
KERUGIAN EKONOMI ORDERAN GABUNGAN STUDI FENOMENOLOGI MENGGUNAKAN *PROSPECT THEORY* PADA MITRA DRIVER SHOPEE FOOD SEMARANG

Rian Kristianto¹; Dwi Hayu Estrini²; Tarcisius Jassien Widihardimas³

Universitas Nasioal Karangturi, Semarang^{1,2,3}

Email : riankristianto969@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami potensi terjadinya fraud dalam system pemberian ongkos kirim pada layanan pesan-antar berbasis aplikasi khususnya pada mekanisme orderan gabungan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi hermeneutic untuk menggali pengalaman langsung mitra driver. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap dua mitra driver aktif yang telah bekerja lebih dari satu tahun dan memiliki pengalaman dalam menjalankan orderan gabungan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem orderan gabungan cenderung merugikan mitra driver, baik secara finansial maupun non-finansial. Secara finansial, ongkos kirim yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja, jarak tempuh, serta waktu tunggu yang lebih lama. Sementara itu, secara non-finansial, driver mengalami tekanan psikologis, konflik dengan pelanggan, serta risiko penurunan penilaian layanan. Selain itu, sistem yang bersifat otomatis dan kurang transparan membuat driver tidak memiliki pilihan untuk menolak orderan, sehingga tetap menerima meskipun berpotensi merugikan. Temuan ini menunjukkan bahwa potensi fraud tidak hanya berasal dari tindakan individu, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh desain sistem yang belum sepenuhnya Adil Dan Transparan.

Kata Kunci : Fraud; Orderan Gabungan; Ongkos Kirim; Mitra Driver; Sistem Digital

ABSTRACT

This study aims to examine the potential for fraud in the delivery fee system of app-based food delivery services, particularly in the batch order mechanism. The research adopts a qualitative approach using hermeneutic phenomenology to explore the lived experiences of delivery drivers. Data were collected through semi-structured interviews with two active drivers who have more than one year of experience and are familiar with batch order practices. The data were analyzed using an interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the batch order system tends to disadvantage drivers both financially and non-financially. From a financial perspective, the delivery fees received are often not proportional to the workload, travel distance, and waiting time. From a non-financial perspective, drivers experience psychological pressure, conflicts with customers, and the risk of declining service ratings due to delays. In addition, the system operates automatically and lacks transparency, limiting drivers' ability to refuse orders, which forces them to accept potentially unprofitable tasks. These findings suggest that the potential for fraud does not only stem from individual actions but may also arise from system design that is not fully fair and transparent. Abstracts are written in Indonesian (and/or can be supplemented with English) with single spacing. The abstract includes a description of the aims, methods and results of the research. The abstract is written concisely, conscientiously and written in one paragraph (about 250 words) which summarizes the important research variables, objectives and methods (eg sample and analytical technique used), and answers to the research problem (results).

Keywords : Fraud; Batch Order; Delivery Fee; Drivers; Digital System

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan pengantaran berbasis aplikasi seperti Shopee Food telah mengubah lanskap ekonomi gig di Indonesia, dengan menghubungkan konsumen, pedagang, dan driver melalui algoritma yang efisien, contohnya adalah penggabungan beberapa pesanan dalam satu perjalanan (Rahardjo et al., 2024). Namun, kondisi yang ada di Semarang menunjukkan ketimpangan yang signifikan: ongkos kirim minimum berkurang dari Rp7.200 pada tahun 2021 menjadi Rp6.400, dengan meningkatnya persaingan akibat banjirnya driver baru dan turunnya diskon untuk konsumen, ditambah dengan sistem "hub" yang membatasi akses ke pesanan prioritas hanya di wilayah tertentu (Banyumanik, Ngaliyan, Pedurungan, Semarang Tengah, Ungaran). Fitur penggabungan pesanan ini semakin memperparah situasi, dengan tambahan ongkos kirim minimum (Rp2.000 atau tidak ada) meskipun jarak perjalanan, waktu tunggu, dan risiko bahan bakar meningkat—sering mengakibatkan es mencair, keterlambatan, dan konflik dengan pelanggan. (Rahardjo et al., 2024)

