemudi Gojek juga bisa mengumpulkan poin dan mendapatkan bonus. Poin yang diperoleh dapat dikonversikan ke dalam uang tunai dengan rincian perhitungan poin dan bonus sebagai berikut:

Poin (data per 24 Maret 2018):

12 poin = Rp 10.000

16 poin = Rp 30.000

20 poin = Rp 40.000

24 poin = Rp 50.000

30 poin = Rp 70.000

Ada banyak cara mendapatkan poin, beberapa di antaranya:

1 poin dasar dan 2 poin tambahan setiap penyelesaian Go-Send, Go-Ride, dan Go-Med pukul 16.00-20.00 WIB hari kerja di area Jabodetabek tertentu. Komisi tambahan senilai Rp 3.000 untuk order Go-Send, Go-Ride, dan Go-Med pukul 23.00-05.00 WIB 20 poin dengan performa minimal 40 persen untuk mendapat bonus harian hingga Rp 90.000. Untuk mendapatkan bonus, pengemudi Gojek harus menyelesaikan order dengan tingkat penyelesaian tertentu, tergantung pada daerahnya masing-masing. Para pengemudi juga harus menjaga performa rating mereka. Pasalnya, pengemudi dengan rating di bawah 4,5 akan terancam putus mitra. Fenomena ini memiliki berbagai dampak, dari satu sisi, tampaknya konsumenlah yang paling diuntungkan tetapi tidak melihat dari segi produsen (Driver). Ketersediaan berbagai aplikasi online memudahkan mereka untuk memilih moda transportasi bahkan melakukan berbagai transaksi. Hal ini tentunya secara naluriah tentunya akan memicu para produsen untuk terus berinovasi dalam pelayanan, dan harga tentunya yang semakin bersaing.(www.go-jek.com)

Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh Go-Jek ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan makanan yang diberi nama Go-Food. Dalam praktiknya, Go-Food melayani jasa beli dan antar makanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Go-jek yang tersedia di Smartphone. Konsumen tinggal memilih restaurant, kedai atau tempat makanan yang tertera didaftar pilihan Go-food. Setiap penjual makanan yang ikut mempromosikan produknya dalam Go-food disertai dengan harga yang pas, dilengkapi dengan gambar/foto yang serupa dengan makanan tersebut dan alamat lokasi toko/kedai makanan tersebut. Mengenai biaya jasa driver, maka akan muncul

selama ini sudah cukup memberikan kesejahteraan terhadap Driver Ojek Online?

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Teknologi

Teknologi sebenarnya berasal dari Bahasa Perancis “La Technique” yang dapat diartikan dengan “Semua proses yang dilaksanakan dalam upaya untuk mewujudkan sesuatu secara rasional”. Jack Febrian (2000, p1), teknologi adalah aplikasi ilmu dan engineering untuk mengembangkan mesin dan prosedur agar memperluas dan memperbaiki kondisi manusia, atau paling tidak memperbaiki efisiensi manusia pada berbagai aspek. Secara luas teknologi merupakan semua manifestasi dalam arti materil yang lahir dari dayacipta manusia untuk membuat segala sesuatu yang bermanfaat guna mempertahankan kehidupannya. Dalam hal ini yang dimaksudkan dengan sesuatu tersebut dapat saja berupa benda atau konsep, pembatasan cara yaitu secara rasional adalah penting sekali dipahami disini sedemikian pembuatan atau perwujudan sesuatu tersebut dapat dilaksanakan secara berulang (repetisi). (Rutaprilia.wordpress.com)

#### 2.1.1 Teknologi Digital

Teknologi digital adalah teknologi yang dilihat dari pengoperasiannya tidak lagi banyak menggunakan tenaga manusia. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan sistem komputeralisasi/format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeric.

#### 2.1.2 Peran Teknologi Dalam Perekonomian

Sejak publikasi pemikiran Solow (1956), dalam makalah yang berjudul "Kontribusi terhadap Teori Pertumbuhan Ekonomi", diyakini bahwa teknologi (kemajuan teknis) berperan penting dalam mempromosikan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Berdasarkan kepercayaan ini, disertai dengan studi faktual tentang pertumbuhan ekonomi di negara maju / industri, maka perencanaan teknologi (pengembangan dan implementasi teknologi) menjadi fokus kebijakan perencanaan yang paling penting bagi negara berkembang (negara berkembang), termasuk Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Perkembangan dan implementasi teknologi dalam sistem ekonomi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian dan pengembangan (R&D).

