

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan modernisasi, teknologi berkembang sangat pesat dan memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), persentase penduduk usia lima tahun keatas yang mengakses internet mencapai 72,78% pada tahun 2024, lebih meningkat dari 69,21% pada tahun 2023, sedangkan kepemilikan telepon seluler mencapai 68,65% pada tahun yang sama (Syakilah et al., 2025). Peningkatan ini menunjukkan bahwa perangkat digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas sosial masyarakat Indonesia.

Teknologi memiliki peranan penting untuk menunjang berbagai kebutuhan manusia. Mulai dari bidang komunikasi, bidang pendidikan, bidang kesehatan dan juga tak lepas dari bidang perekonomian. Secara keseluruhan, teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup manusia, tetapi juga mengubah cara individu berinteraksi, belajar, bekerja dan berpartisipasi dalam masyarakat modern.

Pemanfaatan teknologi terlihat jelas dalam aktivitas personal maupun komersial. Dalam bidang perniagaan misalnya, hadirnya e-commerce memungkinkan proses jual beli barang dan jasa dilakukan secara online tanpa tatap muka, memanfaatkan internet, sistem pembayaran elektronik dan rantai pasok digital. Perubahan ini mendorong tumbuhnya berbagai aktivitas ekonomi baru berbasis layanan digital.

Salah satu sektor yang berkembang pesat akibat transformasi digital adalah bisnis jasa atau *delivery service*. Di Indonesia, peningkatan jumlah kurir secara langsung dipicu oleh melonjaknya transaksi perdagangan online seperti *e-commerce*. Layanan pengiriman menjadi elemen penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis digital dan teknologi (Fanani et al., 2020). Teknologi

seperti pelacakan (*tracking*) *real-time*, sistem *manajemen rute* berbasis digital dan integrasi logistik antar platform semakin memperkuat posisi jasa kurir.

Dalam konteks tersebut, kurir nampaknya sebagai objek yang vital dalam menjembatani kebutuhan masyarakat terhadap efisiensi dan kecepatan layanan di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital. Dalam era yang serba cepat keberadaan kurir tidak hanya sebagai pengantar barang tetapi juga menjadi bagian penting dalam rantai distribusi yang memastikan kelancaran transaksi antara penjual dan pembeli. Fenomena ini juga terlihat dikelurahan Antapani Kidul, Kota Bandung, yang dimana aktivitas jasa pengiriman semakin meningkat seiring tingginya penggunaan *marketplace* dan layanan digital oleh masyarakat setempat.

Namun, dibalik peran penting tersebut, kurir seringkali menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Banyak kurir berstatus mitra atau kontrak sehingga tidak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Ketika terjadi risiko seperti penipuan, kehilangan barang atau tuntutan dari konsumen dalam transaksi sistem tunai *cash on delivery* kurir seringkali menjadi pihak paling rentan. Selain itu, ketidakpastian jaminan sosial dan fasilitas kerja yang minim dalam pengiriman paket. Seperti, perlengkapan kerja, armada yang layak, maupun tunjangan kesehatan. Kurir mitra lepas dalam layanan pengiriman barang rentan terhadap upah rendah dan jam kerja panjang yang tak teratur (Aidid, 2022).

Permasalahan tersebut seringkali menimbulkan konflik horizontal antara kurir dengan konsumen itu sendiri. Salah satu bentuk konflik yang sering muncul adalah keterlambatan pengiriman yang melebihi waktu yang telah ditetapkan, sehingga kadangkala menimbulkan kekecewaan konsumen dan tuntutan ganti rugi atau pembatalan transaksi. Selain itu, hilangnya atau kerusakan barang dalam proses pengiriman juga menjadi sumber konflik utama, penelitian terhadap kasus di Indonesia menunjukkan bahwa untuk pengiriman barang dengan ekspedisi, tanggung jawab penyedia jasa terhadap

kerugian konsumen masih terbatas karena banyak ketentuan yang membuat jangkauan ganti rugi menjadi sempit (Angelo, 2020).

Selain itu, perbedaan antara harapan konsumen terhadap kualitas layanan dengan realitas di lapangan dapat memicu persepsi ketidakadilan. Konsumen seringkali menuntut layanan cepat dan sempurna, sedangkan kurir bekerja dalam tekanan sistem aplikasi, kondisi jalan, cuaca dan kebijakan perusahaan yang berada diluar kendali mereka. Kondisi tersebut bahwa konflik antar pihak kurir dan konsumen bukan hanya operasional semata tetapi juga terkait dengan perlindungan hukum, hak kerja dan ekspektasi sosial yang belum seimbang atau terpenuhi (Pemasela et al., 2023). Permasalahan yang dialami kurir dengan konsumen yang sering terjadi, menandakan adanya ketidaksetaraan relasi yang kompleks.

