

**FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB PELANGGARAN ETIKA PROFESI
MITRA KERJA PADA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI
BERBASIS *ONLINE***

(Studi Kasus Pada Mitra Grab *Bike* Di Bandar Lampung)

(Skripsi)

Oleh:

GENTHA ABDINEGORO



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PELANGGARAN ETIKA PROFESI MITRA KERJA PADA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS *ONLINE* (STUDI KASUS PADA MITRA GRAB *BIKE* DI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

GENTHA ABDINEGORO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi mitra kerja pada perusahaan jasa transportasi berbasis *online*. Informan pada penelitian ini adalah 6 mitra Grab *bike* yang aktif, dan 4 koorlap *shelter* Grab *bike* di Bandar Lampung. Manfaat penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya manajerial perusahaan dalam hubungan dengan etika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *deskriptif*. Faktor-faktor penyebab pelanggaran yaitu, Kebijakan yang tidak dijelaskan secara rinci oleh perusahaan Grab. *Punishment System* yang dilakukan dari pihak Grab terhadap mitra Grab *bike*. Perjanjian/Kontrak oleh mitra Grab *bike* yang tidak membaca perjanjian perusahaan Grab secara *detail* oleh mitra Grab *bike*. *Training* yang dilakukan dari pihak Grab untuk mitra Grab *bike* tentang peraturan kode etik dari perusahaan Grab. Dan kebutuhan ekonomi dari mitra Grab *bike*, sehingga mereka melakukan pelanggaran untuk mendapatkan bonus. Data yang diperoleh dengan wawancara terhadap 6 mitra Grab *bike* yang aktif dan 4 koorlap *Shelter* Grab *bike*. Dengan teknik analisis data menggunakan model *interaktif*. Dari analisis data tersebut diperoleh bahwa melakukan hal kecurangan itu menyebabkan sanksi, hal tersebut merupakan dominan dari faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi mitra kerja pada mitra Grab *bike* di Bandar Lampung.

Kata Kunci: Penyebab, Pelanggaran, Etika Mitra Kerja, Mitra Grab *Bike*, Perusahaan Jasa Transportasi Berbasis *Online*.

ABSTRACT

FACTORS CAUSING ETHICS VIOLATIONS OF WORK PARTNERS PROFESSIONALS ON TRANSPORTATION SERVICES BASED ONLINE (CASE STUDY ON GRAB BIKE PARTNERS IN BANDAR LAMPUNG)

BY

GENTHA ABDINEGORO

This study aims to explore the factors causing violations of the professional ethics of work partners in online-based transportation service companies. The informants in this study were six active Grab partners, and four Grab shelter coordinators in Bandar Lampung. This research benefits to contribute the knowledge, Specifically on managerial practices of the company in relation to ethics. The method used in this research was qualitative research with descriptive research analysis. The factors causing violations of the company code of conduct are, unfavourable Policy who doesn't explained in detail by Grab company, Punishment System by Grab company to their bike partner, Agreement/contract by Grab bike partner who doesn't read an agreement of Grab company, Lack of ethical training by Grab company to Grab bike partner about code of ethics. And economic needs from Grab partner, so they can make a violations to get a bonus. Data was obtained by interviews with six active Grab bike partners and four Grab bike Shelter coordinators. With data analysis techniques using an interactive model. From the analysis of the data, this research finds that committing fraud caused sanctions, it was the dominant factor causing violations of the professional ethics of work partners on Grab bike partners in Bandar Lampung.

Keywords: Causes, Violations, Ethics of Partners, Grab Bike Partners, Online Based Transportation Service Company.

**FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB PELANGGARAN ETIKA PROFESI
MITRA KERJA PADA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI
BERBASIS *ONLINE*
(Studi Kasus Pada Mitra Grab *Bike* Di Bandar Lampung)**

Oleh

GENTHA ABDINEGORO

Skripsi

Sebagai salah satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB
PELANGGARAN ETIKA PROFESI
MITRA KERJA PADA PERUSAHAAN
JASA TRANSPORTASI BERBASIS
ONLINE (Studi Kasus Pada Mitra
Grab *Bike* di Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Gentha Abdinegoro**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1516051058

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

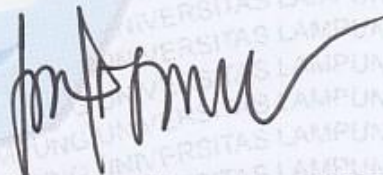
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

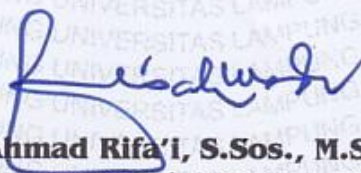


Unang Mulkhan, S.A.B., M.B.A., Ph.D.
NIP 19811101 200604 1 001



Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si.
NIK 231602 890718 101

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis



Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP 19750204 200012 1 001

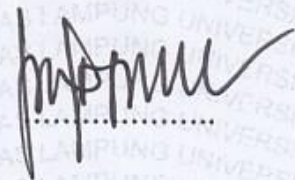
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

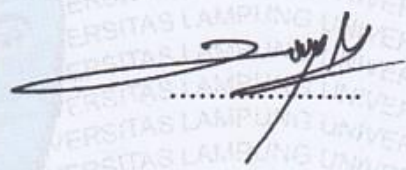
Ketua : Unang Mulkhan, S.A.B., M.B.A., Ph.D.



Sekretaris : Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si.



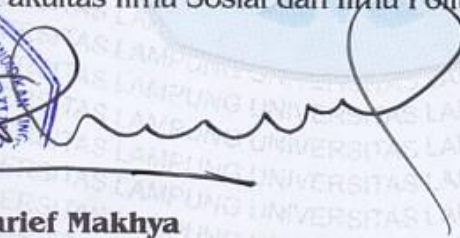
Penguji : Drs. A. Efendi, M.M.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarief Makhya
NIP 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Oktober 2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 16, Sep, 2019

embuat pernyataan,



Gentha Abdinegoro
NPM . 1516051058

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Gentha Abdinegoro, penulis dilahirkan di Kota Bengkulu pada 04 Maret 1997 dari ayah yang bernama Ahmad Wahyudi, dan ibu yang bernama Mainilawati. Penulis merupakan putra pertama dari dua bersaudara. Penulis telah menyelesaikan pendidikan pertama di Taman Kanak-Kanak (TK) Yayasan Kartika Kotamadya Bengkulu berijazah tahun 2003, Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Segalamider pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Yayasan kartika II – 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2012, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) YP Unila pada tahun 2015.

Tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Lampung melalui jalur Mandiri. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif tergabung pada organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Administrasi Bisnis. Pada Januari 2018, pada Januari-Maret 2018 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Mulya Kencana, Kecamatan Tulang Bawang Tengah 2, Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Persembahan

Ya Allah...

*Atas izin Mu kuberhasil melewati satu rintangan untuk sebuah keberhasilan
Namun kutahu keberhasilan bukanlah akhir dari perjuanganku
Tapi awal dari sebuah harapan dan cita-cita
Jalan didepanku masih panjang, masih jauh perjalananku
Untuk menggapai masa depan yang cerah
Tuk bisa membahagiakan orang-orang yang kucintai dan orang-orang disekitarku*

*Karya ini kupersembahkan untuk:
Ayahanda tercinta Ahmad Wahyudi
Dan ibunda tercinta Mai Nilawati*

*Aku takkan pernah lupa atas semua pengorbanan dan jerih payah yang telah
kalian berikan untukku agar dapat menggapai cita-cita dengan semangat serta
do'a yang kau lantunkan untukku, sehingga kudapat raih kesuksesan ini. kini
keinginanku kelak dapat membahagiakan ibu Dan bapak serta adikku sampai
akhir hayat.*

Doakan aku bapak, doakan aku ibu.

*Kepada Mbak Sepupuku (Rizka Arifah), (Sinta Deswati), (Aninda Beladina
Putri), (Saraswati Ele Giska) dan Adikku (Qintan Prameswari) dan kepada ibu
dan ayahku (ibu Mainilawati dan bapak Ahmad Wahyudi) serta adik sepupuku
(Najib Fitra Insani, Akbar Firzandi, Aji Prasetyo, Danu, Nayla)
terimakasih tiada tara atas segala support yang telah diberikan selama ini dan
semoga Ayah dan Ibu , Mbak mbaku dan adikku tercinta dapat menggapaikan
keberhasilan dan kebahagiaan juga di kemudian hari.*

*Kepada teman-teman seperjuangan khususnya saudara administrasi bisnis "15"
yang tak bisa kusebutkan namanya satu persatu terimakasih yang tiada tara ku
ucapakan.*

*Kepada Sahabat-sahabat setiaku (Fabroni, Hasan, Aldo Nedy, Iyan, Ido,
Zaki, Dilan, Yogi, Indra, Alif, Bimo, Egga, Ovin, Bintang, Navy, Fanny,
Mustani, Faufik Ismail, Ibnu Dan seleuruh anggota B13 dan ABJ 15)
terimakasih atas supportnya baik itu moril or materil
Terakhir, untuk seseorang yang masih dirahasiakan Allah Subhanahu wa
Ta'ala*

Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatn. Aamiin.....

MOTTO

Jika orang lain bisa, maka aku juga harus bisa.