#### 2.2 Transportasi

Transportasi dapat di artikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat tujuan. Kegiatan transportasi dibutuhkan manusia dari zaman dahulu sampai sekarang untuk memenuhi kebutuhan manusia dari segala aktivitas sehari-hari. Kegiatan transportasi diperlukan empat komponen yaitu tersedianya muatan yang di angkut, adanya kendaraan sebagai sarana angkutannya, adanya jalan yang dapat dilalui, dan

harga secara otomatis yang ditentukan sesuai jarak per-km antara pembeli/pemesan dengan jarak toko makanan/kedai yang dipilih tersebut. Apabila harga makanan dan harga biaya jasa driver telah muncul dan disetujui oleh pemesan, maka tinggal menekan tombol ,pesan sekarang' maka pihak driver Go-Jek terdekat yang melayani jasa Go-Food akan mendapatkan notifikasi di smartphone-nya dan akan menuju tempat makanan yang diinginkan konsumen dan membeli makanan yang diinginkan oleh pelanggan. Cara pembayaran harga makanan dan harga biaya jasa Go-food saat ini bisa dengan dua cara, yakni dibayar melalui saldo uang yang dimiliki pelanggan pada dompet aplikasi Go-jek yang diberi nama ,Go-Pay' atau dengan cara membayar langsung pada driver jika dia telah tiba mengantarkan makanan yang telah dibeli dengan uang milik driver terlebih dahulu. Namun tidak lepas dari resiko dari adanya pemesanan makanan secara online melalui jasa Go-food ini. Pertama, resiko bagi pembeli, diantaranya perubahan harga makanan dari pihak restoran, ketidaksesuaian makanan yang diterima dengan foto/gambar pada aplikasi, waktu tibanya driver yang tidak pasti dengan sebab tertentu, dan lain-lain. Kedua, resiko bagi driver diantaranya adalah respon pembeli apabila terjadi perubahan makanan yang tidak sesuai kesepakatan sebelumnya di aplikasi Go Food, pembatalan secara sepihak oleh pemesan dengan sebab tertentu bahkan dengan alasan yang tidak benar, driver membutuhkan antrian lama, biaya parkir motor di toko makanan dan lain-lain.

Namun, apabila kita sudah berbicara mengenai perlindungan hukum khususnya bagi para driver, permasalahan akan muncul, kemana driver akan meminta pertanggung jawaban apabila terjadi kerugian bagi dirinya, apakah menuntut perusahaan, atau konsumen, atau merchant selaku mitra perusahaan. Tidak jarang terjadi, misalnya dalam hal layanan pesan antar makanan (GO-FOOD), GO-FOOD dengan layanan pesan antar makanan terbesar di dunia di luar Cina dan bekerja sama dengan 125,000 merchant di berbagai kota di Indonesia. Terdapat lebih dari 125,000 restoran telah menjadi GO-FOOD Partner dan resmi bekerja sama dengan GO-FOOD. (Sumber :go-jek.com) Makanan yang sudah di pesan oleh konsumen tetapi konsumen tersebut dengan sengaja membatalkan pemesanannya, ini lah yang membuat para driver online tersebut merasa dirugikan oleh konsumen dikarenakan kenakalan atau kejahilan para konsumen ataupun para driver sebut dengan sebutan pembelanjaan FIKTIF.

Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “DAMPAK SISTEM PEMESANAN MAKANAN ONLINE TERHADAP KESEJAHTERAAN DRIVER GOJEK DI KOTA BANDUNG”.

#### 1.1 Rumusan Masalah

1. Apa saja dampak yang timbul dalam sistem pemesanan makanan online yang dilakukan konsumen terhadap driver?
2. Apakah kebijakan yang dibuat perusahaan

tersedianya terminal. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung perekonomian masyarakat.

