



Sekali Antar, Bisa Boncos! Realita Kelam Driver ShopeeFood Akibat Orderan Fiktif (Study Kasus Pada Subjek IN-01)

Al Farras Ardiyanto¹, Abdullah Kafa Bihi², Ilham Ahmad Aldani³, Daniel Aryaduta⁴, Tan Evan Tandiyono⁵

¹⁻⁵ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ardiyant303@gmail.com¹, k4fa44@gmail.com², ilhamaldanni2005@gmail.com³, daniellaryaduta@gmail.com⁴, tanevan@untag-sby.ac.id⁵

Abstract. *This study aims to analyze the experiences of ShopeeFood drivers in dealing with fictitious orders in the Cash on Delivery (COD) payment system. Fictitious orders have become one of the common problems faced by drivers due to unresponsive customers, order rejections, or invalid delivery addresses, resulting in financial and psychological losses for drivers. This research employed a qualitative approach using in-depth interviews with ShopeeFood drivers who had experienced fictitious orders. The findings reveal that fictitious orders negatively affect drivers through financial losses, work-related stress, emotional pressure, discomfort while working, and reduced feelings of safety during delivery activities. In addition, communication barriers between customers and drivers, as well as a slow reimbursement process, were identified as major obstacles in handling fictitious order cases. This study recommends improving customer verification systems, strengthening digital transaction security, and simplifying reimbursement procedures to provide better protection for ShopeeFood driver partners..*

Keywords: *ShopeeFood, fictitious orders, COD, online drivers, information systems, psychological impact*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman driver ShopeeFood dalam menghadapi orderan fiktif pada sistem pembayaran Cash on Delivery (COD). Orderan fiktif menjadi salah satu permasalahan yang sering dialami driver karena pelanggan tidak memberikan respons, menolak pesanan, atau memberikan alamat yang tidak sesuai, sehingga menyebabkan kerugian finansial maupun psikologis bagi driver. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap driver ShopeeFood yang pernah mengalami orderan fiktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orderan fiktif memberikan dampak negatif berupa kerugian finansial, stres kerja, tekanan emosional, ketidaknyamanan saat bekerja, serta menurunnya rasa aman driver dalam menjalankan aktivitas pengantaran. Selain itu, kendala komunikasi antara pelanggan dan driver serta proses reimburse yang dinilai lambat juga menjadi hambatan dalam penanganan kasus orderan fiktif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem verifikasi pelanggan, penguatan keamanan transaksi digital, dan penyederhanaan prosedur reimburse guna memberikan perlindungan yang lebih baik bagi mitra pengemudi ShopeeFood..

Kata kunci: *ShopeeFood, orderan fiktif, COD, driver online, sistem informasi, dampak psikologis*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, khususnya pada bidang ekonomi dan bisnis berbasis aplikasi. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah munculnya layanan pesan antar makanan online seperti ShopeeFood yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat dan praktis. Dalam operasionalnya, ShopeeFood melibatkan berbagai pihak, yaitu konsumen, merchant, dan mitra pengemudi (driver) yang saling terhubung melalui sistem informasi digital.

Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan pada layanan ShopeeFood adalah Cash on Delivery (COD), yaitu pembayaran dilakukan setelah pesanan diterima pelanggan. Sistem ini dinilai memberikan kemudahan bagi konsumen, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan pembayaran digital. Namun, di balik kemudahan tersebut, sistem COD juga memiliki berbagai risiko, salah satunya adalah munculnya orderan fiktif.

Orderan fiktif merupakan pesanan yang dibuat tanpa niat untuk menerima atau membayar pesanan tersebut. Fenomena ini menjadi permasalahan serius bagi driver ShopeeFood karena driver harus menanggung kerugian berupa biaya pembelian makanan, biaya operasional kendaraan, serta waktu kerja yang terbuang. Selain kerugian finansial, orderan fiktif juga memberikan dampak psikologis seperti stres, tekanan emosional, rasa kecewa, dan ketidaknyamanan saat bekerja.

