

TANTANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MODEL GIG ECONOMY: STUDI LITERATUR PADA PLATFORM FOOD DELIVERY DIGITAL SHOPEEFOOD DI INDONESIA

Fadhil Prayogi, Juan Pablo Ginting Fransiskus, Muhammad Dava Hendry

Politeknik Negeri Medan

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tantangan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam konteks gig economy dengan fokus pada platform food delivery digital ShopeeFood di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi digital telah mengubah lanskap ketenagakerjaan tradisional menjadi model kerja berbasis platform yang fleksibel namun menimbulkan berbagai permasalahan dalam pengelolaan SDM. Metode penelitian menggunakan studi literatur dengan menganalisis berbagai sumber akademis, laporan industri, dan regulasi ketenagakerjaan terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa tantangan utama MSDM dalam platform ShopeeFood meliputi: (1) status hubungan kerja yang ambigu antara mitra driver dengan platform, (2) ketiadaan jaminan sosial dan perlindungan hukum yang memadai, (3) kesulitan dalam mempertahankan dan mengembangkan kompetensi pekerja gig, (4) sistem penilaian kinerja berbasis algoritma yang kurang transparan, dan (5) rendahnya kepuasan dan kesejahteraan pekerja. Penelitian ini merekomendasikan perlunya reformulasi kebijakan ketenagakerjaan yang adaptif terhadap model gig economy, peningkatan perlindungan sosial bagi pekerja platform, dan pengembangan sistem manajemen SDM yang lebih humanis dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Gig Economy, Manajemen SDM, Food Delivery, ShopeeFood, Platform Digital, Pekerja Gig

I. PENDAHULUAN

Revolusi digital telah mengubah secara fundamental cara manusia bekerja dan berinteraksi dalam perekonomian global. Salah satu fenomena paling signifikan dari transformasi ini adalah munculnya gig economy, sebuah model ekonomi yang ditandai dengan pekerjaan jangka pendek, fleksibel, dan berbasis proyek yang difasilitasi melalui platform digital. Di Indonesia, pertumbuhan gig economy mencapai momentum luar biasa, terutama dalam sektor layanan

Jurnal Manajemen Dan Matematika Harapan

Volume 3 Nomor 5 | 2025 | Edisi Desember

pengiriman makanan atau food delivery yang dipimpin oleh platform-platform seperti Gojek, Grab, dan Shopeefood.

Shopeefood, sebagai bagian dari ekosistem Shopee yang merupakan salah satu platform e-commerce terbesar di Asia Tenggara, telah berkembang pesat sejak diluncurkan di Indonesia. Platform ini menghubungkan konsumen dengan berbagai restoran dan pedagang makanan melalui jaringan mitra pengemudi atau driver yang bekerja secara independen. Model bisnis ini menawarkan fleksibilitas waktu kerja dan potensi penghasilan yang menarik bagi para pekerja, sekaligus memberikan efisiensi operasional bagi perusahaan platform.

Namun, di balik kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan, model gig economy menimbulkan berbagai tantangan kompleks dalam manajemen sumber daya manusia. Status hubungan kerja yang ambigu antara platform dengan pekerja gig menciptakan zona abu-abu dalam perlindungan hukum ketenagakerjaan. Para mitra driver Shopeefood, meskipun menjadi tulang punggung operasional platform, tidak mendapatkan status sebagai karyawan tetap dengan segala hak dan perlindungannya seperti jaminan sosial, tunjangan kesehatan, atau pesangon.

Permasalahan semakin kompleks dengan sistem manajemen berbasis algoritma yang menentukan alokasi pekerjaan, penilaian kinerja, dan sistem reward-punishment tanpa transparansi yang memadai. Pekerja gig menghadapi ketidakpastian pendapatan, tekanan untuk mempertahankan rating tinggi, dan risiko deaktivasi akun tanpa proses yang jelas. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan fundamental tentang keadilan, kesejahteraan pekerja, dan keberlanjutan model bisnis platform digital.