### 2.3 Ojek Online

Ojek online merupakan jasa angkut barang maupun manusia yang sistem pemesanannya berbasis aplikasi *smartphone*. Alat angkut ini menggunakan kendaraan pribadi yang dihubungkan dengan sebuah aplikasi. Transportasi online pertama yang hadir adalah *Go-jek*, pada awal berdirinya, *Go-Jek* hanya melayani pesanan melalui telepon. Namun, sejak bulan Januari 2015 *Go-jek* telah meluncurkan aplikasi *ponsel* yang dapat digunakan sebagai media pemesanan moda transportasi tersebut. Nadiem Makarim mendirikan PT. *Go-Jek* Indonesia yang mewakili jasa ojek online di Indonesia. *Go-jek* menyediakan jasa ojek online, *Go-car* yaitu jasa taksi online, *Go-food* yaitu jasa pesan antar makanan dan minuman, *Go-Massage* yaitu jasa antar tukang urut, *Go-Clean* yaitu jasa antar pembantu, dan lain-lain. Ojek online merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Ojek online menjadi alternatif yang banyak di gemari oleh masyarakat karena beragam keunggulannya mencakup: kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, promo, dan lahan kerja baru/sampingan. a) Dari segi kepraktisan, layanan jasa ojek online yang berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan *smartphone* yang berkoneksi internet dan aplikasi jasa ojek online yang ada di dalamnya. b) Dari segi transparansi, ojek online memungkinkan konsumen mengetahui dengan pasti setiap informasi tentang driver seperti, nama pengemudi, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan di pakai, waktu perjalanan, dan lain-lain. c) Dari sisi kepercayaan, driver ojek online telah terdaftar di perusahaan transportasi online, yang berupa identitas lengkap dan perlengkapan kendaraan yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI), sehingga ini dapat meminimalisir resiko pengguna jasa ojek online. d) Ojek online ini dianggap sebagai lahan pekerjaan bagi pengangguran atau kerja sambilan bagi mereka yang telah memiliki pekerjaan, karena waktu bekerja yang fleksibel serta kemudahan pendaftaran membuat masyarakat banyak yang tergiur untuk bergabung menjadi driver pada perusahaan-perusahaan berbasis aplikasi online. e) Fitur promo, konsumen tidak hanya dimanjakan dengan tarif yang murah tapi juga adanya diskon atau promo menarik. Jika secara rutin konsumen memanfaatkan promo ojek online, maka nilai penghematan biaya akan terasa. Ojek online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek online pada umumnya, yang digunakan sebagai sarana pengangkutan. Namun, ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

### 2.4 Dampak

Dampak menurut Gorys Kerap dalam Otto Soemarwoto (1998:35), adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat,

sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut Otto Soemarwoto (1998:43), menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik maupun biologi dan aktifitas dapat pula dilakukan oleh manusia.

### 2.5 Kesejahteraan

Kesejahteraan tidak berarti peningkatan kemakmuran materi saja tetapi juga peningkatan kebahagiaan yang dirasakan oleh seluruh. Kebahagiaan adalah masalah yang dirasakan secara subjektif oleh setiap individu, yang mendefinisikan kebahagiaan adalah bagaimana seseorang menilai kualitas hidup dengan cara yang positif dari seluruh kehidupan yang ia jalani. Kebahagiaan terdiri dari dua komponen: afektif dan kognitif. Komponen afektif berhubungan dengan bagaimana individu menilai dirinya (tingkat pengaruh hedonis), sedangkan kognitif terkait dengan tingkat kepuasan individu yang diperoleh dalam hidupnya (Veenhoven, 1984). Kebahagiaan individu tidak hanya ditentukan oleh pendapatan yang diterima oleh individu tetapi juga dipengaruhi oleh pendapatan yang diterima orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesejahteraan tidak hanya dirasakan oleh seseorang tetapi juga terkait dengan kesejahteraan orang-orang di sekitarnya (Easterlin 1995; McBride, 2001).

### 2.6 Kecurangan Sistem Pemesanan (Orderan)

#### 2.6.1. Fraud (kecurangan) Orderan

Fraud (kecurangan) dapat didefinisikan sebagai suatu kesalahan atau kecurangan proses dalam system pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam kesalahan atau kecurangan tersebut, ada pihak tertentu yang memperoleh keuntungan besar dari perusahaan tanpa sepengetahuan secara resmi dari perusahaan. Organisasi yang memiliki fungsi audit internal lebih dapat mendeteksi dan mengurangi kesempatan kemungkinan terjadinya kecurangan.

#### 2.6.2 Theory Fraud Triangle Tindakan kecurangan perusahaan (corporate fraud)

Tindakan kecurangan perusahaan (corporate fraud) merupakan suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak manajemen atau karyawan untuk melakukan tindakan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh pihak regulator. Secara mendasar, kecurangan yang dilakukan oleh perusahaan merupakan salah satu jenis kecurangan yang terjadi disekitar kita. Suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan orang-orang baik dari dalam atau diluar organisasi yang dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan pribadi atau kelompoknya yang dapat merugikan pihak lainnya. Tindakan tersebut dilakukan dengan kesengajaan baik secara spontan maupun direncanakan. Teori yang mendasar dari penelitian ini yaitu teori fraud triangle.

### 2.7 Pengertian Kebijakan

Banyak definisi yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Dye (dalam Abidin, 2012:5) menyebutkan kebijakan sebagai “pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (whatever

governments choose to do or not to do). Definisi ini dibuat dengan menghubungkan beberapa definisi lain dari David Easton, Lasswell dan Kaplan. Easton (dalam Abidin, 2012:6) menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan”. Hal ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Tidak ada organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Sementara itu, Lasswell dan Kaplan (dalam Abidin, 2012:6) yang melihat kebijakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan, menyebutkan kebijakan sebagai “program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai, dan praktik.

### 2.8 Pendapatan

Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung mau pun tidak langsung (Suroto, 2000).