*“...kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan
berbuat lebih banyak, mata yang akan menatap lebih lama,
leher yang akan lebih sering melihat ke atas,
lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati
yang
akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu
berdoa...” - 5cm.*

*Seberat apapun beban masalah yang kamu hadapi saat ini,
percayalah bahwa semua itu tidak melebihi batas
kemampuanmu.*

“Tanpa ALLAH aku bukan siapa-siapa”

“Tanpa doa ibu aku tidak akan BISA”

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, salawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para pengikutnya. Berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Faktor-Faktor Penyebab Pelanggaran Etika Profesi Mitra Kerja Pada Perusahaan Jasa Transportasi Berbasis *Online* Di Bandar Lampung (Studi Kasus Pada Mitra Grab Bike Di Bandar Lampung)”**. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Dalam skripsi ini, peneliti memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari semua pihak. maka dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Ahmad Rifai, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Suprihatin Ali. S.Sos., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

4. Bapak Unang Mul Khan, S.A.B., M.B.A., P.hD selaku Pembimbing Utama atas ketersediaannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran dan kritik, serta kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Prasetya Nugraha, S.A.B., M.Si., selaku Pembimbing Pendamping atas ketersediaannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran dan kritik, serta kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. A. Efendi, M.M., selaku Penguji Utama pada ujian komprehensif skripsi atas ketersediaannya dalam memberikan pengarahan dan pengetahuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B., selaku Pembimbing Akademik peneliti.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmunya serta membimbing peneliti selama masa kuliah.
9. Bapak dan Ibu Staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu peneliti dalam segala proses administrasi.
10. Ayah dan Ibuku yang telah sabar membesarkan dan mendidiknya yang tak henti memberikan doa dan perhatian, motivasi serta kebahagiaan yang telah diberikan
11. Adiknya Qintan Prameswari yang tak henti memberikan doa, masukan, perhatian, dan kebahagiaan yang telah diberikan.

12. Temanku Room B13, yang tak henti memberikan dorongan semangat yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan ABI 15 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Adit S.A.B, Clara Fransiska Safitri S.A.B, Aef S.A.B, Aziz S.A.B, Ayu Safitri S.A.B, Bayu S.A.B, Adit Citay S.A.B, Deni Setiawan S.A.B, Alif S.A.B, Rizky S.A.B, Dwi Surya S.A.B, Wayan S.A.B, Bintang Ramadhan S.A.B, Edo Supindo S.A.B, Ulya S.A.B, Jimly S.A.B, Azis S.A.B, Della S.A.B, Hilyana S.A.B, Enzel S.A.B, Vinda S.A.B, Dian Melia S.A.B, Ruzen S.A.B, Ivan Valentino S.A.B, Ambar S.A.B, Cici S.A.B, Holiday S.A.B, serta Teman Nongkrong B13 (Ido S.A.B, Iyan S.A.B, Zaki S.A.B, Hasan S.A.B, Tabroni S.A.B, Gentha S.A.B, Bimo S.A.B, Bintang Lakitang S.A.B, Dilan S.A.B, Taufik Ismail S.A.B, Yogi S.A.B, Egga S.A.B, Opin S.A.B, Navi S.A.B, Fanny S.A.B, Aldo S.A.B, Mustani S.A.B, Alif S.A.B, Indra S.A.B) serta seluruh temen-temanku angkatan Administrasi Bisnis 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu semoga kita akan menjadi orang yang sukses seperti yang diharapkan.
14. Ibuku Mainilawati dan Ayahku Ahmad Wahyudi yang telah memberikan doa dan semangat untuk menjalankan kehidupan ini dan menemaniku untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman KKN Bowo, Agnes, Nay, Dianti, Retno, Stevi yang berjuang bersama dalam menyelesaikan Program Kerja KKN di Kecamatan Tulang Bawang Tengah 2, Desa Mulya Kencana, Tulang Bawang Barat.

16. Terima kasih untuk Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

17. Semua pihak yang telah membantu, memberikan, motivasi serta doa kepada peneliti yang tidak dapat disampaikan satu persatu saya ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, September 2019

Peneliti

Gentha Abdinegoro

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Etika Bisnis	11
2.1.1. Pengertian Etika Bisnis	11
2.1.2. Manfaat dan Fungsi Etika Bisnis	12
2.2. Etika Manajerial	13
2.2.1. <i>Training</i> /Pelatihan Etika.....	14
2.2.2. Tujuan Pelatihan Etika.....	15
2.2.3. Manfaat Pelatihan Etika.....	15
2.3. Pengertian Etika Profesi.....	16
2.3.1. Kode Etik Profesi	17
2.4. Penelitian Terdahulu	19
2.5. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Lokasi Penelitian.....	26
3.3. Fokus Penelitian.....	27
3.4. Penentuan Informan	27
3.5. Data dan Sumber Data	32
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7. Teknik Analisis Data.....	35
3.8. Objek dan Subjek Penelitian	36
3.8.1. Objek Penelitian.....	36
3.8.2. Subjek Penelitian	37
3.9. Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Sejarah Singkat Berdirinya Aplikasi Grab	40
4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Pelanggaran Etika Profesi Oleh Mitra Grab <i>Bike</i> Terhadap Perusahaan Grab	45
4.3. Pembahasan.....	56
4.3.1. Secara Umum Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pelanggaran Etika Profesi Oleh Mitra Grab <i>Bike</i> Terhadap Perusahaan Grab.....	56

4.3.2. Konsekuensi Yang Diterima Oleh Mitra Grab <i>Bike</i> Apabila Melakukan Pelanggaran Etika Profesi Terhadap Perusahaan Grab.....	57
4.3.3. Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Grab Apabila Melakukan Pelanggaran Etika Profesi.....	59
4.3.4. Teori Etika Profesi Dapat Digunakan Dalam Menganalisa Faktor-Faktor Penyebab Pelanggaran Etika Profesi.....	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Simpulan	62
5.2. Saran.....	63
5.2.1. Bagi Perusahaan.....	63
5.2.2. Bagi Mitra Grab <i>Bike</i>	63
5.2.3. Bagi Peneliti Selanjutnya	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Insentif/Bonus Harian Mitra Grab <i>Bike</i> Di Bandar Lampung	5
Tabel 2. Jenis-Jenis Pelanggaran dari PT.GRAB INDONESIA.....	8
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. Daftar Nama <i>Shelter</i> Grab <i>Bike</i> dan Alamat <i>Shelter</i> Grab <i>Bike</i> di Bandar Lampung.....	28
Tabel 5. Nama <i>Shelter</i> Grab <i>Bike</i> dan Alamat <i>Shelter</i> Grab <i>Bike</i> di Bandar Lampung.....	31
Tabel 6 Jenis Pelanggaran dan Sanksi Jika Melanggar Kode Etik Grab <i>Bike</i>	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Data jumlah pengguna transportasi <i>online</i> yang ada di Indonesia di tahun 2018.....	2
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3. Logo Grab	41

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara	70
Lampiran 3. Dokumentasi Peneliti dengan Narasumber.....	98

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

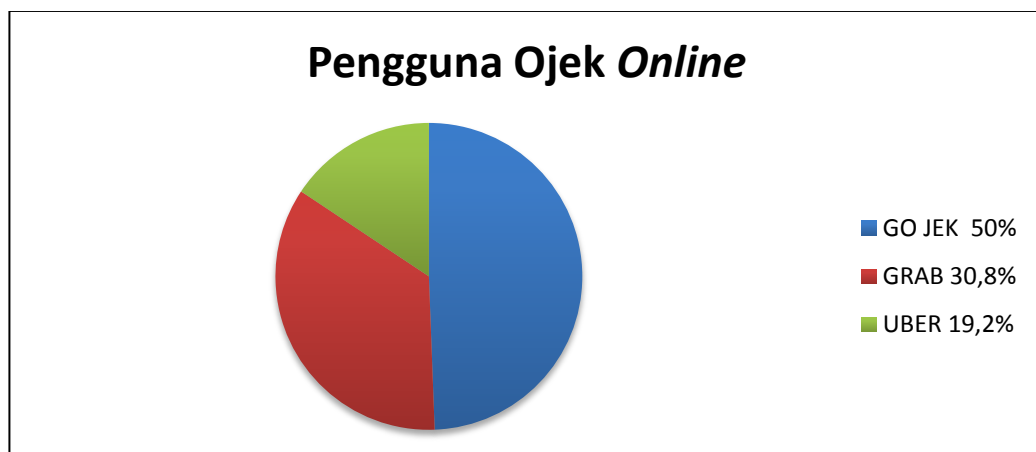
Sarana transportasi merupakan salah satu kebutuhan perhubungan yang sangat penting dalam aktivitas manusia. Semakin berkembangnya sarana transportasi maka semakin memudahkan perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain. Selain itu, alat transportasi juga berperan penting dalam membantu penyaluran barang dan jasa. Terlebih saat ini masyarakat modern di era *digital* sudah mengenal alat komunikasi yang canggih yaitu telepon pintar atau *smartphone*, yang dapat berfungsi mendukung berbagai aktivitas sehari-hari termasuk munculnya model transportasi berbasis aplikasi *online/daring*.

Menurut Kurniawan (2018), Indonesia mengalami transformasi dalam sistem transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi dengan munculnya transportasi berbasis *online* di kota-kota besar di Indonesia. Masyarakat terutama di kota besar banyak yang menggunakan transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi *smartphone*. Beberapa manfaat dari transportasi *online* adalah dapat menghemat waktu, menghemat biaya karena banyak *promo* yang ditawarkan oleh perusahaan transportasi *online*. Tidak hanya itu, transportasi *online* dipercaya dapat mengurangi tingkat kemacetan, terutama di kota-kota besar.