Ketidaksetaraan relasi antara kurir dan konsumen nampak sering tercermin dalam proses transaksi yang berlangsung. Sehingga proses transaksi kadangkala menghasilkan pola interaksi yang tidak seimbang. Seperti halnya kurir sering dianggap berada pada posisi yang lebih lemah secara struktural karena berada dibawah tekanan sistem kerja. Berdasarkan data awal melalui wawancara dengan salahsatu kurir di Kelurahan Antapani Kidul, terlihat bahwa kurir menghadapi berbagai tantangan dalam proses pengiriman. Sistem kerja yang bersifat kontrak tahunan membuat posisi kurir tidak sepenuhnya stabil, terutama ketika perpanjangan kontrak ditentukan sepihak oleh perusahaan. Dalam proses pengiriman, kurir kerap menghadapi hambatan seperti pelanggan COD yang tidak berada dirumah, alamat yang kurang jelas hingga konsumen yang sulit dihubungi. Beberapa kasus menunjukkan kerugian langsung bagi kurir, misalnya ketika pelanggan membuka paket COD namun menolak membayar sehingga beban finansial harus ditanggung kurir. Selain itu, penolakan paket, keterlambatan pembayaran serta permintaan retur semakin menambah tekanan kerja.

Nampaknya, berdasarkan fenomena yang terjadi, ketidaksetaraan tersebut dapat dilihat melalui konsep teori pertukaran sosial milik George C. Homans, yang menjelaskan bahwa interaksi manusia dipengaruhi oleh *cost* (pengorbanan) dan *reward* (imbalan). Dalam konteks pengiriman barang, kurir sering menanggung banyak *cost* seperti tenaga, waktu, risiko dan tekanan sistem, sementara *reward* yang diterima tidak selalu sebanding. Sebaliknya, konsumen cenderung memiliki posisi yang lebih kuat karena mereka memegang kendali penilaian dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan. Teori ini dapat digunakan untuk melihat bagaimana keseimbangan antara *cost and reward* melatarbelakangi, membentuk dan bahkan menimbulkan ketidaksetaraan dalam relasi antara kurir dan konsumen.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai ketidaksetaraan *cost* dan *reward* menjadi penting dilakukan, khususnya di wilayah Kelurahan Antapani Kidul yang aktif memanfaatkan layanan pengiriman barang. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana pola pertukaran sosial antara kurir dan konsumen membentuk ketidaksetaraan relasi serta bagaimana dinamika tersebut mempengaruhi proses layanan pengiriman dalam konteks masyarakat saat ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut mengenai ketidaksetaraan *cost and reward* dalam jasa pengiriman barang studi terhadap relasi kurir dan konsumen serta urgensi kajiannya dalam konteks sosial masyarakat modern, diperlukan fokus pertanyaan yang terperinci. Pertanyaan-pertanyaan ini berfungsi sebagai pedoman untuk membatasi cakupan penelitian, memastikan analisis yang mendalam. Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apa faktor yang melatarbelakangi ketidaksetaraan *cost and reward* dalam relasi antara kurir dan konsumen?

2. Bagaimana bentuk ketidaksetaraan relasi yang muncul dalam interaksi antara kurir dan konsumen?
3. Bagaimana pola pertukaran sosial (*cost-reward*) yang terjadi dari adanya ketidaksetaraan relasi antara kurir dan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi ketidaksetaraan *cost and reward* dalam relasi antara kurir dan konsumen.
2. Untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk ketidaksetaraan relasi yang muncul dalam interaksi antara kurir dan konsumen.
3. Untuk menganalisis pola pertukaran sosial (*cost-reward*) yang muncul akibat dari adanya ketidaksetaraan relasi antara kurir dan konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu sosiologi. Khususnya dalam kajian pertukaran sosial dan ketimpangan relasi sosial di era digital. Temuan penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai bagaimana struktur sosial memengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji dinamika profesi kurir dalam konteks masyarakat modern. Masyarakat modern yang dipengaruhi oleh sistem ekonomi digital.