1. Barang normal yang memiliki hubungan positif dengan pendapatan, dimana ketika pendapatan naik, maka permintaan terhadap barang normal juga akan ikut naik.
2. Barang barang inferior yang memiliki hubungan negatif dengan pendapatan, dimana ketika pendapatan naik, maka permintaan terhadap barang inferior akan turun.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuisioner, ditemukan 263 responden berdasarkan berbagai kriteria yaitu, berdasarkan jenis kelamin, dimana dari 263 responden terdapat 97% responden berjenis kelamin laki-laki dan 3% lainnya berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya berdasarkan usia, usia responden yang dominan dalam penelitian ini adalah usia antara 20-25 tahun sebesar 45%. Kriteria selanjutnya ialah berdasarkan pekerjaan, dimana yang paling mendominasi ialah driver ojek online 46%. Kriteria lainnya ialah berdasarkan pendidikan terakhir, dimana yang paling mendominasi ialah SMA/SMK, sebesar 47%. Kriteria selanjutnya ialah berdasarkan jumlah pendapatan perbulan, dimana dalam kriteria ini yang paling mendominasi adalah responden yang memiliki jumlah pendapatan perbulan antara Rp2.000.000-Rp5.000.000 yang menyumbang sebanyak 59% dari 263 responden. Kriteria selanjutnya ialah berdasarkan status dimana yang paling mendominasi ialah dengan status belum kawin menyumbang sebanyak 54%.

### 3.2 Dampak Sistem Pemesanan Makanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Gojek Di Kota Bandung

Dalam bagian ini, penulis akan memaparkan tanggapan responden terhadap Dampak Sistem Pemesanan Makanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Gojek Di Kota Bandung dengan menggunakan 3 indikator, yaitu

Pendapatan Driver, Kebijakan Perusahaan, dan Kesejahteraan Driver, yang telah disusun kedalam 9 butir pernyataan. Tanggapan responden yang telah diperoleh dari hasil studi lapangan, diolah menggunakan SPSS dan metode analisis yang digunakan yaitu skala likert.

#### 3.2.1 Pendapatan Driver

Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung mau pun tidak langsung (Suroto, 2000). Menurut Sumitro Joyohadikusumo (1957) Pendapatan merupakan jumlah barang dan jasa yang memenuhi tingkat hidup masyarakat, dimana dengan adanya pendapatan yang dimiliki oleh setiap jiwa disebut dengan pendapatan perkapita dimana pendapatan perkapita menjadi tolok ukur kemajuan atau perkembangan ekonomi.

Tabel 3.1 Tanggapan Responden Mengenai Pendapatan DRIVER

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Nilai Skor	Skala Interpretasi
		SS	S	N	TS	STS		
1	Kondisi ekonomi saya membaik setelah bergabung sebagai driver online di perusahaan gojek	100	147	16	0	0	1136	Sangat Setuju
2	Saya merasa dirugikan apabila memiliki konsumen yang membatalkan pesanan makanan yang sudah saya beli dengan uang pribadi	152	109	0	2	0	1200	Sangat Setuju
3	Saya merasa tidak ada konsekuensi terhadap konsumen yang melakukan orderan fiktif (membatalkan pesanan)	104	156	1	1	1	1550	Sangat Setuju
Rata-rata Skor							1162	Sangat Setuju

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden terhadap variable Pendapatan driver yang terdapat pada tabel 3.1 diperoleh hasil bahwa rata rata skor sebesar 1162 dalam kategori Sangat Setuju. Artinya, driver ojek online Go-jek di Kota Bandung Sangat Setuju terhadap Pendapatan driver dalam bermitra dengan perusahaan Go-jek. keadaan ekonomi para driver setelah bergabung dengan perusahaan Go-jek berdampak positif terhadap ekonomi mereka yang meningkat, ini artinya perusahaan mensejahterakan para driver pada bagian Perekonomiannya, dan dampak negatif yang dihasilkan pada kerugian oleh konsumen dikarenakan penghasilan mereka yang dimiliki mengalami kerugian atau kekurangan penghasilan, driver sangat tidak sejahtera karena perusahaan lebih mementingkan konsumennya dibandingkan dengan mitra kerjanya, dan pula masih belum ada konsekuensi yang baik untuk para Konsumen.