Fenomena ini membuka kesempatan penelitian yang berate. Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Zhang et al (2023) membahas stress algoritmik secara umum, sementara Kholifah dan Mangar (2025) berfokus pada pesanan fiktif dalam konteks hukum, dan Sari serta Harsono (2023) menilai pelanggan Shopee semuanya tidak mempertimbangkan kerugian spesifik dari pemesanan gabungan dari sudut pandang pengemudi local. Wawancara mendalam menunjukkan adanya kekosongan ini: pengemudi terjebak dalam system otomatis tanpa pilihan untuk menolak, memilih daerah yang aman (Banyumanik-Tembalang) dan tetap bertahan karena takut kehilangan insentif meskipun mengalami kerugian financial atau non-finansial

Keunikam penelitian ini terletak pada penggabungan fenomenologi hermeneutic dengan Teori Prospek untuk mengidentifikasi “penipuan sistemik” di Shopee food Semarang dimana ketidaknyamanan terhadap kerugian mendorong pengambilan keputusan yang tidak rasional (menggambil pesanan yang merugikan demi menghindari sanksi). Berbeda dengan metode deskriptif/kuantitatif yang sebelumnya digunakan, kontribusi yang khas mencakup: (1) data primer dari dua pengemudi berpengalaman (lebih dari satu tahun) yang mengidentifikasi kerugian ganda (financial: ongkos kirim yang tidak sebanding; non-finansial: tekanan mental dan reputasi) ; (2) analisis konteks local dari system hub-otomatis yang menghasilkan ketidakadilan dalam distribusi pesanan; dan (3) saran untuk algoritma transparent berdasarkan teori seperti ongkos kirim yang disesuaikan dengan jarak/volume pesanan dan pemberitahuan untuk pelanggan. Metode ini tidak hanya mengisi kekurangan dalam kajian ekonomi perilaku di gig economy Indonesia, tetapi juga memberikan kerangka kerja untuk evaluasi berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi fraud dalam sistem pemberian ongkos kirim pada orderan gabungan serta dampaknya terhadap mitra driver. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian ekonomi perilaku dalam konteks platform digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi platform untuk menciptakan sistem yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan. (Sari & Harsono, 2023)

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Perkembangan layanan berbasis aplikasi telah memunculkan dinamika baru dalam system ekonomi digital, khususnya pada sector layanan pesan-antar. Dalam sistem ini, interaksi antara platform, konsumen, dan mitra driver sangat dipengaruhi oleh desain algoritma dan system insentif yang digunakan. Salah satu konsep yang relevan untuk memahami perilaku dalam konteks ini adalah *Prospect Theory* yang menjelaskan bahwa individu cenderung mengambil keputusan berdasarkan persepsi terhadap kerugian dan keuntungan, bukan nilai objektifnya. Konsep *loss aversion* dalam teori ini menunjukkan bahwa individu lebih sensitif terhadap kerugian dibandingkan keuntungan, sehingga cenderung menghindari risiko kehilangan pendapatan. (Tversky & Kahneman, 1992)

Dalam konteks mitra driver, kondisi tersebut terlihat dari kecenderungan untuk tetap menerima orderan, termasuk orderan gabungan, meskipun berpotensi merugikan. Hal ini dipengaruhi oleh ketidakpastian pendapatan, sistem insentif, serta keterbatasan informasi terkait perhitungan ongkos kirim. Selain itu, strategi komunikasi platform yang menekankan efisiensi juga dapat membentuk persepsi bahwa orderan gabungan memberikan keuntungan, meskipun dalam praktiknya tidak selalu demikian. (Zhang et al., 2023)

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi memiliki potensi terjadinya fraud akibat kelemahan sistem, seperti manipulasi lokasi, order fiktif, maupun ketidaksesuaian sistem insentif. Fraud dalam konteks ini tidak hanya berkaitan dengan tindakan individu, tetapi juga dapat dipicu oleh desain sistem yang kurang transparan dan tidak seimbang. Selain itu, kurangnya perlindungan serta informasi yang jelas bagi mitra driver turut memperbesar risiko terjadinya kerugian, baik secara finansial maupun non-finansial

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi hermeneutik untuk memahami pengalaman dan makna yang dirasakan oleh mitra driver terkait

sistem orderan gabungan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, serta dinamika yang terjadi di lapangan (Moustakas, n.d.)

