

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Peran**

Peran adalah suatu kondisi dimana seseorang atau organisasi mempunyai hak atau kewajiban, atau kewenangan yang sesuai dengan kedudukannya. Peran ini juga memiliki tugas serta batasan yang harus dilakukan sehingga suatu peran dapat dilakoni dengan baik oleh seseorang atau organisasi.<sup>17</sup>

Peran adalah suatu bagian penting yang dipegang oleh pimpinan yang direncanakan untuk dilakukannya suatu hal yang penting. Peran ini biasa diberikan kepada ketua organisasi atau orang yang berwenang mengambil keputusan dalam hal melibatkan kepentingan anggota organisasi dimana keputusan tersebut mewakili seluruh anggota.<sup>18</sup>

Peran dapat dijalankan dengan maksimal jika diberikan kepada orang yang memiliki kapasitas yang cukup untuk mengemban tanggung jawab. Peran pada dasarnya dapat dilakukan secara berkelompok ataupun berdiri sendiri dengan pelaku tunggal, masing-masing anggota dalam organisasi

---

<sup>17</sup> Salaa, J, (2015), Peran Ganda Ibu Rumah Tangga dalam Meningkatkan Ekonomi Keluarga di Desa Tarohan Kecamatan Beo Kabupaten Kepulauan Talaud, *Jurnal Holistik Volume 8 No.15*, hlm. 7

<sup>18</sup> Faozan, A, (2013), Implementasi Good Corporate Governance dan Peran Dewan Pengawas Syariah di Bank Syariah, *Jurnal Ekonomi Islam Volume 7 No.1*, hlm. 10

memiliki peran tersendiri dimana peran tersebut menentukan hasil dari program yang dijalankan oleh organisasi tersebut.<sup>19</sup>

## **B. Pengertian Pengawasan**

Pengawasan pada dasarnya adalah bentuk usaha untuk mengetahui kondisi suatu tugas yang telah dijalankan apakah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Pengawasan juga dilakukan guna mengetahui dan mengantisipasi kesalahan yang berpotensi untuk terulang kembali, serta membuat langkah-langkah pencegahannya.<sup>20</sup>

Pengawasan dapat diartikan pula sebagai keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dilakukan karena dalam suatu rencana atau tugas yang diberikan kepada seseorang atau organisasi pasti memiliki potensi untuk keluar dari rencana semula, dengan adanya pengawasan maka potensi untuk keluar dari rencana dapat dimimalisir.<sup>21</sup>

Kerja seseorang atau organisasi yang diberi pengawasan, secara disadari atau tidak, akan memberikan tekanan atau selalu mengingatkan untuk tetap pada rencana yang telah ditentukan. Pengawasan juga memberi tekanan untuk tidak melakukan hal-hal negatif mengingat sikap manusia yang mudah

---

<sup>19</sup> Suhardono, E, (2016), *Teori Peran, Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 3

<sup>20</sup> Gitosudarmo, I, (1990), *Prinsip Dasar Manajemen*, Yogyakarta, BPFE Yogyakarta, hlm. 193

<sup>21</sup> Siagian, S. P, (2012), *Manajemen Stratejik*, Jakarta, PT Bumi Aksara, hlm. 258

goyah oleh kepentingan pribadi. Manusia dengan apapun motivasinya, selama menjalankan tugasnya dengan semestinya berarti pelaksanaan telah dilakukan dengan baik.<sup>22</sup>

Pengawasan dikatakan efektif jika adanya tindakan pencegahan yang membuat faktor-faktor yang memungkinkan keluarnya sesuatu dari rencana. Tindakan pencegahan ini dilakukan tidak semata-mata karena inisiatif seseorang atau organisasi, melainkan sesuai kewenangan yang telah diberikan kepadanya.<sup>23</sup> “Pengawasan yang dilakukan akan menemukan situasi positif dan negatif dimana situasi positif akan memperluas kemungkinan tercapainya tujuan dengan baik, dan situasi negatif yang dapat menghambat tercapainya tujuan dengan baik”.<sup>24</sup> “Pengawasan yang dilakukan seyogyanya harus disadari bersama bahwa tindakan yang dilakukan bukan merupakan suatu kegiatan untuk mencari kesalahan, dengan sadar akan hal tersebut maka kegiatan pengawasan akan berjalan dengan semestinya”.<sup>25</sup>