Dari perspektif manajemen SDM, tantangan-tantangan ini memerlukan pendekatan baru yang berbeda dari manajemen SDM konvensional. Perusahaan platform harus menyeimbangkan antara efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, kesejahteraan pekerja, dan kepatuhan terhadap regulasi yang terus berkembang. Dalam konteks Indonesia, tantangan ini semakin kompleks dengan kondisi sosial-ekonomi masyarakat, infrastruktur yang masih berkembang, dan kerangka regulasi yang belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik unik gig economy.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Gig Economy

Gig economy merujuk pada sistem ekonomi di mana pekerjaan bersifat sementara, fleksibel, dan berbasis proyek atau tugas tertentu (gig), yang umumnya difasilitasi melalui platform digital. Istilah "gig" berasal dari industri musik di mana musisi menerima pekerjaan untuk pertunjukan tunggal. Dalam konteks modern, gig economy telah berkembang menjadi fenomena global yang melibatkan berbagai sektor, mulai dari transportasi, pengiriman makanan, hingga layanan profesional.

Karakteristik utama gig economy meliputi: (1) fleksibilitas waktu dan lokasi kerja, (2) hubungan kerja jangka pendek atau berbasis proyek, (3) pembayaran per tugas atau transaksi, (4) pemanfaatan teknologi platform digital sebagai intermediasi, dan (5) status pekerja sebagai kontraktor independen bukan karyawan tetap. Model ini menawarkan kebebasan dan otonomi bagi pekerja, namun juga menghilangkan jaminan keamanan kerja tradisional.

Platform digital berfungsi sebagai marketplace yang menghubungkan penyedia jasa (pekerja gig) dengan konsumen yang membutuhkan layanan. Platform tidak hanya menyediakan infrastruktur teknologi, tetapi juga mengatur standar layanan, sistem pembayaran, mekanisme rating, dan dalam banyak kasus, menentukan harga atau tarif layanan. Kontrol yang dimiliki platform terhadap pekerja gig inilah yang menimbulkan perdebatan tentang status hubungan kerja yang sebenarnya.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Gig Economy

Manajemen SDM dalam konteks gig economy menghadapi paradigma baru yang berbeda signifikan dengan manajemen SDM tradisional. Dalam model konvensional, manajemen SDM mencakup fungsi-fungsi seperti rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan benefit, penilaian kinerja, serta hubungan industrial yang diatur dalam kerangka hubungan kerja formal antara pemberi kerja dan karyawan.

Dalam gig economy, fungsi-fungsi MSDM ini mengalami transformasi fundamental. Rekrutmen menjadi proses pendaftaran online yang cepat dan massal dengan verifikasi minimal. Pelatihan sering kali terbatas pada tutorial aplikasi dan panduan singkat tanpa pengembangan kompetensi berkelanjutan. Kompensasi berbasis algoritma dengan struktur yang tidak transparan dan tanpa benefit tambahan seperti asuransi atau tunjangan. Penilaian

kinerja sepenuhnya bergantung pada rating pelanggan dan metrik digital tanpa evaluasi komprehensif atau feedback konstruktif.

Tantangan utama MSDM dalam gig economy meliputi: (1) kesulitan dalam membangun komitmen dan loyalitas pekerja yang berstatus independen, (2) keterbatasan dalam memberikan pelatihan dan pengembangan karir, (3) kompleksitas dalam memastikan kualitas layanan yang konsisten tanpa kontrol langsung, (4) dilema antara fleksibilitas dengan kebutuhan akan standarisasi, dan (5) risiko hukum terkait status hubungan kerja dan perlindungan pekerja.

2.3 Platform Food Delivery Digital di Indonesia

Industri food delivery digital di Indonesia telah mengalami pertumbuhan eksponensial dalam dekade terakhir. Didorong oleh penetrasi smartphone yang tinggi, pertumbuhan kelas menengah, dan perubahan gaya hidup urban, layanan pesan-antar makanan online telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Indonesia, terutama di kota-kota besar. Pandemi COVID-19 semakin mempercepat adopsi layanan ini ketika pembatasan mobilitas mendorong masyarakat beralih ke layanan online.

Pasar food delivery di Indonesia didominasi oleh beberapa pemain besar seperti Gojek (GoFood), Grab (GrabFood), dan ShopeeFood. ShopeeFood merupakan layanan pengiriman makanan yang terintegrasi dengan ekosistem Shopee, memanfaatkan basis pengguna e-commerce yang besar dan infrastruktur logistik yang telah ada. Platform ini menawarkan berbagai fitur seperti promo menarik, program loyalitas, dan integrasi pembayaran yang seamless dengan aplikasi induk Shopee.