Menurut *moneysmart.id* (2017), motif konsumen menggunakan ojek *online* adalah hemat waktu dan tenaga, dapat membayar non-tunai, mendapatkan *promo cash back*, ketika sering menggunakan maka semakin sering mendapatkan diskon, transportasi *online* memiliki program *loyalitas* pelanggan. Sehingga transportasi *online* memudahkan untuk mendapatkan moda transportasi yang murah, mudah, dan nyaman.

Di Indonesia, menurut *TechinAsia.co.id* (2018), transportasi *online* pertama kali berdiri di Jakarta tahun 2014, yaitu perusahaan *Uber* yang berubah menjadi *Uber taxi*, yang berbasis aplikasi *online*. Kemudian diikuti dengan munculnya *Gojek*, *Grabbike*, *Grabtaxi*, dan aplikasi berbasis *online* lainnya. Di Indonesia dalam kurun waktu 2016 sampai 2018, terdapat 3 pilihan transportasi *online* yang *popular* digunakan oleh masyarakat Indonesia, yaitu *Gojek*, *Grab* dan *Uber*, seperti dalam diagram di bawah ini:

Gambar 1. Data jumlah pengguna transportasi *online* yang ada di Indonesia di tahun 2018



Sumber: *DailySocial.Id*, (2018)

Menurut *DailySocial.Id* (2018), Go-Jek merupakan aplikasi transportasi *online* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Berdasarkan dari hasil *survei DailySocial.Id* (2018), menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden telah menggunakan layanan transportasi yaitu Go-jek. Sementara responden yang menggunakan Grab hanya 30,8% dan *Uber* sekitar 19,2%. Saat ini, aplikasi yang berbasis *online* tersebut tidak hanya menyediakan jasa layanan transportasi semata, tapi juga menawarkan jasa lainnya. Go-jek contohnya, menyediakan layanan kurir barang dengan nama *Go-Send*, layanan pesan-antar makanan (*Go-food*), hingga layanan bersih-bersih rumah (*Go-Clean*). Grab juga menyediakan layanan serupa dengan nama *Grab express* dan *Grab food*. Sedangkan *Uber* merupakan satu-satunya aplikasi yang murni hanya menyediakan layanan transportasi *daring (online)*.

Perkembangan *Uber* di Indonesia menjadi salah satu pilihan transportasi *online* yang digunakan oleh penumpang, dengan *Uber* masuk ke Indonesia pada 13 Agustus 2014 (lensablog.com, 2018). Awalnya, *Uber* baru melayani pelanggannya di kawasan CBD, seperti Kuningan atau Sudirman, Jakarta. Skema *Uber* di Indonesia pun sama seperti diluar negeri, *Uber* tidak memiliki mobil sendiri. Mobil-mobil tersebut berasal dari rekanan *Uber* yang disewa. Cara pemesanan *Uber* layaknya memesan taksi pada umumnya yaitu calon konsumen diminta melakukan registrasi dengan memasukkan data pribadi dan nomor kartu kredit untuk pembayaran. Untuk memesan moda transportasi tersebut, cukup mengaktifkan *fitur GPS*, kemudian nama supir beserta nomor *plat* mobil dapat terlihat oleh calon penumpang.

Mobil-mobil yang digunakan tergolong mobil mewah, seperti *Toyota Alphard*, *Camry*, hingga *Mercedes Benz S-Class*, dan semua kendaraan *plat* hitam dan tanpa ada tulisan “taksi” satu pun pada badan mobil. Di tahun 2018, layanan *Uber* di seluruh dunia mengalami kerugian, kemudian *Uber* menarik bisnisnya di Asia Tenggara termasuk Indonesia. Penyebab bubarnya layanan transportasi yang terbilang sudah lebih dulu beredar di Indonesia tersebut adalah tingginya tingkat persaingan dengan aplikasi *online* lainnya yaitu Gojek dan Grab, serta keadaan *financial* perusahaan *Uber* yang terus merugi dari tahun ke tahun.

Pada tanggal 8 April 2018 *Uber* resmi diambil alih oleh Grab sehingga permintaan pada aplikasi *Uber* otomatis dilakukan oleh Grab. Saat ini jumlah mitra Gojek dan Grab telah mencapai 900.000 mitra, dikutip dari Teknokrat.com yang diakses pada tanggal 18 Desember 2017, terkait banyaknya jumlah mitra Gojek dan Grab. Karena penghasilan pengemudi atau mitra Grab dan Gojek cukup menjanjikan, maka banyak dari pengemudi Gojek dan Grab menjadikan pekerjaan ini sebagai pekerjaan utama, besar bonus harian dan insentif bulanan yang akan didapatkan oleh pengemudi Gojek dan Grab bervariasi sesuai dengan berapa banyak jumlah perjalanan yang mereka mampu dikerjakan. Di dalam aplikasi ojek *online* apabila pesanan telah diselesaikan maka konsumen dapat memberikan penilaian kepada mitra ojek *online*, *rating* tersebut = terdiri dari 1 sampai 5 dan juga komentar, apabila konsumen merasa pelayanan yang diberikan oleh mitra Grab dan Gojek baik dan puas, maka konsumen dapat memberikan *rating* 4 – 5, jika pelayanan mitra Grab buruk dan tingkat kepuasan konsumen rendah, maka konsumen tersebut bisa memberikan *rating* 1 – 3, dari *rating* yang diberikan oleh konsumen sangat berpengaruh terhadap kinerja mitra.

Kinerja mitra Grab dan Gojek sangat berpengaruh untuk pembagian insentif atau bonus yang akan didapatkan, semakin bagus performa, maka semakin banyak insentif yang didapatkan, dan sebaliknya apabila performa pengemudi buruk maka akan berakibat pada ditutupnya akun pengemudi selama 1 x 24 jam.

Berikut adalah tabel insentif/bonus harian mitra Grab:

Tabel 1. Insentif / Bonus Harian Mitra Grab *Bike* Di Bandar Lampung

Grab	
Jumlah Perjalanan	Pembayaran
10	Rp 10.000
15	Rp 30.000
21	Rp 80.000

Sumber: menu aplikasi mitra Grab (2019)

Dari tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa, bonus harian mitra Grab yang ada di wilayah Bandar Lampung sehingga dari keuntungan yang diterima oleh mitra Grab, maka mitra Grab, berusaha untuk mendapatkan penumpang lebih banyak agar mendapatkan nilai performa yang baik dengan tujuan untuk mendapatkan insentif yang diinginkan.

Performa mitra Grab sangat berpengaruh terhadap insentif yang akan didapatkan oleh mitra Grab, apabila ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh mitra Grab terhadap konsumen, maka konsumen akan sangat mudah memberikan penilaian dengan memberikan *rating* dan komentar, misalnya cara mitra Grab dalam berbicara dan bersikap tidak sopan, ataupun mitra Grab tidak mematuhi aturan lalu lintas, seperti tidak mematuhi rambu-rambu lalu lintas, dan membeli makanan yang tidak sesuai pesanan.

Komentar dan *rating* yang diberikan oleh konsumen sangat berpengaruh bagi mitra Grab, bagi seorang mitra yang banyak mendapatkan *rating* dan komentar yang baik, maka insentif tersebut akan didapatkan. Jika komentar yang diberikan oleh konsumen buruk maka mitra tersebut akan mendapatkan sanksi, berupa di-non-aktif-kan akunnya. Apabila akun tersebut tidak aktif maka mitra Grab tidak dapat menjalankan aplikasi untuk mendapatkan pesanan. Grab memiliki program promosi dengan cara potongan harga pada setiap pemesanan dengan memasukan kode *promo* “ayongegrab”, dan menggunakan *Grabpay*.

Perusahaan Grab sebagai *SuperApp* nomer satu di Asia Tenggara menyediakan layanan transportasi, pengiriman barang dan makanan, pembayaran *mobile*, dan hiburan *digital*. Langkah berani Grab yang dilakukan di tahun 2018, yaitu mengakuisisi *Uber* di Asia Tenggara dan menjalin kerjasama dengan *OVO* sebagai alat pembayaran.

Hal ini sejalan dengan komitmen Grab untuk menghadirkan layanan berkualitas terbaik dengan tarif paling terjangkau dan menjamin efisiensi waktu. Untuk mewujudkan visi tersebut, Grab menginvestasikan dananya untuk mengembangkan inovasi pada *fitur-fitur* baru yang memanjakan pengguna setianya. Selain itu, *startup* yang didirikan pada tahun 2012 ini juga, mengusung *filosofi platform* terbuka yang dapat menyatukan para mitra.

Menurut data perusahaan Grab Indonesia (2018), jumlah konsumen Grab saat ini mengalami penurunan, dikarenakan dihapuskannya kode promosi setiap transaksi perjalanan. Kondisi tersebut berakibat pada banyaknya mitra Grab melakukan kecurangan dengan cara yang berbeda, contohnya yaitu, dengan cara memakai

smartphone milik teman, kemudian mengunduh aplikasi konsumen sebanyak mungkin, menggunakan *Fake Global Positioning System (GPS palsu)*, sehingga mitra Grab tidak perlu menjalankan kendaraan mereka. Hal ini dapat merugikan perusahaan, baik dalam hal keuntungan *financial*, atau kerugian material perusahaan, dan juga penyimpangan etika bisnis.