Hal ini teridentifikasi pada pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi dengan jumlah nilai 1200 yang menyatakan bahwa responden merasa dirugikan apabila memiliki konsumen yang membatalkan pesanan makanan yang sudah dibelinya dengan uang pribadinya, akibatnya ini menimbulkan kerugian besar bagi ekonomi para driver online dan membuat driver tidak Sejahtera dalam bermitra. Pernyataan ini juga didukung oleh pernyataan dengan jumlah 1150 yang menyatakan bahwa merasa tidak ada konsekuensi terhadap konsumen yang melakukan orderan fiktif (membatalkan pesanan), hal ini sangat terlihat bagaimana ketidak sejahteraannya bagi driver online dengan Konsumen sehingga kesejahteraan para driver online tidak diperhatikan dengan lebih, pada dasarnya yang lebih banyak berkontribusi adalah para driver online. Para responden memilih sangat setuju pada kedua pernyataan di atas dikarenakan responden merasa perusahaan Go-jek masih belum memberikan kesejahteraan yang layak bagi para driver online.

Butir pernyataan selanjutnya mengenai responden kondisi ekonominya membaik setelah bergabung sebagai driver online di perusahaan gojek mendapatkan nilai dengan jumlah 1136 para responden yang memilih sangat setuju pada pernyataan ini merasa perekonomian mereka sangat terbantu oleh adanya perusahaan Go-jek ini. Dari informasi di atas maka dapat diringkaskan pernyataan yang membuat responden merasa Pendapatan driver belum layak atau berdampak negatif yang di akibatkan oleh ulah konsumen yaitu, driver merasa rugi apabila konsumen melakukan orderan fiktif atau membatalkan pesanan, dan responden merasa tidak adanya konsekuensi terhadap konsumen yang melakukan orderan fiktif atau membatalkan pesanan.

3.2.2 Kebijakan Perusahaan

Kebijakan adalah suatu ucapan atau tulisan yang memberikan petunjuk umum tentang penetapan ruang lingkup yang memberi batas dan arah umum kepada seseorang untuk bergerak. Secara etimologis, kebijakan adalah terjemahan dari kata policy. Kebijakan dapat juga berarti sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan-kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan. Kebijakan adalah sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah (a projected program of goals values and practices, Lasswell, 1970).

Menurut Mustopadidjaja, Kebijakan adalah keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu sebagai keputusan atau untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam (1) pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksana kebijakan, (2) penerapan atau pelaksanaan dari suatu

kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan. Untuk mengetahui sejauhmana Kebijakan Perusahaan terhadap driver online Go-Jek, digunakan 3 indikator pernyataan yang dijadikan tolak ukur, sebagaimana terlihat pada tabel 3.2

TABEL 3.2 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEBIJAKAN PERUSAHAAN

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Nilai Skor	Skala Interpretasi					
		S	S	S	N	T							
	Perusahaan gojek sudah memberikan biaya ganti rugi bagi driver yang terkena orderan fiktif (membatalkan pesanan) oleh konsumen	8	9	6	8	4	7	5	0	66	10	Sangat Setuju	
	Perusahaan gojek sudah memberikan kesempatan bagi driver yang terkena suspend (penonaktifan akun) untuk menjalankan akunnya kembali	7	8	6	3	1	0	1	3	0	23	11	Sangat Setuju
	Perusahaan gojek memberikan bonus kepada driver yang terkena orderan fiktif	1	1	8	0	1	3	2	1	1	5	58	Netral
Rata-rata Skor									92	4,67		Setuju	

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Hasil Pengolahan kuesioner, teridentifikasi bahwa instrumen Kebijakan Perusahaan memiliki rata rata skor sebesar 924,67 dalam kategori setuju. Artinya, driver ojek online Go-Jek Setuju terhadap Kebijakan Perusahaan dalam penerapan kebijakan bagi driver oleh perusahaan. Hal ini

teridentifikasi pada butir pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi sebesar 1123 dengan kategori sangat setuju menyatakan bahwa perusahaan gojek sudah memberikan kesempatan bagi driver yang terkena suspend (penonaktifan akun) untuk menjalankan akunnya kembali. Penonaktifan akun ini terjadi apabila Konsumen melakukan orderan fiktif atau (membatalkan pesanan) mengakibatkan penonaktifan akun driver online yang membuat para driver online tidak bisa lagi narik atau bekerja lagi sebagai driver online di perusahaan Go-Jek. Hal ini juga didukung dengan pilihan kedua terbanyak yang dipilih responden dengan nilai sebesar 1066 dalam kategori sangat setuju yang menyatakan bahwa perusahaan gojek sudah memberikan biaya ganti rugi bagi driver yang terkena orderan fiktif (membatalkan pesanan) oleh konsumen, untuk hal ini pada wawancara dengan salah satu driver ojek online apabila perusahaan memberikan biaya ganti rugi ketika para driver memberikan bukti fisik untuk diajukan ke perusahaan Go-jek agar biaya kerugian driver ini dapat di gantikan oleh perusahaan Go-jek, tetapi jika tidak ada bukti fisiknya maka biaya kerugian driver tidak akan di ganti atau tanggung oleh perusahaan Go-jek.