Proses pengawasan pada dasarnya dapat dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu :

#### 1. Proses penentuan standar

Dalam proses ini tingkat capaian atau target yang diinginkan dalam perencanaan harus ditentukan dengan jelas. Target yang jelas akan membuat kerja maksimal untuk mencapai suatu target tertentu. Tingkat

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm. 259

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 261

<sup>24</sup> Saefullah, (2014), *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung, CV. Pustaka Setia, hlm. 30

<sup>25</sup> Halim, A., (2002), *Akuntansi dan Pengendalian Keuangan Daerah*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN, hlm. 146

kerja anggota organisasi berbanding lurus dengan target yang telah ditentukan, hal itu terjadi secara alamiah sebagai seorang manusia yang cenderung mengeluarkan kemampuan terbaiknya dalam kondisi tertekan dan akan santai bila kurang mendapat tekanan.

## 2. Proses penilaian

Proses ini akan melihat kondisi riil dilapangan atas apa yang telah dilakukan, lalu membandingkan dan menilainya berdasarkan standar yang telah ditentukan. Penilaian dapat dilakukan sekurang-kurangnya bila mencapai 1/3 hasil pekerjaan atau 1/3 masa percobaan, dalam waktu tersebut faktor-faktor penghambat dan faktor-faktor pendukung akan terlihat yang berdampak pada target yang telah ditentukan.

## 3. Proses perbaikan

Dalam proses ini, penilaian yang telah dilakukan dan dievaluasi akan diberikan solusi atau langkah untuk menghdari atau menutupi kekurangan pada proses yang telah dilakukan. Faktor penghambat dan faktor pendukung yang telah ditemukan dalam penilaian akan segera diperbaiki. Faktor penghambat dapat dimimalisir dengan solusi dan pencegahan, faktor pendukung dapat dimaksimalkan demi tercapainya target yang telah ditentukan.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Op.cit, hlm 193-194

### C. Pengertian Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk mencocokkan antara rencana dengan pelaksanaan agar sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan. Pengendalian berlangsung selama program dalam rencana tersebut berlangsung, selama program berjalan maka pengendalian akan terus dilakukan untuk mencapai hasil yang maksimal.<sup>27</sup> Pengendalian dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu :

a. Pengendalian fisik

Pengendalian yang dilakukan secara langsung di lapangan saat kegiatan berlangsung untuk mengontrol sesuatu yang berpotensi keluar dari rencana yang telah ditargetkan agar tetap pada rencana semula.

b. Pengendalian biaya

Pengendalian biaya atau yang biasa disebut dengan budgeting ini dilakukan diawal perencanaan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi dan besar biaya yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan dan mempersiapkan biaya tak terduga untuk dikeluarkan selama proses pengendalian dilapaan berlangsung.

c. Pengendalian waktu

Pengendalian waktu ini dilakukan oleh seseorang yang menyusun jadwal kegiatan untuk suatu acara, sehingga semua anggota organisasi yang

---

<sup>27</sup> Ervianto, W, I, (2004), *Teori Aplikasi Manajemen Proyek Konstruksi*, Yogyakarta, Andi Offset, hlm. 1

terlibat akan berpegang pada susunan acara sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Proses pengendalian ini berjalan selama kewenangan untuk mengawasi masih diberikan, karena pengendalian dan pengawasan selalu seiring sejalan seperti dua sisi mata uang. Karena pengendalian adalah bentuk lanjutan dari pengawasan untuk melakukan tindakan atas pengawasan yang dilakukan.<sup>28</sup>

Pengendalian memiliki fungsi untuk memaksa unsur-unsur pelaksana dalam rencana untuk melakukan pekerjaan dengan baik, sehingga motivasi kerja akan meningkat dan mencapai hasil maksimal sesuai dengan target. Hasil yang di targetkan dapat dicapai jika motivasi kerja membaik dan program kerja yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan tingkat kesuksesan mendekati 100%.<sup>29</sup>