Menurut Sedarmayanti (2004), profesi adalah suatu pekerjaan yang membutuhkan ilmu pengetahuan atau keterampilan khusus sehingga orang yang memiliki pekerjaan tersebut harus mengikuti pelatihan tertentu agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Mereka yang berprofesi di bidang tertentu biasanya disebut dengan profesional, yaitu seseorang yang memiliki keahlian teknis di bidang tertentu.

Menurut Sumaryono (2005), pengertian etika adalah studi tentang kebenaran dan ketidakbenaran berdasarkan kodrat manusia yang diwujudkan melalui kehendak manusia dalam bertindak. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab.

Menurut Prakoso (2015), etika profesi adalah sebagai sikap hidup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dari *klien* dengan keterlibatan dan keahlian sebagai pelayanan dalam rangka kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para anggota masyarakat yang membutuhkannya dengan disertai refleksi yang seksama. Etika profesi atau kode etik profesi sangat berhubungan langsung dengan masyarakat atau konsumen. Konsep etika tersebut harus disepakati bersama oleh pihak-pihak yang berada di lingkup kerja tertentu.

Berikut bentuk data pelanggaran yang dapat dilakukan oleh mitra Grab, beserta sanksi yang didapat:

Tabel 2. Jenis Jenis Pelanggaran dari PT. GRAB INDONESIA.

Kode	Jenis Pelanggaran	Sanksi
FR1	Menggunakan <i>Smartphone</i> siapapun untuk membuat order fiktif	Putus Mitra dan Saldo dihanguskan
FR2	Bekerja sama dengan penumpang, <i>driver</i> atau pihak lain untuk melakukan kecurangan <i>order</i> fiktif atau untuk memanipulasi sistem Grab.	Putus Mitra dan Saldo dihanguskan
FR3	Memanipulasi sistem <i>Smartphone</i> untuk menggunakan <i>Fake GPS</i> , mengganti <i>Imei</i> atau menggunakan aplikasi <i>Screen Rotation</i> dan <i>Emulator</i> lainnya (untuk memanipulasi nilai penerimaan dan pembatalan).	Putus Mitra dan Saldo dihanguskan
FR4	Terlalu sering menyelesaikan pekerjaan dengan penumpang yang sama (langganan, termasuk keluarga, saudara, teman atau kerabat.	Putus Mitra dan Saldo dihanguskan
FR5	Terlalu sering menyelesaikan pekerjaan tanpa menjemput dan mengantar penumpang (lebih dari 10 kali).	Putus Mitra dan Saldo dihanguskan
FR6	Menyelesaikan pekerjaan tanpa menjemput dan mengantar penumpang (kurang dari 10 kali).	<i>Suspend</i> sesuai kode etik (jika mengulangi kembali, maka Putus Mitra dan Saldo dihanguskan).

Sumber: www.patogbesi.com (2019)

Faktanya adalah perjanjian antara *driver* Grab dengan pihak PT. GRAB INDONESIA adalah perjanjian yang bersifat kemitraan, bukan perjanjian hubungan kerja. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pelanggaran etika yang dilakukan oleh mitra Grab *Bike*.

Maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “**Faktor– Faktor Penyebab Pelanggaran Etika Profesi Mitra Kerja Pada Perusahaan Jasa Transportasi Berbasis *Online* (Studi Kasus Pada Mitra Grab *Bike* di Bandar Lampung)**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apa faktor – faktor penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi oleh mitra Grab terhadap perusahaan Grab?
2. Apa konsekuensi yang diterima oleh mitra Grab apabila melakukan pelanggaran etika profesi?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang akan dilakukan oleh perusahaan Grab apabila melakukan pelanggaran etika profesi?
4. Bagaimana teori etika profesi dapat digunakan dalam menganalisa faktor – faktor penyebab pelanggaran etika di perusahaan Grab?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dituliskan diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui faktor – faktor penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi oleh mitra Grab.
2. Untuk mengetahui konsekuensi yang akan diterima oleh mitra Grab, apabila melakukan pelanggaran etika profesi di dalam bermitra dengan perusahaan Grab.
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang akan dilakukan oleh perusahaan Grab terhadap pelanggaran etika profesi.
4. Untuk mengetahui bagaimana menjelaskan faktor-faktor pelanggaran etika profesi oleh mitra Grab dari sudut pandang teori etika profesi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan pengetahuan, tentang praktek etika profesi di dalam perusahaan.
- b. Dapat menjadi salah satu sumber bacaan/referensi, bagi penelitian-penelitian berikutnya di dalam aspek etika bisnis.
- c. Agar memahami sejauh mana tanggung jawab mitra Grab dan perusahaan Grab.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sarana informasi bagi penelitian yang akan datang, terkait dengan praktek-praktek etika dalam perusahaan, khususnya perusahaan transportasi *online*.
- b. Bagi masyarakat, untuk mengetahui dan memahami etika bisnis yang terjalin pada mitra Grab dan perusahaan Grab, serta masyarakat agar mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan transportasi *online*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Etika Bisnis

2.1.1 Pengertian Etika Bisnis

Menurut Keraf (2005), etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya *ta etha* berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan. Aspek dan sudut pandang etika bisnis, menurut Bertens (2000), terdapat tiga aspek dan sudut pandang pokok dari bisnis, yaitu:

1. Sudut pandang ekonomi. Bisnis adalah kegiatan ekonomi, maksudnya adalah adanya interaksi produsen atau perusahaan dengan pekerja, dengan produsen dalam organisasi. Kegiatan antar manusia ini adalah bertujuan untuk mencari keuntungan (*profit*), oleh karena itu menjadi kegiatan ekonomi. Pencarian keuntungan dalam bisnis tidak bersifat sepihak, tetapi dilakukan melalui interaksi yang melibatkan berbagai pihak.

2. Sudut pandang etika. Bisnis berorientasi pada *profit* adalah sangat wajar, akan tetapi, keuntungan yang diperoleh dari bisnis tersebut tidak merugikan pihak lain. Maksudnya adalah, semua yang dilakukan, harus menghormati kepentingan dan hak orang lain.
3. Sudut pandang hukum. Dapat dipastikan bahwa kegiatan bisnis juga terikat dengan hukum dagang atau hukum bisnis, yang merupakan cabang penting.

2.1.2 Manfaat dan Fungsi Etika Bisnis

Beberapa manfaat etika menurut Keraf (2012), adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu suatu pendirian dalam beragam pandangan dan moral.
2. Dapat menjembatani semua dimensi atau nilai-nilai.
3. Dapat digunakan sebagai kontrol sosial.
4. Dapat meningkatkan kesejahteraan anggota.
5. Dapat mencegah campur tangan dari pihak luar.
6. Dapat melindungi hak-hak anggota dan pekerja.

Fungsi Etika Bisnis adalah :

Fungsi pentingnya sebuah etika dalam profesi ataupun berperilaku adalah :

1. Tempat untuk mendapatkan orientasi kritis yang berhadapan dengan berbagai suatu moralitas yang membingungkan.
2. Untuk menunjukkan suatu keterampilan *intelektual* yakni suatu keterampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis.
3. Untuk orientasi etika ini diperlukan dalam mengambil suatu sikap yang wajar dalam suasana yang beragam.

2.2 Etika Manajerial

Menurut Griffin (2009), etika manajerial adalah etika yang berlandaskan pada kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan manajerial, antara lain: kegiatan perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, perwakilan, dan kinerja secara keseluruhan.

Penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pekerja (manajerial) yaitu:

- a. *Performance Improvement*, memungkinkan manajer atau pegawai untuk melakukan tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- b. *Compensation Adjustment*, membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima *reward* ataupun sebaliknya.
- c. *Placement Decision*, menentukan promosi atau *transfer*.
- d. *Training and Development Need*, mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
- e. *Career Planning and Development*, memandu untuk menentukan jenis karir yang dapat dicapai.
- f. *Staffing Process Deficiencies*, mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
- g. *Informational Inaccuracies and Job-design Error*, membantu menjelaskan kesalahan apa saja yang telah terjadi dalam manajemen.
- h. *Equal Employment Opportunity*, menunjukkan bahwa *placement decision* tidak diskriminatif.
- i. *External Challenges*, kinerja pegawai terkadang dipengaruhi oleh faktor *eksternal* seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan dan lain-lain.

- j. *Feedback*, memberikan umpan balik bagi masalah kepegawaian atau bagi pegawai itu sendiri.

2.2.1 Training/Pelatihan Etika

Menurut Djajendra (2018), dalam dunia modern bisnis adalah salah satu kekuatan yang sangat berkuasa. Kekuatan modal dan sumber daya yang terlibat dalam sebuah proses bisnis menciptakan nilai tambah untuk kesejahteraan dan perbaikan kualitas hidup manusia. Karena bisnis memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kesejahteraan dan perbaikan kualitas hidup manusia, maka diperlukan tata kelola bisnis yang bermoral. Karyawan, manajemen, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya mendapatkan kebaikan dan keadilan dari keberadaan bisnis. Program pelatihan etika bisnis ini menyediakan perspektif dasar untuk praktek-praktek pengelolaan organisasi, bisnis, dan tanggung jawab terhadap semua kepentingan *stakeholder*.