Subjek penelitian terdiri dari dua mitra driver aktif yang telah bekerja lebih dari satu tahun dan memiliki pengalaman dalam menjalankan orderan gabungan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Objek penelitian berfokus pada sistem pemberian ongkos kirim dalam mekanisme orderan gabungan serta dampaknya terhadap mitra driver.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi informan, sedangkan observasi dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian. (John W. Creswell, 2016)

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data. (Miles et al., n.d.)

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan dua informan yang merupakan mitra driver aktif pada platform layanan pesan-antar. Informan pertama telah bekerja sejak tahun 2021, sedangkan informan kedua sejak tahun 2022. Keduanya memiliki pengalaman langsung dalam menjalankan orderan gabungan dan memahami perubahan sistem yang terjadi di platform, seperti penurunan ongkos kirim, peningkatan jumlah driver, serta penerapan sistem hub dan orderan otomatis

Persepsi Mitra Driver terhadap Orderan Gabungan

Berdasarkan hasil wawancara, kedua informan memiliki pandangan yang relatif sama, yaitu orderan gabungan cenderung lebih merugikan dibandingkan menguntungkan. Meskipun fitur ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, dalam praktiknya seringkali menambah beban kerja tanpa diimbangi dengan peningkatan pendapatan yang signifikan.

Driver menilai bahwa orderan gabungan hanya menguntungkan dalam kondisi tertentu, seperti lokasi restoran yang berdekatan dan waktu tunggu yang singkat. Namun, kondisi tersebut jarang terjadi, sehingga secara umum fitur ini dianggap kurang efektif.

Bentuk Kerugian yang Dialami Mitra Driver

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian yang dialami mitra driver dapat dikategorikan menjadi dua aspek, yaitu finansial dan non-finansial. (Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Pemesanan Fiktif Dihubungkan, n.d.)

Secara finansial, ongkos kirim tambahan pada orderan gabungan dinilai tidak sebanding dengan beban kerja yang meningkat. Dalam beberapa kasus, tambahan ongkos kirim hanya berkisar dalam jumlah kecil meskipun jarak tempuh dan waktu kerja bertambah. Hal ini menyebabkan driver merasa bekerja lebih banyak, tetapi tidak memperoleh imbalan yang setara.

Sementara itu, secara non-finansial, driver mengalami tekanan psikologis akibat keterlambatan pengantaran dan ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini sering memicu konflik dengan pelanggan, bahkan berdampak pada penurunan penilaian layanan. Dengan demikian, kerugian yang dirasakan tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga menyangkut aspek emosional dan reputasi kerja.

Keterbatasan Sistem dan Potensi Fraud

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem orderan gabungan bersifat otomatis dan tidak memberikan fleksibilitas bagi driver untuk menolak pesanan. Kondisi ini membuat driver berada dalam posisi yang tidak memiliki pilihan, sehingga tetap menerima order meskipun berpotensi merugikan. (Kholifah & Mangar, 2025)

Selain itu, kurangnya transparansi dalam perhitungan ongkos kirim memperkuat persepsi ketidakadilan di kalangan driver. Dalam konteks ini, potensi fraud tidak hanya dipahami sebagai tindakan manipulasi individu, tetapi juga dapat muncul dari sistem yang tidak transparan dan tidak seimbang. Celah dalam sistem tersebut berpotensi dimanfaatkan oleh pihak tertentu, sekaligus merugikan driver yang bekerja secara jujur (Lian et al., n.d.)