Model operasional platform food delivery melibatkan tiga pihak utama: konsumen yang memesan makanan melalui aplikasi, merchant atau restoran yang menyediakan makanan, dan mitra driver yang melakukan pengiriman. Platform bertindak sebagai intermediasi yang memfasilitasi transaksi, mengatur logistik, dan mengambil komisi dari setiap transaksi. Keberhasilan model ini sangat bergantung pada ketersediaan dan kualitas mitra driver yang merupakan ujung tombak layanan.

2.4 Kerangka Regulasi Ketenagakerjaan di Indonesia

Kerangka hukum ketenagakerjaan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan perubahannya melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun

Jurnal Manajemen Dan Matematika Harapan

Volume 3 Nomor 5 | 2025 | Edisi Desember

2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja). Regulasi ini mengatur berbagai aspek hubungan kerja termasuk hak dan kewajiban pekerja dan pengusaha, jaminan sosial, keselamatan dan kesehatan kerja, serta penyelesaian perselisihan industrial.

Namun, regulasi ketenagakerjaan Indonesia yang ada saat ini masih berorientasi pada hubungan kerja tradisional dengan klasifikasi biner antara pekerja tetap dan pekerja kontrak dalam konteks hubungan subordinasi antara pemberi kerja dan pekerja. Model gig economy dengan karakteristik fleksibilitas, otonomi pekerja, dan perantaraan platform digital tidak sepenuhnya tercakup dalam kerangka regulasi yang ada, menciptakan zona abu-abu dalam perlindungan hukum.

Pemerintah Indonesia telah mulai merespons fenomena gig economy melalui beberapa regulasi, termasuk Peraturan Menteri Ketenagakerjaan tentang Perlindungan Pekerja Platform Digital dan diskusi tentang skema jaminan sosial khusus untuk pekerja platform. Namun, implementasi dan efektivitas regulasi ini masih menjadi tantangan, terutama dalam menyeimbangkan antara fleksibilitas yang menjadi daya tarik gig economy dengan kebutuhan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (literature review) untuk mengkaji tantangan manajemen sumber daya manusia dalam model gig economy pada platform ShopeeFood. Studi literatur dipilih sebagai metode yang tepat untuk mengeksplorasi fenomena yang kompleks dan multidimensional dengan mengintegrasikan berbagai perspektif teoretis dan temuan empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya.

3.2 Sumber Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari literatur sekunder yang meliputi: (1) jurnal akademis dan artikel ilmiah tentang gig economy, manajemen SDM, dan platform digital, (2) buku teks dan monograf tentang manajemen sumber daya manusia dan ekonomi digital, (3) laporan industri dan white paper dari lembaga riset tentang platform food delivery, (4) regulasi dan peraturan perundang-undangan terkait ketenagakerjaan di Indonesia, (5) artikel berita dan

media massa tentang kondisi pekerja gig di Indonesia, dan (6) dokumentasi resmi dan laporan perusahaan platform digital.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap berbagai database akademis seperti Google Scholar, JSTOR, Emerald Insight, dan portal jurnal nasional. Kata kunci yang digunakan meliputi: gig economy, platform economy, food delivery, human resource management, algorithmic management, worker protection, dan Shopeefood Indonesia. Literatur dipilih berdasarkan relevansi dengan topik penelitian, kredibilitas sumber, dan kebaruan informasi dengan prioritas pada publikasi 5 tahun terakhir.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan pendekatan analisis konten tematik dengan langkah-langkah: (1) identifikasi dan kategorisasi tema-tema utama terkait tantangan MSDM dalam gig economy, (2) sintesis temuan dari berbagai sumber literatur untuk setiap tema, (3) analisis komparatif antara praktik MSDM tradisional dengan praktik dalam platform gig economy, (4) interpretasi implikasi teoretis dan praktis dari temuan, dan (5) perumusan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan analisis komprehensif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tantangan Status Hubungan Kerja dan Perlindungan Hukum

Tantangan paling fundamental dalam manajemen SDM platform Shopeefood adalah ambiguitas status hubungan kerja antara platform dengan mitra driver. Secara formal, driver dikategorikan sebagai mitra usaha atau kontraktor independen, bukan sebagai karyawan. Status ini membebaskan platform dari berbagai kewajiban yang melekat pada hubungan kerja formal seperti upah minimum, jaminan sosial, tunjangan kesehatan, hak cuti, dan perlindungan terhadap pemutusan hubungan kerja.