Butir pernyataan selanjutnya menyatakan bahwa perusahaan gojek memberikan bonus kepada driver yang terkena orderan fiktif, jumlah nilai sebesar 585 dalam kategori Netral. Alasannya karena bonus yang diberikan oleh perusahaan Go-jek terhadap driver yaitu dengan mengumpulkan bonus dari penyelesaian orderan, sedangkan apabila ada kecurangan dalam orderan yang dilakukan oleh konsumen makan para driver tidak dapat menyelesaikan orderan dengan benar sehingga mereka memiliki rating poin atau performa ratingnya menurut atau kurang dalam kategori, sehingga apabila performa rating turun dan mengalami pengurangan rating poin bonus maka terancam putus mitra kerja, maka hal ini yang membuat para driver merasa sangat di rugikan oleh para konsumen. Dari informasi di atas maka dapat diringkaskan pernyataan yang membuat responden merasa kebijakan perusahaan sudah memberikan kebijakannya terhadap driver yaitu, perusahaan sudah memberikan biaya ganti rugi bagi driver, sudah memberikan kesempatan kerja bagi driver yang terkena suspend, dan memberikan bonus apabila rating poin bonusnya sesuai kategori. Maka dalam hal ini kebijakan perusahaan berdampak positif bagi kesejahteraan drivernya.

### 3.2.3 Kesejahteraan Driver

Konsep kesejahteraan menurut Nasikun (1993) dapat dirumuskan sebagai padanan makna dari konsep martabat manusia yang dapat dilihat dari empat indikator yaitu: 1. Rasa Aman 2. Kesejahteraan 3. Kebebasan 4. Jati diri. Kesejahteraan tidak berarti peningkatan kemakmuran materi saja tetapi juga peningkatan kebahagiaan yang dirasakan oleh seluruh. Kebahagiaan adalah masalah yang dirasakan secara subjektif oleh setiap individu, yang mendefinisikan kebahagiaan adalah bagaimana seseorang menilai kualitas hidup dengan cara yang positif dari seluruh kehidupan yang ia jalani. Kebahagiaan terdiri dari dua komponen, afektif dan kognitif. Komponen afektif

berhubungan dengan bagaimana individu menilai dirinya (tingkat pengaruh hedonis), sedangkan kognitif terkait dengan tingkat kepuasan individu yang diperoleh dalam hidupnya (Veenhoven, 1984). Untuk mengetahui sejauhmana Kesejahteraan driver online Go-Jek, digunakan 3 indikator pernyataan yang dijadikan tolak ukur, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3

TABEL 3.3 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESEJAHTERAAN DRIVER

No	Pernyataan	Frekuensi Jawab	
		S	S
1	Saya harap perusahaan gojek seharusnya memberikan konsekuensi lebih terhadap konsumen	106	154
2	Saya ingin ada perlindungan lebih bagi driver dan konsumen	108	154
3	Saya ingin apabila ada pemutusan hubungan kerja dari pihak perusahaan gojek yang dilakukan karena ulah konsumen, perusahaan memberikan kompensasi	105	163
Rata-rata Skor			

Sumber: Olahan Penelitian, 2020

Hasil Pengolahan kuesioner, teridentifikasi bahwa instrumen Kesejahteraan Driver memiliki rata rata skor sebesar 1150 dalam kategori Sangat Setuju. Dilihat pada pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi sebesar 1159 dengan kategori Sangat Setuju menyatakan bahwa, responden ingin ada perlindungan lebih bagi driver dan konsumen supaya tidak terjadi kerugian antara keduanya. Dikarenakan banyaknya resiko yang di alami driver dan Konsumen dalam hal, keselamatan dan kenyamanan para driver dan konsumen.

Selanjutnya pernyataan dengan nilai sebesar 1155 dan termasuk dalam kategori Sangat Setuju, menyatakan bahwa responden mengharapkan perusahaan gojek seharusnya memberikan konsekuensi lebih terhadap konsumen, ini diharapkan perusahaan lebih di perhatikan lagi dalam mengatasi kecurangan yang dilakukan konsumen terhadap driver, agar konsumen tidak bertindak semena-mena terhadap driver ojek online selalu melihat atau melindungi dari sisi konsumen yang dimana seharusnya driver pun di perhatikan lebih lagi dalam perlindungannya. Pernyataan selanjutnya dengan nilai sebesar 1137 dan termasuk dalam kategori Sangat Setuju yang menyatakan bahwa, responden ingin apabila ada pemutusan hubungan kerja dari pihak perusahaan Gojek yang dilakukan karena ulah konsumen, perusahaan memberikan kompensasi. Hal ini karena kesalahan yang dilakukan oleh konsumen sehingga kerugian yang di dapat oleh driver yaitu pemutusan mitra kerja menjadikan driver kehilangan pekerjaannya. Kondisi ini akan di perberat lagi jika driver tersebut memiliki banyak tanggungan karena sudah memiliki keluarga. Para driver

menginginkan apabila keputusan kerja terjadi karena ulah konsumen, maka perusahaan setidaknya dapat memberikan tunjangan bagi para driver, walaupun mereka sudah tidak berkontribusi lagi terhadap perusahaannya.