“Pengendalian suatu organisasi atau ruang publik mencerminkan usaha keras yang dilakukan demi tercapainya hasil yang maksimal dalam rencana atau program atau kegiatan yang dilakukan”.<sup>30</sup> Kepala Daerah sangat mengetahui apa yang dialami dan dibutuhkan oleh wilayahnya, maka dengan melihat situasi dan kondisi masg-masg wilayahnya, pemerintah daerah berhak untuk melakukan pengendalian. Pengendalian yang dilakukan dengan

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 2

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 3

<sup>30</sup> Hill, T, (1994), *Strategi Manufakturing Manajemen Strategis dari Fungsi Manufakturing*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm. 215

mengeluarkan Peraturan Walikota oleh kepala daerah, termasuk dalam bentuk pengendalian politik untuk mengatur wilayahnya agar lebih kondusif.<sup>31</sup>

Pengendalian harus memiliki syarat-syarat yang diperlukan bagi keberadaan sistem, yaitu :

- a. Harus ada satu rangkaian waktu yang spesifik untuk memilih tindakan.
- b. Waktu kegiatan yang ditetapkan harus memiliki rangkaian kegiatan.
- c. Harus memiliki rencana untuk setiap kemungkinan yang terjadi.
- d. Harus ada kriteria sebagai pilihan dan pengarah suatu tindakan.<sup>32</sup>

Pengendalian adalah proses mengawasi, membandingkan, dan mengoreksi kerja seseorang atau organisasi yang diberi wewenang, Hasil yang ingin dicapai bergantung pada tiga hal, yaitu :

- a. Kondisi yang dapat memastikan efektifnya fungsi pengendalian.
- b. Ketersediaan fasilitas untuk menjalankan proses pengendalian.
- c. Terciptanya suatu prosedur pengendalian.<sup>33</sup>

#### **D. Aktivitas Ojek Online**

Pada era ini, dimana internet selalu menjadi sesuatu yang melekat pada kehidupan manusia, semua informasi dapat tersebarluaskan dengan cepat melalui *smartphone*. Ojek *online* contohnya, kemunculannya masih terbilang baru dan kini menjadi salah satu transportasi yang digemari publik.

---

<sup>31</sup> Mahmudi, (2007), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP Ilmu Manajemen YKPN, hlm. 115

<sup>32</sup> Lockyer, Keith ; Muhlemann, Alan; Oakland, John, (1999) *Production and Operations Management*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, hlm 32-33

<sup>33</sup> *Op.cit*, hlm. 136

Fenomena ojek *online* muncul dari adanya sebuah peluang dimana masyarakat yang selalu terikat dengan internet serta membutuhkan transportasi yang hemat, cepat dan tepat, maka muncullah ojek *online* yang sedang kita rasakan saat ini.<sup>34</sup>

Internet dan *smartphone* akan memudahkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi-aplikasi yang dapat mendukung kesehariannya, seperti aplikasi ojek *online* yang mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan aplikasi tersebut adalah :

#### 1. Faktor eksternal

Faktor yang membuat masyarakat merasa lebih dapat menghemat uangnya jika menggunakan ojek *online* sebagai alat transportasi, seperti faktor harga, efektifitas, keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan ojek *online*

#### 2. Faktor psikologis

Faktor yang membuat manusia mendapatkan hal baru atau belajar menggunakan suatu aplikasi sehingga masyarakat menjadi tertarik menggunakan ojek *online* untuk kemudahan berpindah tempat serta mengikuti perkembangan zaman dan dorongan lingkungan dan tempat kerja juga menuntut seseorang agar tidak disebut gagap teknologi. Manusia akan menunjukkan bahwa ia mengikuti perkembangan zaman

---

<sup>34</sup> Septanto, H, (2016), Ekonomi Kreatif Berbasis TIK ala Gojek dan Grabbike, *Basani ICT Jurnal Volume 3 No.1*, hlm. 215

entah untuk kepuasan secara pribadi atau untuk mendapatkan pengakuan dari manusia yang lainnya.

### 3. Faktor Internal

Faktor yang membuat masyarakat merasa perlu menggunakan ojek *online* karena fenomena ojek *online* ini sangat diterima masyarakat dengan antusias dan banyak yang mengunduh aplikasi ojek *online* pada *smartphonennya* dan akan menjadi tidak berfungsi dengan sebagaimana mestinya jika apklikasi yang sudah di unduh namun tidak digunakan.