Namun, dalam praktiknya, platform memiliki kontrol signifikan terhadap cara kerja driver. Platform menentukan harga atau tarif layanan, menetapkan standar kualitas yang harus dipenuhi, menggunakan sistem rating untuk evaluasi kinerja, dan memiliki kewenangan untuk menonaktifkan akun driver. Tingkat kontrol ini menimbulkan pertanyaan apakah hubungan

yang terjadi sebenarnya lebih mendekati hubungan kerja subordinasi dibandingkan kemitraan independen yang setara.

Implikasi dari status ambigu ini sangat serius bagi kesejahteraan driver. Tanpa status sebagai karyawan, driver tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai terhadap praktik-praktik yang merugikan. Mereka dapat mengalami deaktivasi akun tanpa proses yang jelas atau kesempatan pembelaan. Tidak ada mekanisme formal untuk menyampaikan keluhan atau bernegosiasi tentang kondisi kerja. Driver juga menanggung seluruh risiko operasional seperti biaya kendaraan, bahan bakar, dan perawatan, tanpa jaminan penghasilan minimum.

Dari perspektif jaminan sosial, mitra driver ShopeeFood tidak otomatis terdaftar dalam program BPJS Ketenagakerjaan yang mencakup jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Meskipun mereka dapat mendaftar secara mandiri sebagai peserta bukan penerima upah, biaya premi harus ditanggung sendiri dan tingkat perlindungannya lebih terbatas dibandingkan dengan pekerja formal. Ketika mengalami kecelakaan saat bertugas, driver sering kali kesulitan mendapatkan kompensasi yang memadai karena tidak adanya kejelasan tentang tanggung jawab platform.

4.2 Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Algoritma

Platform ShopeeFood, seperti platform gig economy lainnya, menggunakan sistem manajemen kinerja yang sepenuhnya berbasis algoritma dan data digital. Sistem ini meliputi: (1) alokasi pekerjaan melalui algoritma yang mencocokkan pesanan dengan driver berdasarkan lokasi, rating, dan tingkat aktivitas, (2) tracking waktu riil dan rute perjalanan menggunakan GPS, (3) sistem rating pelanggan yang menjadi indikator utama kualitas layanan, (4) perhitungan insentif dan penalti berbasis pencapaian target, dan (5) mekanisme otomatis untuk suspensi atau deaktivasi akun.

Sistem ini menciptakan apa yang disebut sebagai "algorithmic management" di mana keputusan-keputusan manajerial tidak dibuat oleh manusia tetapi oleh algoritma. Meskipun menawarkan efisiensi dan objektivitas, algorithmic management menimbulkan berbagai permasalahan. Pertama, kurangnya transparansi tentang bagaimana algoritma bekerja menciptakan ketidakpastian bagi driver. Mereka tidak mengetahui dengan pasti mengapa mereka menerima atau tidak menerima pesanan tertentu, bagaimana rating mereka mempengaruhi prioritas, atau apa yang menyebabkan akun mereka disuspend.

Kedua, sistem rating pelanggan sebagai metrik kinerja utama memiliki berbagai kelemahan. Rating dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar kontrol driver seperti keterlambatan dari restoran, kesalahan pesanan, atau bahkan mood pelanggan. Rating rendah dapat berdampak signifikan pada peluang mendapat pesanan dan penghasilan driver, namun driver sering kali tidak mendapat penjelasan spesifik tentang alasan rating rendah atau kesempatan untuk memperbaiki. Sistem ini juga rentan terhadap bias dan penilaian subjektif pelanggan.

Ketiga, tekanan untuk mempertahankan rating tinggi dan mencapai target dapat mendorong driver mengambil risiko yang membahayakan keselamatan. Driver mungkin mengemudi dengan kecepatan tinggi untuk menghindari keterlambatan, bekerja dalam kondisi cuaca buruk, atau mengabaikan istirahat yang cukup untuk memaksimalkan jumlah pesanan. Tekanan psikologis ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik driver dalam jangka panjang.