Pembahasan (Analisis dengan Prospect Theory)

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *loss aversion* dalam Prospect Theory, di mana individu cenderung lebih menghindari kerugian dibandingkan mengejar keuntungan. Hal ini terlihat dari keputusan driver yang tetap menerima orderan gabungan, terutama ketika kondisi sedang sepi atau mendekati target insentif. (Shahriar et al., 2026)

Ketakutan akan kehilangan pendapatan mendorong driver untuk mengambil keputusan yang tidak sepenuhnya rasional. Selain itu, sistem insentif dan penalti yang diterapkan platform turut memperkuat tekanan tersebut, sehingga driver cenderung “mengalah” terhadap sistem. (Shahriar et al., 2026)

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa perilaku driver dalam menerima orderan gabungan tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan ekonomi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan desain sistem yang ada.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem orderan gabungan pada layanan pesan-antar belum sepenuhnya memberikan keuntungan bagi mitra driver. Sebagian besar informan memandang bahwa fitur tersebut justru lebih sering menimbulkan kerugian, baik dari sisi

finansial maupun non-finansial. Secara finansial, tambahan ongkos kirim yang diberikan dinilai tidak sebanding dengan beban kerja, jarak tempuh, serta waktu yang dikeluarkan. Sementara itu, dari sisi non-finansial, driver menghadapi tekanan psikologis akibat keterlambatan pengantaran, konflik dengan pelanggan, serta risiko penurunan penilaian layanan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keputusan driver dalam menerima orderan gabungan tidak sepenuhnya didasarkan pada pertimbangan rasional, tetapi lebih dipengaruhi oleh rasa takut kehilangan pendapatan dan insentif. Kondisi ini sejalan dengan konsep *loss aversion* dalam Prospect Theory, di mana individu cenderung menghindari kerugian dibandingkan mengejar keuntungan. Selain itu, sistem yang bersifat otomatis dan kurang transparan memperkuat posisi driver yang tidak memiliki banyak pilihan dalam pengambilan keputusan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya perbaikan sistem oleh pihak platform, khususnya dalam hal transparansi perhitungan ongkos kirim, pemberian kompensasi yang lebih adil pada orderan gabungan, serta penyediaan opsi bagi driver untuk menerima atau menolak pesanan. Selain itu, edukasi kepada konsumen juga penting agar memahami mekanisme orderan gabungan sehingga dapat mengurangi potensi konflik dengan driver.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah informan yang terbatas serta ruang lingkup penelitian yang hanya mencakup wilayah tertentu. Selain itu, data yang diperoleh bersifat subjektif berdasarkan pengalaman informan, sehingga belum dapat menggambarkan kondisi secara menyeluruh.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih banyak dan beragam, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengkaji sistem algoritma dan kebijakan platform secara lebih mendalam untuk memahami potensi ketimpangan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- John W. Creswell, C. N. P. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* Sampul Depan John W. Creswell, Cheryl N. Poth. *SAGE Publications*.
- Kholifah, U., & Mangar, I. (2025). Orderan Fiktif Dalam Ekosistem Gig Economy: Analisis Status Hukum Ojek Online dan Perbandingan Hukum Indonesia-Inggris. *JURNAL RECHTENS*, 14(2), 309–330. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v14i2.4919>
- Lian, Z., Tian, F., & Zhang, F. (n.d.). *Transparency, Control, and Pay in the Gig Economy: A Game-theoretic Perspective*.
- Miles, M. B., Huberman, A. Michael, & Saldaña, J. (n.d.). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition*.
- Moustakas, C. (n.d.). *Phenomenological Research methods*.
- Rahardjo, B., Wang, F. K., Lo, S. C., & Chu, T. H. (2024). A Sustainable Innovation Framework Based on Lean Six Sigma and Industry 5.0. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 49(5), 7625–7642. <https://doi.org/10.1007/s13369-023-08565-3>

- Sari, D., & Harsono, S. (2023). Analysis of the Shopee E-commerce Application Using the Delone and Mclean Models. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 07(01), 96–110. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2023.7109>
- Shahriar, A. Z. M., Shepherd, D. A., & Zaman, R. A. (2026). Loss Aversion and Hybrid Entrepreneurship: Economic Insecurity, Low-Income Wage Work, and Side Hustles. *Entrepreneurship Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1177/10422587261419795>
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1992). Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty. In *Journal of Risk and Uncertainty* (Vol. 5).
- Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Pemesanan Fiktif Dihubungkan, T. (n.d.). *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i10.2025>
- Zhang, L., Yang, J., Zhang, Y., & Xu, G. (2023). Gig worker's perceived algorithmic management, stress appraisal, and destructive deviant behavior. *PLoS ONE*, 18(11 November). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294074>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.