### 4. Faktor motivasi

Ojek *online* dapat menghemat waktu karena pemesanan dapat dilakukan 5 sampai 10 menit sebelum rencana keberangkatan pengguna. Masyarakat menjadi mengandalkan aplikasi ojek *online* ini pada kehidupan sehari-harinya, karena jika dibandingkan dengan angkutan konvensional lainnya, menggunakan ojek *online* sangatlah efisien.

### 5. Faktor menghemat tenaga

Ojek *online* adalah salah satu transportasi yang penggunaannya terbilang praktis dan datang ketempat kita selaku pengguna sesuai alamat yang kita berikan, sehingga tenaga dapat terhemat.<sup>35</sup>

Aktivitas ojek *online* adalah setiap penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk menawarkan pelayanan berupa jasa, pengantaran barang, dll, yang tergabung menjadi mitra perusahaan tertentu yang bergerak dibidang

---

<sup>35</sup> Pangaribuan, Nora Ronia; Wijaya, Ni Made Sofia; Mahadewi, Ni Putu Eka, (2016), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi di PT. Go-Jek Indonesia, *Jurnal IPTA Volume 4 No.2*, hlm. 66-67

pelayanan jasa angkutan orang, barang, dll berbasis aplikasi. Masyarakat pengguna layanan ojek *online* ini menaruh minat lebih pada ojek *online* karena masyarakat mengetahui data identitas pengemudi, sehingga merasa lebih nyaman dan dapat menolak jika penumpang merasa kurang cocok dengan pengemudi.<sup>36</sup>

Aplikasi yang digunakan disini adalah aplikasi yang dibuat tiap perusahaan ojek *online*, yang dioperasikan melalui *smartphone* yang menghubungkan pengguna aplikasi dengan pengemudi ojek *online*. Berikut alasan masyarakat antusias menggunakan ojek *online* :

1. Keamanan

Masyarakat akan merasa lebih aman karena pengemudi ojek *online* terdaftar pada perusahaan ojek *online* lengkap dengan semua identitasnya, yang meminimalisir kemungkinan terjadinya perbuatan tidak menyenangkan dari pengemudi ojek *online*,

2. Waktu

Aplikasi ojek *online* dapat memberikan kepastian kepada pengguna mengenai waktu kedatangan moda transportasi tersebut. Prediksi waktu ini memberikan kesempatan bagi pengguna ojek *online* untuk memprediksi berapa lama pengendara ojek *online* akan tiba.

---

<sup>36</sup> Kurnianti, A. W, (2017), Komunikasi Pemasaran Transportasi *Online* NGuberJEK, *Jurnal Media Komunikasi dan Kajian Media Vol.1 No.1*, hlm. 72

### 3. Biaya

Biaya perjalanan menggunakan ojek *online* akan tertera pada aplikasi, membuat pengguna ojek *online* dapat mengukur dan mempersiapkan metode pembayaran yang mereka gunakan, serta tidak melakukan tawar menawar seperti pada ojek konvensional.

### 4. Kemudahan

Penggunaan aplikasi ojek *online* terbilang mudah dan dapat dipelajari tanpa panduan, membuat masyarakat dapat dengan leluasa menggunakannya.<sup>37</sup>

Kualitas produk dan kualitas layanan berbanding lurus dengan jumlah kenaikan pengguna ojek *online* dimasyarakat. Tingkat kepuasan pengguna ojek *online* beredar dari pengguna yang satu ke pengguna lainnya sehingga ojek *online* menjadi marak seperti sekarang ini. Ojek *online* memiliki daya tarik yang tidak dimiliki transportasi lainnya seperti adanya iklan, potongan harga dan pilihan metode pembayaran yang secara bersamaan berpengaruh terhadap minat pengguna ojek *online*, untuk mempromosikan ojek *online* dan kembali menggunakan layanan ojek *online* lagi dan lagi.<sup>38</sup>

Ojek *online* menyediakan fitur layanan seperti pengantar orang, pengantar barang atau dokumen, hingga pembelian makanan. Fitur tersebut

---

<sup>37</sup> Amajida, F. D., (2016), Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan : Studi tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta, *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Vol.46 No.1*, hlm. 120-123

<sup>38</sup> Aptaguna, A., & Pitaloka, E., (2016), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek, *Widyakala Journal Vol.3 No.1*, hlm. 53

guna memikat masyarakat untuk tetap membiarkan aplikasi ojek *online* berada pada *smartphonennya*, yang memungkinkan akan digunakan secara rutin.