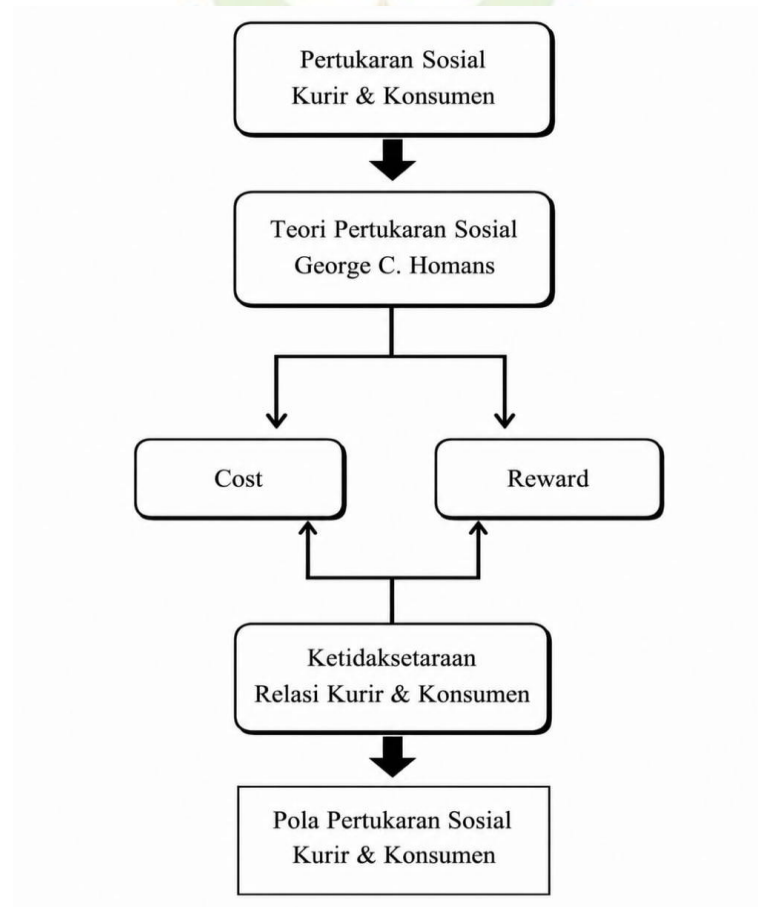
2. Kegunaan Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membangun hubungan yang setara dan saling menghargai antara kurir dan konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pihak yang

terlibat dalam layanan pengantaran aplikasi, baik perusahaan penyedia layanan, konsumen, maupun kurir itu sendiri. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kebijakan perlindungan dan kesejahteraan kurir. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai praktis dalam mendorong terciptanya pertukaran sosial yang harmonis di masyarakat digital.

E. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini perlu adanya kerangka untuk menjelaskan bagaimana penelitian ini berfokus. Penelitian ini akan berfokus pada aspek permasalahan ketidaksetaraan *cost and reward* dalam jasa pengiriman barang terhadap relasi antara kurir dan konsumen. maka dari itu, sebagai batasan penelitian dibuatkan kerangka seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memperlihatkan hubungan logis antara konsep pertukaran sosial, teori yang digunakan dan hasil analisis mengenai relasi antara kurir dan konsumen. penelitian ini diawali dengan melihat pertukaran sosial yang terjadi antara kurir dan konsumen sebagai bagian dari interaksi yang terbentuk dalam layanan pengiriman berbasis aplikasi. Interaksi ini bukan hanya ekonomi, tetapi melibatkan proses sosial yang memuat nilai, ekspektasi dan konsekuensi bagi kedua belah pihak

Untuk memahami proses pertukaran tersebut, penelitian ini menggunakan Teori Pertukaran Sosial George C. Homans. Homans menjelaskan bahwa setiap hubungan sosial dibangun melalui pertukaran antara *cost* dan *reward*. Individu berinteraksi dengan mempertimbangkan apa yang mereka berikan dan apa yang mereka terima kembali. *Cost* dapat berupa waktu, tenaga, risiko atau pengorbanan lainnya, sementara *reward* mencakup imbalan material maupun non material, seperti kenyamanan, penghargaan atau penilaian positif.

Dalam konteks kurir dan konsumen, teori Homans menjadi dasar untuk mengidentifikasi bagaimana *cost* dan *reward* dialami secara tidak seimbang. Kurir kerap menanggung *cost* yang lebih besar seperti beban kerja tinggi, tekanan waktu, resiko di jalan serta tuntutan pelayanan, namun *reward* yang diterima tidak selalu setara. Sebaliknya, konsumen berada pada posisi yang lebih diuntungkan karena memperoleh layanan yang cepat serta memiliki kekuasaan melalui penilaian dan komplain yang bisa berdampak langsung pada pekerjaan kurir.

Ketidakseimbangan antara *cost* dan *reward* tersebut menghasilkan ketidaksetaraan relasi antara kurir dan konsumen. Ketidaksetaraan ini muncul karena adanya perbedaan posisi, kontrol dan pengaruh yang dimiliki masing-masing pihak dalam proses pertukaran sosial.

Pada tahap akhir, kerangka berpikir ini mengarahkan analisis kepada pola atau bentuk pertukaran sosial yang terbentuk dalam relasi tersebut. Pola

ini mencerminkan bagaimana kurir dan konsumen berinteraksi sehari-hari, bagaimana ketimpangan muncul dan dipertahankan serta bagaimana struktur pertukaran tersebut membentuk relasi sosial dilayanan pengiriman barang.