4.3 Ketidakpastian Pendapatan dan Kesejahteraan Ekonomi

Salah satu daya tarik utama bekerja sebagai mitra driver platform adalah potensi penghasilan yang fleksibel dan tidak terbatas. Namun, dalam realitasnya, driver menghadapi ketidakpastian pendapatan yang tinggi. Penghasilan sangat bergantung pada jumlah pesanan yang diterima, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti waktu, lokasi, kompetisi dengan driver lain, fluktuasi permintaan, dan kebijakan platform tentang tarif dan insentif.

Platform sering menggunakan strategi surge pricing atau penyesuaian tarif dinamis berdasarkan tingkat permintaan. Meskipun ini dapat meningkatkan pendapatan pada saat permintaan tinggi, driver tidak memiliki informasi prediktif yang memadai untuk merencanakan waktu kerja optimal. Program insentif yang ditawarkan juga sering berubah-ubah dan dapat dikurangi atau dihilangkan tanpa pemberitahuan yang cukup, membuat perencanaan keuangan menjadi sulit.

Lebih lanjut, perhitungan pendapatan bersih driver harus memperhitungkan berbagai biaya operasional yang ditanggung sendiri seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, cicilan kendaraan, biaya komunikasi, dan biaya makan selama bekerja. Ketika semua biaya ini diperhitungkan, pendapatan bersih driver sering kali tidak jauh berbeda atau bahkan lebih rendah dari upah minimum regional, terutama setelah memperhitungkan jam kerja yang panjang dan risiko yang ditanggung.

Ketidakpastian pendapatan ini memiliki dampak serius pada kesejahteraan ekonomi driver dan keluarganya. Tanpa pendapatan tetap dan jaminan pekerjaan, driver kesulitan dalam perencanaan keuangan jangka panjang, akses ke kredit formal, atau investasi untuk masa depan. Kondisi ini diperburuk dengan tidak adanya benefit tambahan seperti tunjangan kesehatan, dana pensiun, atau perlindungan terhadap kehilangan pendapatan karena sakit atau kecelakaan.

4.4 Tantangan Rekrutmen, Retensi, dan Pengembangan Kompetensi

Proses rekrutmen mitra driver di ShopeeFood dirancang untuk kemudahan dan kecepatan dengan memanfaatkan teknologi digital. Calon driver dapat mendaftar secara online, mengunggah dokumen persyaratan, dan setelah verifikasi sederhana dapat langsung mulai bekerja. Pendekatan ini memungkinkan platform untuk dengan cepat meningkatkan jumlah driver sesuai dengan pertumbuhan permintaan. Namun, proses rekrutmen yang minimal ini juga menimbulkan tantangan dalam memastikan kualitas dan kesesuaian driver.

Tantangan retensi driver merupakan permasalahan signifikan bagi platform. Tingkat turnover yang tinggi disebabkan oleh berbagai faktor: ketidakpuasan terhadap pendapatan, kondisi kerja yang menantang, kurangnya jaminan dan benefit, serta sifat pekerjaan yang dianggap sementara atau transisional. Banyak driver menggunakan platform ini sebagai sumber penghasilan tambahan atau sambil mencari pekerjaan formal yang lebih stabil. Platform kesulitan membangun komitmen dan loyalitas jangka panjang ketika hubungan yang terjalin bersifat transaksional dan tidak ada jalur karir yang jelas.

Pengembangan kompetensi driver juga sangat terbatas. Pelatihan yang diberikan umumnya hanya mencakup tutorial penggunaan aplikasi, panduan dasar layanan pelanggan, dan prosedur operasional standar. Tidak ada program pengembangan keterampilan berkelanjutan, pelatihan keselamatan berkendara yang komprehensif, atau peluang untuk meningkatkan kompetensi profesional. Ketiadaan investasi dalam pengembangan SDM ini mencerminkan pandangan driver sebagai resource yang mudah digantikan daripada aset yang perlu dikembangkan.