Penekanan khusus ditempatkan pada sifat saling terkait antara etika, moral, integritas, hukum, dan perilaku dalam mengelola individu, kelompok, dan organisasi dalam lingkungan bisnis yang menjunjung tinggi kepentingan *stakeholder* secara adil dan wajar. Pelatihan akan membangun kesadaran peserta untuk lebih berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam menjalankan etika bisnis di tempat kerja. Sikap, perilaku, keputusan, proses, dan penyelesaian setiap hal haruslah beretika, sehingga perusahaan akan lebih dipercaya oleh setiap *stakeholder* dengan sepenuh hati. Dan hal ini akan membuat bisnis dan kinerja perusahaan semakin meningkat, sehingga daya tahan perusahaan akan selalu lebih kuat untuk menghadapi kompetisi bisnis yang penuh persaingan ketat.

2.2.2 Tujuan Pelatihan Etika

Menurut Djajendra (2018), tujuan pelatihan etika adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengenali, menganalisis, dan memutuskan isu-isu etika dalam bisnis.
2. Mengembangkan keterampilan dan keyakinan untuk menjalankan etika bisnis.
3. Mengembangkan pemahaman tentang hubungan etis antara bisnis, organisasi, dan *stakeholder*.
4. Mampu meningkatkan perilaku kerja yang etis di dalam organisasi.
5. Meningkatkan tanggung jawab perusahaan dalam aspek bisnis, ekonomi, hukum, etika, sosial, dan kemanusiaan.
6. Terwujudnya karakter kerja yang bersumber dari nilai-nilai moralitas dan integritas.
7. Terwujudnya perilaku kerja berdasarkan nilai-nilai etika yang kuat.

2.2.3 Manfaat Pelatihan

Menurut Djajendra (2018), manfaat pelatihan etika adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan perilaku kerja berlandaskan panduan etika bisnis.
2. Menerapkan prinsip-prinsip bisnis yang jujur, terbuka, adil, wajar, dan bertanggung jawab.
3. Memahami teknik penalaran moral dan argumentasi yang diperlukan untuk menganalisis isu-isu moral dalam bisnis.
4. Memahami tindakan individu dalam transaksi ekonomi dan bisnis dalam berbagai kerangka moral yang baik.
5. Menerapkan prinsip-prinsip etika umum untuk kasus atau praktik bisnis.
6. Memahami arti moral terpuji dan tindakan teladan individu dalam bisnis.

7. Memahami maksud dari tindakan moral yang tercela oleh individu dalam bisnis atau perusahaan.
8. Terbentuknya etos kerja yang kuat dan unggul, sehingga setiap karyawan mampu memberikan kompetensi dengan kualitas dan karakter terbaik di dalam rutinitas kerja mereka.
9. Terinternalisasinya nilai-nilai etika kerja menjadi nilai-nilai etos kerja, sehingga nilai-nilai etika menciptakan asumsi dan persepsi bersama, serta terciptanya perilaku dan sikap yang sesuai dengan nilai-nilai etika kerja.
10. Terciptanya budaya kerja yang *efektif, produktif, berkolaborasi, berkomunikasi, berstandar tinggi, berkualitas, dan fokus untuk hasil terbaik.*

2.3 Pengertian Etika Profesi

Menurut Rindjin (2004), etika profesi adalah kesanggupan untuk secara seksama berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan kesungguhan, kecermatan dan keseksamaan mengupayakan pengerahan keahlian dan kemahiran berkeilmuan dalam rangka pelaksanaan kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para warga masyarakat yang membutuhkannya. Kode etik profesi ini berperan sebagai sistem norma, nilai, dan aturan profesional secara tertulis yang dengan tegas menyatakan apa yang benar/baik, dan apa yang tidak benar/tidak baik bagi seorang profesional. Dengan kata lain, kode etik profesi dibuat agar seorang profesional bertindak sesuai dengan aturan dan menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik profesi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa etika profesi merupakan suatu sikap hidup dalam menjalankan kehidupannya dengan penuh tanggung jawab atas semua tindakan dan keputusan yang telah diambil, dan memiliki keahlian serta kemampuan.

2.3.1 Kode Etik Profesi

Menurut Sugiyono (2008), kode etik profesi adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik, dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik menyatakan perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari. Tujuan kode etik profesi adalah agar profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau nasabahnya. Dengan adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional.

Fungsi kode etik profesi adalah :

1. Sebagai sarana kontrol sosial
2. Sebagai pencegah campur tangan pihak lain
3. Sebagai pencegah kesalah pahaman dan konflik

Kelemahan kode etik profesi adalah :

1. Idealisme terkandung dalam kode etik profesi tidak sejalan dengan fakta yang terjadi di sekitar para profesional, sehingga harapan sangat jauh dari kenyataan.

Hal ini cukup bagi para profesional untuk berpaling kepada kenyataan dan mengabaikan idealisme kode etik profesi. Kode etik profesi tidak lebih dari pajangan tulisan berbingkai.
2. Kode etik profesi merupakan himpunan norma moral yang tidak dilengkapi dengan sanksi keras karena keberlakuannya semata-mata berdasarkan kesadaran profesional. Rupanya kekurangan ini memberi peluang kepada profesional yang lemah iman untuk berbuat menyimpang dari kode etik profesinya.

Prinsip dasar di dalam etika profesi adalah :

1. Prinsip standar teknis, profesi dilakukan sesuai keahlian.
2. Prinsip kompetensi, melaksanakan pekerjaan sesuai jasa profesionalnya, kompetensi dan ketekunan.
3. Prinsip tanggung jawab profesi, melaksanakan tanggung jawabnya sebagai professional.
4. Prinsip kepentingan publik, menghormati kepentingan publik.
5. Prinsip integritas, menjunjung tinggi nilai tanggung jawab professional.
6. Prinsip objektivitas, menjaga objektivitas dalam pemenuhan kewajiban.
7. Prinsip kerahasiaan, menghormati kerahasiaan informasi.

2.4 Penelitian Terdahulu

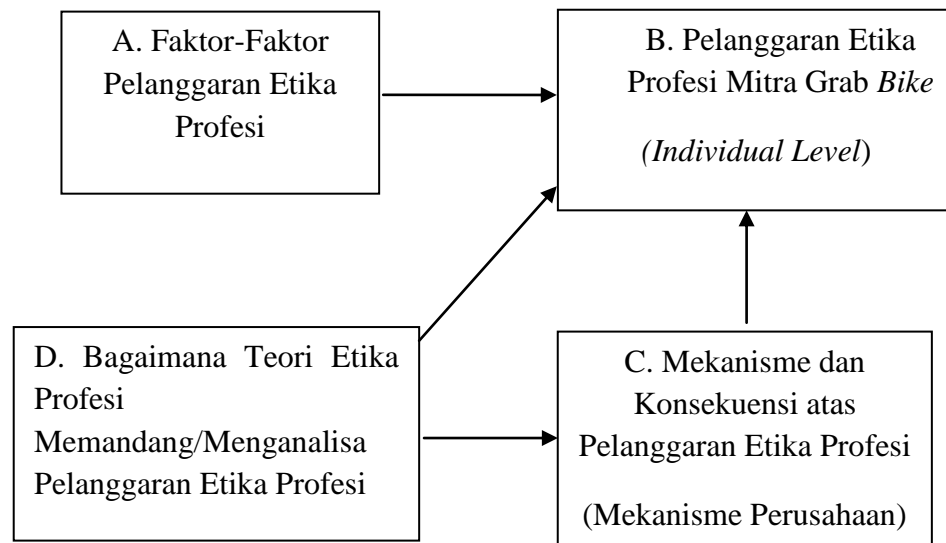
Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wardiman Darmadi, 2016	Dampak Keberadaan Transportasi Ojek <i>Online</i> (Grab) Terhadap Etika Profesi Pada Transportasi Angkutan Umum lainnya di Kota Makasar”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Grab atau ojek <i>online</i> adalah aplikasi yang berbasis <i>mobile</i> dengan minat penumpang yang lebih banyak beralih ke angkutan <i>online</i> yang belum teregulasi ini menimbulkan <i>pro</i> dan <i>kontra</i> di kalangan <i>driver</i> konvensional yang dianggap tidak sesuai dengan standar angkutan menurut undang-undang 22 tahun 2009.
2	Yudhaningsih, 2017	Peningkatan Efektivitas Etika Profesi Mitra Kerja Grab <i>Bike</i> Melalui Komitmen Perubahan Budaya Organisasi.	Tidak semua pegawai dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan organisasi maka setiap perubahan organisasi selalu menghadapi berbagai masalah, penolakan atas perubahan tidak selalu muncul dalam bentuk standar (<i>eksplisit</i>) dan segera misalnya mengajukan protes, mengancam mogok, demonstrasi dan sejenisnya tetapi juga ada penolakan secara <i>eksplisit</i> dan lambat laun seperti loyalitas pada organisasi menurun, motivasi berkurang, kesaahan kerja meningkat, kedisiplinan berkurang dan lain-lain.

3	M. Nur Romadhon, 2014	Dampak Efektivitas Etika Profesi Mitra Kerja Ojek <i>Online</i> Grab Terhadap Kesejahteraan Sosial	Menjadi seorang mitra Grab akan menimbulkan dampak secara positif dan negatif.
4	Siti Faridah, 2012	Faktor-faktor yang mempengaruhi Etika Profesi masyarakat menjadi Mitra Grab Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi	Bekerja menjadi mitra ojek <i>online</i> melalui faktor-faktor dari dasar teori sektor informal sangat berkontribusi sebagai mata pencaharian ekonomi di Jakarta sangat beragam.
5	Rinabi Tanamal, 2013	Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Terhadap Etika Profesi Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya	Di dalam penelitian ini ditemukan bahwa, tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna Grab dalam memilih sarana transportasi adalah rasional instrumental dan afeksi.