Dari informasi di atas maka dapat diringkaskan pernyataan yang diberikan responden, terkait dengan harapan terhadap Kesejahteraan driver dalam memberikan tindakan atau reaksi bagi konsumen dan driver yaitu, pertama, memberikan hukuman atau peringatan sebagai konsekuensi dari tindakan konsumen yang merugikan driver, kedua, ingin ada perlindungan lebih dari perusahaan untuk driver dan konsumen, dan yang ketiga, perusahaan memberikan kompensasi bagi driver yang sudah tidak bekerja lagi sebagai akibat dari ulah konsumen.

### 3.3 Dampak Kebijakan Dan Penanganan Kecurangan Dalam Sistem Pemesanan Makanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Gojek Di Kota Bandung

Dalam bagian ini, penulis akan memaparkan tanggapan responden terhadap Dampak Sistem Pemesanan Makanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Gojek Di Kota Bandung dengan melakukan wawancara kepada setiap perwakilan dari driver ojek online di Kota Bandung yang telah disusun kedalam butir pernyataan. Tanggapan responden yang telah diperoleh dari hasil studi lapangan yang akan dilakukan analisis hasil. Adapun keperluan analisis jawaban responden akan disajikan dalam bentuk pernyataan untuk tiap pertanyaan. Dalam hal ini hanya akan di ambil dua pernyataan driver ojek online yang akan di analisis pernyataannya yang mewakili semua jawaban para driver online dalam kebijakan dan penanganan perusahaan.

Wawancara yang dilakukan kepada driver ojek online Go-jek terhadap Bapak Adi Irwansyah yang berusia 30 tahun dimana dia sudah 1 tahun menjadi mitra driver Go-jek dan bapak Andri dengan usia 40 tahun sudah 4 tahun, dan mendapatkan pendapatan yang lebih dari Rp. 2.000.000 juta rupiah. kebijakan perusahaan dalam mensejahterakan driver ojek online dan bagaimana tindakan yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi tindakan kecurangan yang dilakukan oleh konsumen. Oleh karena itu dampak yang dihasilkan dimana jika konsumen melakukan orderan fiktif (membatalkan pesanan) ini akan memberikan kerugian besar bagi para driver dan membuat perekonomian para driver menurun, maka kesejahteraan untuk driver pun akan di anggap tidak layak.

Pada dasarnya dengan adanya perusahaan aplikasi Go-jek ini sudah sangat membantu bagi para driver yang bermitra dengan gojek ini dan memberikan dampak yang positif bagi pengguna aplikasi gojek dan driver dalam segi ekonomi dan gojek sudah memberikan kesejahteraan yang sangat layak bagi para driver, akan tetapi perusahaan Gojek tidak bertindak tegas terhadap konsumennya yang melakukan tindakan kecurangan maka menimbulkan dampak yang buruk atau negatif terhadap kesejahteraan driver, meskipun memberikan peringatan terhadap konsumen kurang cukup untuk mengembalikan driver yang sudah benar-benar putus hubungan kerja dengan gojek dan konsumen harus benar-benar diberikan sanksi yang berat

untuk konsumen yang melakukan kecurangan ini. Kebijakan yang diberikan oleh perusahaan kepada para driver dinilai sangat memberikan kesejahteraan untuk para driver online kebijakan ini memberikan dampak yang sangat baik dan positif bagi para driver ojek online.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan mengenai Dampak Sistem Pemesanan Online Terhadap Kesejahteraan Driver Di Kota Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Driver ojek online berada dalam posisi yang tidak diuntungkan pada kondisi adanya konsumen yang melakukan tindakan pembatalan pesanan atau (order fiktif), konsekuensi dari hal tersebut hampir seluruhnya terpaksa harus ditanggung oleh driver sementara itu, di lain pihak konsumen tidak bisa dimintai pertanggung-jawaban secara langsung akibat dari perilakunya tersebut. Kondisi ini, khususnya berlaku untuk situasi dimana orderan yang dilakukan berada di luar jam operasional kantor atau driver tidak memiliki bukti, maka perusahaan tidak akan memberikan kompensasi sama sekali kepada driver.
2. Kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap drivernya yang mengalami pembatalan order, adalah dengan memberikan biaya ganti rugi bagi driver (sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan), mengaktifkan kembali akun driver yang terkena suspend, dan memberikan bonus kepada driver apabila rating poin bonusnya sesuai dengan kategori yang ditentukan oleh perusahaan. Walaupun demikian driver juga berharap ada sikap yang tegas dari perusahaan terhadap konsumen yang melakukan tindakan yang merugikan tersebut, sehingga driver merasakan adanya perlindungan lebih yang diberikan oleh perusahaan terhadap para drivernya, apalagi kalau akibat dari tindakan konsumen tersebut mengakibatkan driver terpaksa harus keluar dari perusahaan.