Implikasi dari tantangan ini adalah kesulitan platform dalam mempertahankan standar kualitas layanan yang konsisten. Dengan tingkat turnover yang tinggi, platform terus-menerus harus merekrut dan melatih driver baru, yang dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Driver yang berpengalaman dan memiliki pemahaman baik tentang area operasi dan best practices

mungkin meninggalkan platform, digantikan oleh driver baru yang masih dalam kurva pembelajaran.

4.5 Dampak Psikososial dan Kesehatan Kerja

Bekerja sebagai mitra driver food delivery menimbulkan berbagai dampak psikososial yang perlu mendapat perhatian serius. Pertama, isolasi sosial merupakan permasalahan umum karena sifat pekerjaan yang individual dan tidak melibatkan interaksi reguler dengan rekan kerja. Berbeda dengan lingkungan kerja konvensional di mana ada kesempatan untuk membangun hubungan sosial dan dukungan kolega, driver platform bekerja sendiri tanpa rasa belonging terhadap komunitas kerja.

Kedua, tekanan psikologis dari sistem rating dan target dapat menyebabkan stres dan kecemasan. Driver merasa terus-menerus diawasi dan dievaluasi, dengan ancaman deaktivasi akun jika kinerja dianggap tidak memenuhi standar. Ketidakpastian pendapatan menambah beban stres, terutama bagi driver yang mengandalkan platform sebagai sumber penghasilan utama untuk menghidupi keluarga. Tekanan untuk terus bekerja tanpa istirahat cukup untuk memaksimalkan pendapatan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental.

Ketiga, risiko keselamatan dan kesehatan kerja sangat tinggi dalam pekerjaan delivery. Driver terpapar risiko kecelakaan lalu lintas setiap hari, terutama ketika bekerja dalam kondisi cuaca buruk atau tekanan waktu untuk menghindari keterlambatan. Paparan polusi udara, posisi duduk berkendara yang lama, dan kurangnya fasilitas untuk istirahat atau sanitasi mempengaruhi kesehatan fisik jangka panjang. Namun, tidak ada program kesehatan dan keselamatan kerja yang sistematis dari platform untuk mengurangi risiko-risiko ini.

Keempat, kurangnya work-life balance merupakan konsekuensi dari struktur insentif yang mendorong driver untuk bekerja sebanyak mungkin. Tanpa batasan jam kerja dan dengan sistem bonus yang menarik untuk pencapaian target tinggi, driver cenderung bekerja melampaui batas normal, mengorbankan waktu untuk keluarga, istirahat, atau aktivitas sosial lainnya. Ini dapat mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan dan hubungan dengan keluarga.

4.6 Tantangan Regulasi dan Advokasi Pekerja

Kerangka regulasi ketenagakerjaan yang ada di Indonesia belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik unik dari gig economy. Undang-undang ketenagakerjaan masih berorientasi pada

Jurnal Manajemen Dan Matematika Harapan

Volume 3 Nomor 5 | 2025 | Edisi Desember

hubungan kerja tradisional dengan asumsi adanya pemberi kerja dan pekerja dalam hubungan subordinasi yang jelas. Status driver sebagai mitra independen membuat mereka berada di luar cakupan perlindungan utama undang-undang ketenagakerjaan, menciptakan gap perlindungan yang signifikan.

Pemerintah Indonesia telah mulai mengakui perlunya regulasi khusus untuk pekerja platform digital. Kementerian Ketenagakerjaan telah menerbitkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Perlindungan Pekerja Platform Digital yang mengatur beberapa hak dasar seperti kontrak kerja yang jelas, jaminan sosial, dan perlindungan data pribadi. Namun, implementasi regulasi ini masih menghadapi berbagai tantangan termasuk resistensi dari perusahaan platform, keterbatasan kapasitas pengawasan, dan kompleksitas dalam mendefinisikan kewajiban masing-masing pihak.

Dari sisi advokasi pekerja, driver platform menghadapi kesulitan dalam mengorganisir diri dan menyuarakan kepentingan kolektif. Sifat pekerjaan yang individual dan tersebar secara geografis membuat sulit untuk membangun solidaritas. Status sebagai mitra independen juga berarti mereka tidak dapat membentuk serikat pekerja dalam pengertian tradisional yang dilindungi undang-undang. Meskipun telah muncul beberapa komunitas dan organisasi driver, kekuatan tawar mereka terhadap platform masih sangat terbatas.