Sumber: Data diolah (2018)

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran etika profesi oleh para pengemudi Grab/mitra Grab terhadap perusahaan Grab. Kemudian, penelitian ini ingin mengetahui apakah ada mekanisme sanksi atau tidak, terkait pelanggaran etika profesi, kalau ada seperti apa mekanisme tersebut. Kemudian terkait upaya perusahaan Grab dalam menyelesaikan pelanggaran etika profesi.

Beberapa kemungkinan faktor yang dapat mempengaruhi pelanggaran etika profesi yaitu:

Pertama, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah kebijakan bonus yang tidak dijelaskan secara rinci oleh perusahaan Grab, berapa jumlah bonus yang harus diterima.. Mitra Grab *bike* merasa tidak puas dengan kebijakan dari pihak Grab tentang target bonusnya yang secara tidak adil.

Kedua, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah *punishment system*, karena adanya *punishment system* yang dilakukan dari pihak Grab terhadap mitra Grab *bike*, seperti penonaktifan akun *driver* secara mendadak, dan penundaan pembayaran insentif/bonus. Ketiga, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah perjanjian/kontrak, banyak mitra Grab *bike* tidak membaca perjanjian yang ada di perusahaan Grab secara *detail* oleh mitra Grab. Keempat, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah tidak maksimalnya *training* yang dilakukan dari pihak Grab untuk mitra Grab *bike* tentang peraturan kode etik dari perusahaan Grab. Kelima, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah kebutuhan ekonomi dari mitra Grab, sehingga mereka melakukan pelanggaran untuk mendapatkan bonus ketika melakukan kecurangan.

Di dalam kerangka pemikiran menggunakan 2 teori etika profesi yaitu:

1. Manajerial

Menurut Griffin (2009), etika manajerial adalah etika yang berlandaskan pada kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan manajerial, antara lain: kegiatan perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, perwakilan, dan kinerja secara keseluruhan.

2. Profesi

Menurut Rindjin (2004), etika profesi adalah kesanggupan untuk secara seksama berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan kesungguhan, kecermatan dan keseksamaan mengupayakan pengerahan keahlian dan kemahiran berkeilmuan dalam rangka pelaksanaan kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para warga masyarakat yang

membutuhkannya. Kode etik profesi ini berperan sebagai sistem norma, nilai, dan aturan profesional secara tertulis yang dengan tegas menyatakan apa yang benar/baik, dan apa yang tidak benar/tidak baik bagi seorang profesional. Dengan kata lain, kode etik profesi dibuat agar seorang profesional bertindak sesuai dengan aturan dan menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik profesi, sehingga dapat disimpulkan bahwa etika profesi merupakan suatu sikap hidup dalam menjalankan kehidupan dengan penuh tanggung jawab atas semua tindakan dan keputusan yang telah diambil, dan memiliki keahlian serta kemampuan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, menurut Lincoln dan Guba (1985), penelitian kualitatif adalah melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*). Hal ini dilakukan karena *ontology* alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain *deskriptif*, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Lincoln, 1987). Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena metode ini lebih sesuai dengan permasalahan yang dibahas, tidak berkaitan dengan angka atau *numeric* dan peneliti bertujuan untuk mengetahui, memahami serta memperdalam situasi yang kompleks dan dinamis dalam lingkungan masyarakat mengenai pelanggaran etika kerja. Hal ini sebagai pemetaan awal dalam mengetahui faktor-faktor penyebab pelanggaran etika mitra kerja, dan untuk mengetahui apa saja faktor faktor penyebab pelanggarannya, sehingga peneliti berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan dengan jelas, terperinci dan sistematis, yang berkaitan dengan situasi sosial tersebut guna perkembangan realisasi usaha dalam menghadapi setiap tantangan.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang dipakai adalah metode penelitian lapangan dengan metode *deskriptif*. Menurut Moleong (2005), metode *deskriptif* dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan data berupa *interview* kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Maka dari itu realisasi penelitian dapat dilaksanakan lebih tepat menggunakan metode dan jenis penelitian tersebut. Penelitian *deskriptif* tidak hanya terbatas pada masalah pengumpulan dan penyusunan data, tapi juga meliputi analisis dan *interpretasi* tentang arti data tersebut. Penelitian deskriptif memiliki karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memusatkan penyelidikan pada pemecahan masalah aktual atau masalah yang dihadapi pada masa sekarang.
2. Data yang telah dikumpulkan disusun dan dijelaskan, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analitik.
3. Menjelaskan setiap langkah penelitian secara rinci.
4. Menjelaskan prosedur pengumpulan datanya.
5. Memberi alasan yang kuat mengapa peneliti menggunakan teknik tertentu dan bukan teknik lainnya.

Penelitian *deskriptif* memiliki metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.

Penelitian *deskriptif* memiliki keunikan sebagai berikut:

1. Penelitian *deskriptif* menggunakan metode wawancara, seringkali memperoleh informan yang tidak terlalu banyak dan memiliki jawaban bervariasi, akibatnya bisa dalam membuat kesimpulan.
2. Penelitian *deskriptif* yang menggunakan *observasi*, kadang kala dalam pengumpulan data tidak memperoleh data yang memadai.

Penelitian *deskriptif* juga memerlukan permasalahan yang harus diidentifikasi dan dirumuskan secara jelas, agar di lapangan peneliti tidak mengalami kesulitan dalam menjangkau data yang diperlukan. Metode *deskriptif* dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat, dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana terjadinya pelanggaran etika profesi pada mitra Grab *Bike* di Bandar Lampung.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal pokok untuk menunjang keberlangsungan penelitian. Berkaitan dengan waktu pelaksanaan, akan menyesuaikan dengan waktu yang dimiliki oleh informan terkait. Kemudian berkaitan dengan lokasi ataupun tempat penelitian ini dilaksanakan di beberapa *shelter* mitra Grab *bike*

yang ada di Bandar Lampung. Tetapi saat penelitian berlangsung tempat dan waktu sudah ditentukan dengan para informan. (Lihat tabel 4).

3.3 Fokus Penelitian

Masalah pada penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Adapun maksud dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus yaitu pertama, penetapan fokus dapat mempermudah penelitian agar dapat spesifik. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*), atau informasi baru yang diperoleh di lapangan sebagaimana dikemukakan Moleong (2004). Dalam metode kualitatif, fokus penelitian berguna untuk membatasi bidang *inquiry*. Tanpa adanya fokus penelitian, peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu fokus penelitian akan berperan sangat penting dalam memandang dan mengarahkan peneliti. Moleong (2004), menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Berdasarkan pemaparan fokus penelitian tersebut, peneliti menetapkan fokus penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi mitra kerja pada perusahaan transportasi berbasis *online*.

3.4 Penentuan Informan

Informan merupakan subjek ataupun narasumber yang diharapkan dapat memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Moleong (2005), penentuan informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang

bersangkutan. Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian. Informan pada penelitian ini yaitu *driver* Grab di *shelter* mitra Grab *bike* yang ada di Bandar Lampung, agar memperoleh informasi yang dibutuhkan. Penentuan Informan tersebut merujuk pada kebutuhan akan informasi-informasi yang akan diperoleh guna penelitian yang tepat dan akurat.

Kemudian terkait jumlah informan, penelitian ini memilih kriteria informan yang ditentukan. Seperti dalam penjelasan di bawah ini :

Kriteria- Kriteria informan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. 6 Mitra Grab *bike* yang aktif

Dengan kriteria adalah mereka yang masih berstatus *driver* aktif yang bersedia diwawancarai.

2. 4 Koordinator lapangan *shelter* Grab *bike* di Bandar Lampung

Dengan kriteria secara formal berstatus sebagai koorlap *shelter* Grab *bike* dan bersedia untuk menjadi informan.

Tabel 4. Daftar Nama *Shelter* Grab *Bike* dan Alamat *Shelter* Grab *Bike* Di Bandar Lampung

No	NAMA <i>SHELTER</i>	ALAMAT <i>SHELTER</i>
1	<i>SHELTER</i> Base Camp Horison 38	Jl. RA. Kartini, Bandar Lampung.
2	<i>SHELTER</i> SCK	Jl. Pemuda Hayam Wuruk, Bandar Lampung.
3	<i>SHELTER</i> POSKA	Jl. Kotaraja no.1 depan stasiun KA. T.Karang, Bandar Lampung.
4	<i>SHELTER</i> Grab Gojek Gintung (3G)	Jl. Pisang pasir gintung, Bandar Lampung.
5	<i>SHELTER</i> GORILLA	Jl. Raden Intan, Bandar Lampung.

