

ABSTRAK

Femila Nuraeni Septiyani, 1228030068, (2026): Ketidaksetaraan Cost and Reward dalam Jasa Pengiriman Barang (Penelitian Terhadap Relasi Kurir dan Konsumen di Kelurahan Antapani Kidul, Kota Bandung).

Perkembangan pesat aktivitas belanja daring (*online*) telah meningkatkan penggunaan jasa pengiriman barang dan interaksi antara kurir dan konsumen. Namun, masih ditemukan ketidaksetaraan antara *cost* dan *reward* yang diterima kedua pihak. Kurir menghadapi beban kerja tinggi, tekanan waktu, risiko kerja serta tuntutan pelayanan, sementara *reward* yang diperoleh tidak selalu sebanding dengan pengorbanannya. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksetaraan relasi dalam proses pengiriman barang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa faktor yang melatarbelakangi ketidaksetaraan *cost* dan *reward* dalam relasi antara kurir dan konsumen serta mendeskripsikan bentuk-bentuk ketidaksetaraan yang muncul dalam relasi tersebut. Selain itu, penelitian ini menganalisis pola pertukaran sosial yang terbentuk antara kurir dan konsumen sebagai akibat dari adanya ketidaksetaraan *cost* dan *reward* dalam hubungan tersebut.

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teori Pertukaran Sosial George C. Homans yang menjelaskan bahwa hubungan sosial dibangun melalui pertukaran antara *cost* dan *reward*. Teori ini digunakan untuk memahami bagaimana ketidakseimbangan antara pengorbanan dan imbalan memengaruhi relasi sosial antara kurir dan konsumen dalam jasa pengiriman barang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kurir dan konsumen sebagai informan utama serta kepala koordinator dan admin sebagai informan pendukung. Data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksetaraan *cost* dan *reward* dipengaruhi oleh tingginya beban kerja kurir, tuntutan pelayanan dari konsumen, target perusahaan serta posisi kurir yang bergantung pada penilaian konsumen. Ketidaksetaraan relasi terlihat dari perbedaan posisi tawar, pembagian tanggung jawab yang tidak seimbang dan akses terhadap sumber daya dalam proses pertukaran sosial. Pola pertukaran sosial yang terjadi menunjukkan bahwa kurir memberikan layanan, tenaga, waktu dan tanggung jawab. Sedangkan konsumen, memberikan pembayaran, penilaian dan apresiasi. Namun, distribusi *cost* dan *reward* dalam hubungan tersebut belum sepenuhnya seimbang sehingga menimbulkan ketidaksetaraan relasi. Temuan ini dapat dijelaskan melalui proposisi sukses, stimulus, nilai dan proposisi persetujuan-agresi dalam teori pertukaran sosial George C. Homans.

Kata Kunci: Ketidaksetaraan, Cost dan Reward, Pertukaran Sosial.