Platform juga memiliki kekuatan yang tidak seimbang dalam menentukan syarat dan kondisi kerja. Perubahan tarif, kebijakan insentif, atau aturan platform dilakukan secara sepihak tanpa konsultasi dengan driver. Mekanisme penyelesaian sengketa sering kali terbatas pada sistem customer service internal platform tanpa akses ke forum independen. Driver yang mencoba mengadvokasi perbaikan kondisi kerja atau memprotes kebijakan yang merugikan dapat menghadapi risiko deaktivasi akun.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam model gig economy pada platform food delivery digital ShopeeFood menghadapi tantangan-tantangan kompleks dan multidimensional yang memerlukan pendekatan baru berbeda dari manajemen SDM konvensional.

Tantangan fundamental terletak pada ambiguitas status hubungan kerja antara platform dengan mitra driver. Status sebagai mitra independen menghilangkan berbagai perlindungan dan hak yang melekat pada hubungan kerja formal, sementara pada kenyataannya platform memiliki kontrol signifikan terhadap cara kerja driver. Kondisi ini menciptakan ketidakadilan struktural di mana driver menanggung seluruh risiko operasional tanpa mendapat jaminan keamanan kerja dan benefit yang memadai.

Sistem manajemen kinerja berbasis algoritma, meskipun menawarkan efisiensi, menimbulkan permasalahan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Driver tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana keputusan algoritma dibuat dan tidak memiliki mekanisme yang efektif untuk mempertanyakan atau mengajukan banding terhadap keputusan yang merugikan mereka. Tekanan dari sistem rating dan target dapat mendorong driver mengambil risiko yang membahayakan keselamatan dan kesehatan.

Ketidakpastian pendapatan dan beban biaya operasional yang ditanggung sendiri membuat banyak driver menghadapi kesulitan ekonomi meskipun bekerja dengan jam kerja panjang. Ketiadaan benefit, jaminan sosial, dan perlindungan terhadap kehilangan pendapatan membuat posisi driver sangat rentan secara ekonomi. Kondisi ini diperburuk dengan minimnya investasi platform dalam pengembangan kompetensi driver dan tingkat turnover yang tinggi.

Dampak psikososial dari kondisi kerja dalam gig economy juga perlu mendapat perhatian serius. Isolasi sosial, tekanan psikologis, risiko keselamatan tinggi, dan kurangnya work-life balance dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik driver dalam jangka panjang. Namun, tidak ada program kesejahteraan karyawan yang sistematis untuk mendukung driver menghadapi tantangan-tantangan ini.

Kerangka regulasi yang ada belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik gig economy, menciptakan gap perlindungan bagi pekerja platform. Meskipun telah ada upaya pemerintah untuk mengatur perlindungan pekerja platform digital, implementasi dan enforcement regulasi ini masih menghadapi berbagai tantangan. Driver juga menghadapi kesulitan dalam mengorganisir diri dan menyuarakan kepentingan kolektif karena keterbatasan dalam kekuatan tawar terhadap platform.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk perbaikan praktik manajemen SDM dalam platform gig economy:

5.2.1 Rekomendasi untuk Platform Shopeefood

Pertama, platform perlu memperjelas dan meningkatkan transparansi dalam sistem manajemen berbasis algoritma. Ini meliputi memberikan penjelasan yang dapat dipahami tentang bagaimana algoritma mengalokasikan pekerjaan, menghitung rating, dan menentukan insentif. Platform juga harus menyediakan mekanisme yang jelas dan adil untuk driver mengajukan keberatan terhadap keputusan algoritma atau penilaian yang dianggap tidak adil.

Kedua, meskipun driver berstatus mitra independen, platform dapat dan harus menyediakan skema perlindungan dasar seperti asuransi kecelakaan kerja, program bantuan kesehatan, dan mekanisme perlindungan pendapatan minimum. Platform dapat bermitra dengan lembaga asuransi atau BPJS untuk memberikan paket perlindungan yang terjangkau dan komprehensif bagi driver.