6	<i>SHELTER GO GRAB POS KOBAR</i>	Jl. Nasir no.26 Kota Baru Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung.
7	<i>SHELTER TKB</i>	Jl. Bung Tomo, Gedong Air, Bandar Lampung.
8	<i>SHELTER TKP</i>	Jl. Khairul Anwar, Gang Batu Besar, Komp. Aren. Durian Payung, Bandar Lampung.
9	<i>SHELTER SKS</i>	Jl. Kol. Sugiono, Bandar Lampung.
10	<i>SHELTER (BONPIS)</i>	Jl. Ikan Layur, Teluk Betung, Bandar Lampung.
11	<i>SHELTER LIKE KING</i>	Jl. Yos Sudarso, gg. Ikan Selar, Buwi Waras, Bandar Lampung.
12	<i>SHELTER(SAC)</i>	Jl. Ms Batu Bara, depan rumah makan padang simpang tiga, Bandar Lampung.
13	<i>SHELTER CAMP 15</i>	Jl. Banten, Gg. Sirit, Bakung, Teluk Betung, Bandar Lampung
14	<i>SHELTER KADAL</i>	Jl. Ikan Kiter Kangkung, T. Betung, Bandar Lampung.
15	<i>SHELTER BC KIBAR</i>	Jl. Pramuka, Gg. Kuripan, Teluk Betung Barat, Bandar Lampung.
16	<i>SHELTER GACOR TEAM</i>	Kp. Teluk Jaya, Panjang, Bandar Lampung.
17	<i>SHELTER BC SALEMBA</i>	Jl. Ms. Batu Bara, Kupang Teba, Bandar Lampung.
18	<i>SHELTER KBOLT</i>	Jl. Teratai, Teluk Betung, Bandar Lampung.
19	<i>SHELTER BATIQA</i>	Jl. Gatot Subroto, No.83, Bandar Lampung
20	<i>SHELTER TLS</i>	Jl. Diponegoro, depan kantor satpol PP, samping Kumon, Bandar Lampung.
21	<i>SHELTER GB</i>	Jl. WR. Supratman, Talang, (depan masjid Nurul Huda)
22	<i>SHELTER BASECAMP SKA</i>	Jl. Way Sekampung, Pahoman, Bandar Lampung.
23	<i>SHELTER SNI</i>	Jl. Nusa Indah, no.01, samping gereja, HKBP, Bandar Lampung.
24	<i>SHELTER FOT</i>	Jl. Rajawali 2, no.35 T. Agung Jaya, Bandar Lampung.
25	<i>SHELTER JALUR GAZA</i>	Jl. ZA. Pagar Alam, samping pintu keluar terminal Rajabasa, Bandar Lampung.
26	<i>SHELTER (MC)</i>	Jl. ZA. Pagar Ala, samping pom bensin, Nunyai, Rajabasa, Bandar Lampung.
27	<i>SHELTER GLB</i>	Di belakang Kampus Muhammadiyah, Kedaton, Bandar Lampung
28	<i>SHELTER RBU</i>	Jl. Prof. Dr. Ir Soemantri Brojonegoro, gedung meneng (mister geprek 3 unila)
29	<i>SHELTER HANTU</i>	Jl. Harapan 1, Labuhan Ratu, Bandar Lampung.
30	<i>SHELTER (BRI)</i>	Depan BPTP, Rajabasa, Bunderan, Bandar Lampung.

31	<i>SHELTER</i> GRADAC	Jl. Z.A.Pagaralam, samping Dealer motor Honda Rajabasa.
32	<i>SHELTER</i> GESEK	Jl. Teuku Cik Ditiro, belakang bakso sony kemiling, Bandar Lampung
33	<i>SHELTER</i> SPA	Jl. Pramuka, depan pom bensin pramuka, Bandar Lampung.
34	<i>SHELTER</i> SOERABAJA	Jl. Danau Maninjau, Gg. Kibang, belakang Justspeak, Bandar Lampung.
35	<i>SHELTER</i> (STBL)	Jl, Sultan Agung, Transmart, Wayhalim, Bandar Lampung.
36	<i>SHELTER</i> GO-RAME	Jl. Pulau dammar, (samping Lambung Jaya), Waydadi, Sukarame, Bandar Lampung.
37	<i>SHELTER</i> SPJ-295	Jl. Sultan Haji, kota Sepang, Wayhalim, Bandar Lampung.
38	<i>SHELTER</i> KARIMUN	Jl. Karimun Jawa, Sukarame, Bandar Lampung.
39	<i>SHELTER</i> KDK	Jl. Pagar Alam, PU, Bandar Lampung.
40	<i>SHELTER</i> RDR	Jl. Ridwan Rais, Kedamaian, Bandar Lampung
41	<i>SHELTER</i> SHERIFF	Jl. Dr. Warsito, Teluk Betung, Bandar Lampung.
42	<i>SHELTER</i> TOP	Jl. Yos Sudarso, Panjang, Bandar Lampung.
43	<i>SHELTER</i> LIKE T-KEN	Jl. Imam Bonjol, Gg. Tirta Kencana.
44	<i>SHELTER</i> G. RUKUN	Jl. Basuki Rahmat, Teluk Betung, Bandar Lampung.
45	<i>SHELTER</i> (DOB)	Jl. Imam Bonjol, Kemiling, Bandar Lampung.

Sumber: data GASPOOL (Gabungan Admin Shelter Pengemudi Ojek Online Lampung (2019))

Dari sumber data Gaspool (Gabungan Admin Shelter Pengemudi Ojek Online) (2019), bahwa di Bandar Lampung terdapat 45 *shelter* Grab Bike. 45 *shelter* tersebut, kemudian peneliti hanya mengambil 10 *shelter* Grab Bike, dengan mewawancarai 6 mitra Grab bike aktif dan 4 Koordinator Lapangan *shelter* Grab bike (Korlap). Pengambilan 10 sampel tersebut adalah dengan *purposive sampling* yaitu, pertama peneliti dapat mengakses korlap dengan mudah dan korlap bersedia menjadi informan.

Alasan kedua adalah pertimbangan jarak atau lokasi *shelter* tidak terlalu jauh dengan peneliti. Alasan ketiga adalah untuk mencari *shelter* yang banyak melakukan pelanggaran yang dilakukan oleh mitra Grab *bike* dari 10 *shelter* tersebut.

Seperti penjelasan di bawah ini:

Tabel 5. Nama Shelter Grab Bike dan Alamat Shelter Grab Bike Di Bandar Lampung

No	Nama Shelter	Alamat Shelter
1	SHELTER Gradac	Jl. Z.A. Pagaralam, <i>flyover</i> Pramuka, samping <i>dealer</i> motor Honda, Bandar Lampung.
2	SHELTER TKB	Jl. Bung Tomo, Gedung Air, Bandar Lampung.
3	SHELTER SPA	Jl. Pramuka, depan pom bensin Pramuka, Bandar Lampung.
4	SHELTER GRAB GOJEK GINTUNG (3G)	Jl. Pisang pasir gantung, Bandar Lampung.
5	SHELTER Gesek	Jl. Teuku Cik Ditiro, belakang bakso Sony Kemiling, Bandar Lampung.
6	SHELTER LIKE T-KEN	Jl. Imam Bonjol, Gg. Tirta Kencana.
7	SHELTER (DOB)	Jl. Imam Bonjol, Kemiling, Bandar Lampung.
8	SHELTER RBU	Jl. Prof. Dr. Ir Soemantri Brojonegoro, gedung meneng (mister geprek 3 unila)
9	SHELTER BRI (BUNDERAN RADEN INTAN II)	Depan BPTP, Rajabasa, Bunderan, Bandar Lampung.
10	SHELTER Murai Cobra	Jl. Z.A. Pagar Alam, samping pom bensin, Nunyai, Rajabasa, Bandar Lampung.

Sumber : data dari Gaspool (Gabungan Admin Shelter Pengemudi Ojek Online Lampung) (2019).

3.5 Data dan Sumber Data

Dijelaskan oleh Pohan dalam Prastowo (2016), data kualitatif adalah semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena berwujud keterangan *verbal* (Kalimat dan Kata). Selain itu data kualitatif lebih bersifat proses. Beda halnya dengan data kuantitatif yang bersifat hasil atau produk.

Data kualitatif hanya dapat dikelompokkan dalam wujud kelompok-kelompok. Sebagai contoh: pernyataan orang tentang suatu keadaan baik, buruk, mencengkam, menyenangkan, menggembirakan, nikmat, sangat istimewa, menjemukan, dan sebagainya. Sementara itu, bentuk-bentuknya, seperti catatan wawancara, rekaman pada pita kaset, gambar, foto, peta, dokumen, bahkan rekaman pada video lapangan.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui orang-orang yang dianggap berkepentingan dan mempunyai pengetahuan mengenai ruang lingkup dunia ojek *online* terkait praktik maupun pelaksanaannya, kemudian dengan melakukan wawancara kepada *shelter* Grab *bike* yang ada di Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh yaitu dari dokumentasi, pengamatan yang berkaitan dengan penelitian, jurnal/artikel/buku-buku dan kepustakaan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan judul yang diangkat peneliti yaitu, “Faktor- Faktor Penyebab Pelanggaran Etika Profesi Mitra Kerja Pada Perusahaan Jasa Transportasi Berbasis *Online* (Studi Kasus Pada Mitra Grab *Bike* Di Bandar Lampung)”, maka penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, karena dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi.

Teknik *sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Selanjutnya menurut Arikunto (2010), pemilihan sampel secara *purposive* pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi.
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Karena dengan menggunakan pendekatan ini peneliti lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang diperoleh, dan untuk dapat mendeskripsikan hasil penelitian diperlukan hasil informasi yang maksimal dengan pelaksanaan wawancara.

Dalam Sugiyono (2013), supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

1. Catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
2. *Recorder*: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan *tape recorder* dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak. Namun seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, peneliti menggunakan *handphone* untuk merekam suara pada saat wawancara.
3. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto, keabsahan, data peneliti akan lebih terjamin, karena peneliti benar-benar melakukan pengumpulan data. Dengan demikian peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui *observasi*, wawancara dan dokumentasi. Berkenaan dengan wawancara, menggunakan alat perekam pada saat *observasi* dilakukan. Data yang diambil berupa data primer dan sekunder. Data primer yang berkaitan dengan informasi-informasi mitra *Grab bike*. Sedangkan data sekunder berkaitan dengan informasi lain yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008), analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap *kredibel*.