## V. SARAN

1. Perusahaan diharapkan mampu bertindak tegas dan menerapkan kebijakan yang sesuai terhadap perilaku konsumen yang merugikan para driver tersebut. Walaupun pada dasarnya konsumen adalah raja, akan tetapi perusahaan juga berkewajiban melindungi dan mensejahterakan drivernya sehingga antara konsumen, driver, dan perusahaan akan tercipta relationship yang adil dan saling menguntungkan.
2. Konsumen sebagai pengguna jasa driver online diharapkan juga memiliki rasa empati dan kesadaran bahwa para driver juga adalah orang biasa yang membutuhkan nafkah hidup dan untuk



itu mereka bersedia untuk bekerja keras. Jangan sampai kondisi ini diabaikan atau malah dimanfaatkan oleh konsumen-konsumen yang nakal yang akibatnya nanti akan sangat merugikan para driver tersebut dan juga menyusahkan keluarga dari para driver itu.

3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat ditambahkan variabel-variabel baru, atau digunakan metode analisis lain beserta indikator-indikatornya, sehingga diharapkan bisa melengkapi kekurangan-kekurangan yang masih terdapat dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adi Fahrudin. 2012. Pengantar Kesejahteraan Sosial. Bandung: Rafika Aditma.
- [2] Adisasmita, Rahardjo. 2014. Manajemen Pembangunan Transportasi Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [3] Agung Eko Purwana. 2014. "Kesejahteraan dalam Perspektif Ekonomi Islam" *Justitia Islamica*. 11(1): 24
- [4] Agus Pribadiono. 2016. Transportasi Online Vs Transportasi Tradisional Nononline Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online. *Jurnal Sosiologi*. 13(2): 134
- [5] BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id>
- [6] Burhan Bungin. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana
- [7] Chalid, Nabuko, dan Abu Achmadi. 1997. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [9] Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: UNDIP.
- [10] Haryati, Mimin. 2007. Model dan Teknik Penilaian Pada Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta: Gaung Persada Press.
- [11] Hertisca, Fadlillah. 2019. Analisis Tingkat Kesejahteraan Driver Grab Di Kota Metri Dengan model Cibest. Metro: Institut Agama Islam Negeri.
- [12] Khanif, Muhammad. 2019. Pencegahan Tindakan Kecurangan Kerja Ojek Online Yang Melakukan Orderan Fiktif Ditinjau Dari Perspektif Sufistik Imam Al-Ghazali. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- [13] Nasution Dian Mandayani A. 2018. Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online. Volume 4 Nomor 1. 18-20.
- [14] Nuruddin, Mohammad. 2018. Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek Di Kota Surabaya. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- [15] PT. GO-JEK INDONESIA, [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)
- [16] Romadhon, M. Nur. 2018. Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Sosial (Studi Kasus Pada Komunitas Independent Gojek Di Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- [17] Sadono Sukirno. 2006. Ekonomi Pembangunan: proses, masalah, dan dasar kebijakan. Jakarta: Kencana.
- [18] Siagian, D., dan Sugiarto. 2006. Metode Statistika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [19] Sonhaji. 2018. Aspek Hukum Layanan Ojek Online Perspektif Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Vol 1 Edisi 4. 372-373.
- [20] Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- [21] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- [22] Walizer, H. Michael dan Wiener, L. Paul. (1987). Metode dan Analisis Penelitian : Mencari Hubungan, Jilid Dua, Alih Bahasa Arief Sukadi Sadiman. Jakarta: Erlangga.
- [23] Widiarta, Mahardika, Nugraha, Tintara dan Yasa Ni Nyoman. 2019. Peran Inovasi Produk Memediasi Orientasi Teknologi Terhadap Keunggulan Bersaing. Bali: Universitas Udayana.
- [24] Yudhistiro, Theo. 2018. Tinjauan Yuridis Perjanjian Pengangkutan Makanan Melalui Layanan Go-Food Dalam Hal Terjadi Selisih Harga Yang Disepakati Pada Aplikasi Go-Jek. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- [25] Zakinah, Nurul. 2019. Efisiensi Dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Kota Makasar. Makasar: Universitas Islam Negeri Alaudin.