Ketiga, investasi dalam pengembangan kompetensi driver perlu ditingkatkan melalui program pelatihan berkelanjutan yang mencakup keselamatan berkendara, keterampilan layanan pelanggan, literasi digital, dan manajemen keuangan pribadi. Platform juga dapat menyediakan jalur karir atau tingkatan driver dengan benefit tambahan untuk mendorong komitmen jangka panjang.

Keempat, platform perlu mengembangkan sistem komunikasi dua arah yang lebih baik dengan driver, bukan hanya komunikasi top-down melalui notifikasi aplikasi. Ini dapat meliputi forum driver, program survei rutin tentang kepuasan dan kebutuhan driver, dan perwakilan driver yang dapat menyalurkan aspirasi kepada manajemen platform.

5.2.2 Rekomendasi untuk Pembuat Kebijakan

Pemerintah perlu memperkuat dan memperjelas regulasi tentang perlindungan pekerja platform digital dengan mendefinisikan secara tegas hak-hak dasar pekerja gig, kewajiban platform, dan mekanisme enforcement yang efektif. Regulasi harus mencakup aspek-aspek seperti tarif minimum, jam kerja maksimal, perlindungan terhadap deaktivasi sewenang-wenang, dan hak untuk berorganisasi.

Kedua, perlu dikembangkan skema jaminan sosial yang adaptif untuk pekerja gig yang mempertimbangkan karakteristik pekerjaan yang fleksibel dan pendapatan yang tidak tetap. Ini dapat meliputi modifikasi sistem iuran BPJS untuk pekerja platform, subsidi pemerintah untuk premi asuransi, atau pengembangan skema baru yang dirancang khusus untuk ekonomi platform.

Ketiga, pemerintah perlu memperkuat kapasitas pengawasan ketenagakerjaan untuk memastikan kepatuhan platform terhadap regulasi yang ada. Ini meliputi peningkatan jumlah dan kompetensi pengawas ketenagakerjaan, pengembangan sistem monitoring digital, dan penegakan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran.

5.2.3 Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang memberikan pemahaman komprehensif tentang tantangan MSDM dalam gig economy. Namun, penelitian empiris lanjutan sangat diperlukan untuk menangkap pengalaman langsung dan perspektif driver ShopeeFood di Indonesia. Penelitian kualitatif mendalam melalui wawancara atau etnografi dapat memberikan insight yang lebih kaya tentang realitas kehidupan kerja driver.

Penelitian kuantitatif dengan sampel yang representatif juga diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja, kesejahteraan ekonomi, dan kesehatan driver secara lebih sistematis. Studi komparatif antara berbagai platform food delivery dapat memberikan pemahaman tentang best practices dan praktik yang perlu diperbaiki.

Selain itu, penelitian tentang efektivitas berbagai model perlindungan pekerja gig yang telah diterapkan di negara-negara lain dapat memberikan pembelajaran berharga untuk konteks Indonesia. Penelitian tentang dampak regulasi baru terhadap praktik platform dan kesejahteraan driver juga penting untuk evaluasi kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Aloisi, A. (2016). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 653-690.

Jurnal Manajemen Dan Matematika Harapan

Volume 3 Nomor 5 | 2025 | Edisi Desember

- De Stefano, V. (2016). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowd work and labour protection in the gig-economy. Conditions of Work and Employment Series No. 71, International Labour Office, Geneva.
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162.
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S., & Holts, K. (2017). Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy. Foundation for European Progressive Studies.
- International Labour Organization. (2021). World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva: ILO.
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410.
- Prassl, J., & Risak, M. (2016). Uber, taskrabbit, and co.: Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 619-651.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49(5), 833-861.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401.
- Sundararajan, A. (2016). The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism. Cambridge: MIT Press.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34(1), 35-54.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Perlindungan Pekerja Platform Digital.

Jurnal Manajemen Dan Matematika Harapan

Volume 3 Nomor 5 | 2025 | Edisi Desember

Van Doorn, N. (2017). Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914.

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75.

Zanoni, P. (2019). Labor market inclusion through predatory capitalism? The 'sharing economy,' diversity, and the crisis of social reproduction in the Belgian coordinated market economy. In Vallas, S. & Kovalainen, A. (Eds.), *Work and Labor in the Digital Age (Research in the Sociology of Work, Vol. 33, pp. 145-164)*. Emerald Publishing Limited.