Milles dan Hubberman dalam Sugiyono (2008), mengungkapkan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara *interaktif* dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data dengan model *interaktif*, yaitu meliputi langkah-langkah berikut: reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi (Miles dan Hubberman, 1992).

- a. Reduksi Data merupakan proses penelitian, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Secara teknis, pada kegiatan reduksi data ini data-data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian akan diorganisir ke dalam sebuah “*matriks* analisis data”, yang meliputi unsur-unsur fokus penelitian, substansi data, kategori data, dan *meaning* (pemaknaan).
- b. Penyajian data setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

- c. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah terorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks *narrative*.
- d. Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data empiris hasil penemuan di lapangan dengan teori-teori yang disusun dalam bab tinjauan pustaka usul penelitian ini, ataupun teori-teori lain yang *relevan* dengan permasalahan penelitian yang akan ditemukan kemudian.

Verifikasi data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama pengumpulan data, peneliti menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yakni dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya, yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat *tentatif* dan melibatkan *interpretasi* sendiri.

3.8 Objek dan Subjek Penelitian

3.8.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi mitra kerja pada perusahaan jasa transportasi berbasis *online* di Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih mitra Grab *bike* di Bandar Lampung sebagai objek penelitian, karena ketersediaan informan yang pada dasarnya dapat

melatarbelakangi kesesuaian penelitian ini dan adanya kedekatan peneliti terhadap mitra Grab *bike* di Bandar Lampung sehingga lebih mempermudah peneliti memperoleh data maupun informasi untuk pelaksanaan penelitian.

3.8.2 Subjek Penelitian

Subjek ataupun informan dalam penelitian ini adalah mitra Grab *bike* di Bandar Lampung dengan kriteria sebagai berikut:

1. 6 Mitra Grab *bike* aktif di Bandar Lampung.
2. 4 Koordinator lapangan *shelter* Grab *bike* di Bandar Lampung.

3.9 Teknik keabsahan Data

Moleong (2006), menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Suatu penelitian harus mengandung nilai terpercaya dan peneliti harus mampu mempertanggungjawabkan penelitiannya dan meyakinkan kepada khalayak bahwa kebenaran hasil penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Moleong (2005) yaitu, derajat kepercayaan (*credibility*), penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas *internal* dan non-kualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, Pertama, penemuannya dapat dicapai; Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.

Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

1. Triangulasi Metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara dan *observasi*. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Peneliti menggunakan wawancara dan *observasi* atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

Melalui berbagai *perspektif* atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan beberapa macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna sumber data, metode, dan teori.

Untuk itu maka peneliti dapat melakukan dengan cara:

- a) Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
- b) Membandingkan data hasil pengamatan (*observasi*) dengan wawancara.
- c) Mengecek dengan berbagai sumber data.

- d) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil triangulasi tersebut maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Maka selanjutnya mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

2. Kecukupan Refensial

Yaitu mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman, yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

a. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama.

b. Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan merupakan substitusi realibilitas dalam penelitian *non* kualitatif. Dalam penelitian ini, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian.

c. Kepastian (*Confirmability*)

Dalam suatu penelitian uji ke pastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Pertama, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah kebijakan bonus yang tidak dijelaskan secara rinci oleh perusahaan Grab yang tidak menjelaskan jumlah bonus yang harus diterima. Kedua, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah *punishment system* yang tidak transparan. Ketiga, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah perjanjian/kontrak, banyak mitra Grab *bike* tidak membaca perjanjian yang ada di perusahaan Grab secara *detail* oleh mitra Grab. Keempat, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah tidak maksimalnya *training* yang dilakukan dari pihak Grab untuk mitra Grab tentang peraturan kode etik dari perusahaan Grab. Kelima, penyebab terjadinya pelanggaran etika profesi adalah kebutuhan ekonomi dari mitra Grab, sehingga mereka melakukan pelanggaran untuk mendapatkan bonus ketika melakukan kecurangan.
2. Konsekuensi yang akan diterima oleh mitra Grab, apabila melakukan pelanggaran etika profesi kepada perusahaan Grab adalah dengan mendapatkan pemberhentian sementara (*Suspend*) dan putus mitra (dikeluarkan).

3. Teori etika profesi yang digunakan dalam menganalisa faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi adalah menggunakan 2 teori yaitu etika manajerial dan etika profesi.

Etika manajerial dan etika profesi saling berhubungan untuk kepentingan perusahaan Grab dengan mitra Grab *bike* dalam rangka menjalankan tugas masing-masing.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi perusahaan

1. Perusahaan Grab sebaiknya membuat kebijakan tentang tarif yang menguntungkan bagi kedua pihak.
2. Perusahaan Grab sebaiknya melakukan bentuk kerjasama yang berkaitan sesuai dengan peraturan, dan salah satunya memperpanjang kontrak dengan mitra Grab *bike*.
3. Perusahaan Grab sebaiknya membuat peraturan dengan dasar hukum untuk mengikat mitra Grab *bike* yang melanggar aturan.

5.2.2 Bagi mitra Grab *Bike*

1. Mitra sebaiknya mentaati peraturan/etika profesi yang telah disepakati dengan perusahaan.
2. Tidak melakukan tindakan tercela seperti berkata kasar terhadap konsumen, tidak mengambil kelebihan tarif agar konsumen tidak melaporkan kepada pihak Grab.

5.2.3. Bagi peneliti selanjutnya

1. Disarankan untuk melakukan penelitian sejenis dengan menggunakan metode kuantitatif, sehingga beberapa variable penyebab pelanggaran etika profesi dapat diuji secara statistik.
2. Disarankan untuk melakukan penelitian sejenis, tetapi menggunakan responden yang berbeda, sehingga tingkat kepuasan konsumen terhadap mitra Grab dapat diketahui.
3. Disarankan untuk melakukan penelitian sejenis, pada perusahaan jasa transportasi *online* lainnya, agar dapat dilihat atau apakah faktor-faktor penyebab pelanggaran etika profesi juga eksis atau ada dalam perusahaan tersebut dan jika ada maka dapat diketahui kesamaan atau perbedaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Darmadi, Wardiman. 2016. *Dampak Keberadaan Transportasi Ojek Online (Grab)*. Yogyakarta: Kanisius
- Djajendra. 2018. *Silabus Pelatihan Bisnis Etik*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Faridah, Siti. 2012. *Faktor-faktor Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi Mitra Ojek Online Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Griffin, Ricky 2009. *Business, Etika manajerial*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kees Bertens. 2000. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius
- Keraf. 2005. *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansi nya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kirk & Miller. 1986. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kurniawan, Dwi 2018. *Peneliti Pusat Studi Transportasi Dan Logistik UGM*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lincoln. 1987. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Milles & Hubberman. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, Yudha. 2017. *Peningkatan Efektivitas Mitra Kerja Grab Bike Melalui Komitmen Perubahan Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Olson, Robert G. 1967. 'Deontological Ethics'. *The Encyclopedia of Philosophy*. London: Collier Macmillan.
- Pohan. 2016. *Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Prakoso. 2015. *Pengertian Etika Profesi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, Siti. 2010. *Pengertian etika profesi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rindjin, Ketut. 2004. *Etika Bisnis dan Implementasinya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Romadhon. 2014. *Dampak Ojek Online Grab Terhadap Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sedarmayanti. 2004. *Pengertian Dasar-Dasar Profesi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sumaryono. 2005. *Pengertian Pembelajaran Etika*. Bandung: ALFABETA.
- Supriyadi, Dedi. 1998. *Pengertian etika profesi*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tanamal, Rinabi. 2013. *Analisis Faktor Yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Internet :

- <https://bloggerlampung.com> (Diakses pada 14 April 20217 Pukul 20.00)
- <https://www.channelnewsasia.com/news/singapore/singapore-s-uber-grab-drivers-now-need-to-be-licensed-7621922>, Channel NewsAsia, Singapore's Uber, Grab drivers now need to be licensed (*daring*), (Diakses 26 September 2017)
- <https://Dailysocial.id/> (Diakses pada 7 Maret 2018 Pukul 15.00)
- <https://www.Gaspool.co.id/> (Diakses pada Sabtu tanggal 4 Mei 2019 Pukul 11.30)
- <https://www.grab.com/id/terms/driver/> (Diakses pada 9 April 2019 Pukul 23.30)
- <https://www.grab.com/id/kodeetik/> (Diakses pada Rabu tanggal 17 Juli 2019 Pukul 19.30)
- <https://www.grab.com/id/kodeetik/> (Diakses pada 08 September 2019 Pukul 22.48)
- <https://lensablog.com/> (Diakses pada 17 Oktober 2018 Pukul 17.30)
- <https://www.maxmanroe.com/> (Diakses pada 08 September 2019 Pukul 22.48).
- <https://moneysmart.id> (Diakses pada 17 November 2017 Pukul 19.00)
- <https://www.Patogbesi.com/> (Diakses pada 17 Juli 2019)
- <https://TechinAsia.co.id> (Diakses pada 10 Mei 2018 Pukul 18.00)
- <https://tekno.kompas.com/> (Diakses pada 18 Desember 2017 Pukul 15.30)
- <https://viva.co.id/> (Diakses pada 8 April 2018 Pukul 14.30)