#### **E. Kota Bekasi**

Kota Bekasi adalah salah satu kota yang berada diprovsi Jawa Barat, Pulau Jawa yang menjadi kota penyokong ibukota seperti DKI Jakarta. Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup>, dengan batas wilayah Kota Bekasi adalah :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Bekasi
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Bogor dan Kota Depok
3. Sebelah Barat : Provsi DKI Jakarta
4. Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi

Letak geografis 106o48'28'' – 107o27'29'' Bujur Timur dan 6o10'6'' – 6o30'6'' Ltang Selatan. Jumlah penduduk kota Bekasi saat ini lebih dari 2,2 juta jiwa yang tersebar di 12 kecamatan. Jumlah penduduk yang begitu banyak semuanya ada dalam satu lingkup wilayah yang hanya memiliki luas sekitar 210,49 km<sup>2</sup>, sehingga tidak heran jikakota Bekasi menjadi macet akibat ojek *online*, karena ojek *online* juga mengurangi angka pengangguran dimana sepeda motor yang biasanya tidak digunakan oleh seseorang, kini turun ke jalan mencari penumpang setelah tergabung menjadi pengemudi ojek *online*.

Tabel 2.1 Daftar Wilayah Kecamatan di Wilayah Kota Bekasi

| Kecamatan /<br>District | Luas / Area   |               | Kelurahan /<br>Villages |
|-------------------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                         | Ha            | %             |                         |
| Pondokgede              | 1,629         | 7,74          | 5                       |
| Jatisampurna            | 1,449         | 6,88          | 5                       |
| Pondok Melati           | 1,857         | 8,82          | 4                       |
| Jatiasih                | 2,2           | 10,45         | 6                       |
| Bantargebang            | 1,704         | 8,10          | 4                       |
| Mustika Jaya            | 2,473         | 11,75         | 4                       |
| Bekasi Timur            | 1,349         | 6,41          | 4                       |
| Rawalumbu               | 1,567         | 7,44          | 4                       |
| Bekasi Selatan          | 1,496         | 7,11          | 5                       |
| Bekasi Barat            | 1,889         | 8,97          | 5                       |
| Medansatria             | 1,471         | 6,99          | 4                       |
| Bekasi Utara            | 1,965         | 9,33          | 6                       |
| <b>Kota Bekasi</b>      | <b>21,049</b> | <b>100,00</b> | <b>56</b>               |

Sumber : <https://bekasikota.bps.go.id>

Kota Bekasi menjadi jalur bagi orang-orang yang kerja di ibukota namun bertempat tinggal di Kabupaten Bekasi ataupun Kabupaten Bogor, sehingga kepadatan kendaraan yang melintasi Kota Bekasi meningkat dibandingkan dengan jumlah penduduk dan kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Polemik mengenai ojek *online* yang ramai diperbincangkan dan menarik perhatian publik ini juga terjadi di Kota Bekasi. Ojek *online* yang beroperasi di Kota Bekasi juga berasal dari pengemudi luar Kota Bekasi, seperti berasal dari

daerah sekitar Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (JABODETABEK). Pengemudi menjadikan Kota Bekasi sebagai tujuan mencari penumpang karena Kota Bekasi dapat dibilang sebagai kota yang hidup 24 jam, baik siang maupun malam permintaan atau pesanan untuk pengemudi ojek *online* selalu ramai, terlebih lagi saat jam sibuk seperti jam berangkat dan pulang kerja.

Pemerintah Kota Bekasi menilai ini sebagai suatu masalah jika tidak mendapat penanganan yang tepat, dimana kemacetan yang sudah mejadi rutitas bagi masyarakat kota bekasi, makin bertambah dengan adanya pengemudi ojek *online* yang sering tak menggubris peraturan lalu-lintas demi mencari, menungu serta menaikan dan menurunkan penumpang ditempat yang tidak semestinya. Pengemudi ojek *online* kurang memahami betul akan artinya kenyamanan sesama pengguna jalan, sehingga rasa saling menghargai tidak timbul dari beberapa oknum pengemudi ojek *online* yang beroperasi, khususnya di Kota Bekasi.