Permasalahan ini semakin diperparah oleh kurangnya sistem verifikasi pelanggan dan lemahnya keamanan transaksi pada layanan berbasis aplikasi. Tidak sedikit pelanggan yang memberikan alamat tidak jelas, tidak merespons komunikasi driver, atau bahkan menolak pesanan setelah makanan diantarkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam sistem informasi dan pengawasan transaksi digital yang dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Di sisi lain, driver sebagai pihak operasional utama berada pada posisi yang paling rentan terhadap risiko orderan fiktif. Meskipun platform telah menyediakan sistem penggantian dana (reimburse), proses yang dinilai lambat dan cukup rumit membuat perlindungan terhadap driver belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap sistem keamanan, verifikasi pelanggan, dan mekanisme perlindungan driver pada layanan ShopeeFood.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengalaman driver ShopeeFood terhadap orderan fiktif pada sistem COD menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai dampak finansial dan psikologis yang dialami driver, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi platform dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan layanan bagi mitra pengemudi.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi

Orderan fiktif merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan dalam sistem layanan berbasis aplikasi, khususnya pada transportasi dan layanan pesan antar makanan. Menurut penelitian oleh Emor (2025), orderan fiktif adalah tindakan manipulasi data atau pemesanan yang dilakukan tanpa niat menyelesaikan transaksi sehingga merugikan pihak lain, terutama pengemudi.

Fenomena ini dikategorikan sebagai bentuk penipuan digital karena memenuhi unsur perbuatan melawan hukum dalam transaksi elektronik. Dalam penelitian lain, Azzahra et al. (2023) menjelaskan bahwa orderan fiktif menimbulkan kerugian nyata bagi driver baik dari segi finansial maupun waktu, serta dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi bagi pelaku.

Selain itu, Baehaki dan Hipan (2024) menyatakan bahwa orderan fiktif merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam layanan food delivery berbasis aplikasi, sehingga diperlukan perlindungan hukum bagi driver sebagai pihak yang dirugikan.

Dengan demikian, orderan fiktif dapat dipahami sebagai tindakan tidak bertanggung jawab dalam sistem digital yang berdampak langsung pada operasional dan kesejahteraan mitra pengemudi.

Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD)

Cash on Delivery (COD) merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung ketika barang atau pesanan telah diterima oleh pelanggan. Menurut Hidayat (2021), sistem pembayaran COD banyak digunakan dalam transaksi digital karena dianggap lebih praktis dan memberikan rasa aman bagi pelanggan yang belum terbiasa menggunakan pembayaran elektronik.

Pada layanan ShopeeFood, sistem pembayaran COD memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran secara langsung kepada driver setelah pesanan diterima. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelanggan karena transaksi dilakukan setelah makanan sampai di lokasi tujuan. Selain itu, pelanggan juga dapat memastikan pesanan diterima terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.

Menurut Laudon dan Laudon (2020), sistem informasi pada layanan digital harus mampu mendukung keamanan transaksi dan mengurangi risiko penyalahgunaan layanan. Namun, dalam pelaksanaannya sistem pembayaran COD masih memiliki beberapa kendala, salah satunya adalah pelanggan tidak memberikan respons saat driver melakukan konfirmasi pengantaran.

Kondisi tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi driver karena driver tetap harus menjalankan prosedur pengantaran sesuai ketentuan platform. Driver juga harus menanggung biaya operasional dan pembelian makanan apabila pesanan tidak dibayar oleh pelanggan. Oleh karena itu, sistem pembayaran COD memerlukan sistem keamanan dan verifikasi pelanggan yang lebih baik agar risiko penyalahgunaan layanan dapat diminimalkan.

Orderan Fiktif

Orderan fiktif merupakan tindakan pemesanan palsu yang dilakukan oleh pihak tertentu tanpa tujuan menerima atau membayar pesanan yang telah dibuat. Menurut Pratama dan Sari (2022), orderan fiktif pada layanan pesan antar berbasis aplikasi menjadi salah satu bentuk penyalahgunaan sistem digital yang dapat merugikan mitra pengemudi secara finansial maupun operasional.

Orderan fiktif biasanya terjadi ketika pelanggan memberikan alamat yang tidak jelas, tidak merespons komunikasi dari driver, atau menolak menerima pesanan setelah makanan diantarkan. Kondisi tersebut menyebabkan driver harus menanggung biaya pembelian makanan, biaya operasional kendaraan, serta waktu kerja yang telah digunakan selama proses pengantaran.

Menurut Nugroho (2020), keamanan sistem informasi dalam transaksi digital menjadi faktor penting untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan layanan oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab. Dalam konteks layanan ShopeeFood, lemahnya verifikasi pelanggan dapat meningkatkan risiko munculnya orderan fiktif yang merugikan driver.

Selain merugikan secara materi, orderan fiktif juga dapat menghambat aktivitas kerja driver karena waktu yang seharusnya digunakan untuk menerima pesanan lain menjadi terbuang akibat pesanan palsu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem pengawasan dan perlindungan terhadap driver agar risiko orderan fiktif dapat dikurangi.

Dampak Psikologi

Psikologi merupakan ilmu yang mempelajari perilaku, emosi, dan kondisi mental seseorang dalam menghadapi berbagai situasi kehidupan. Menurut Robbins dan Judge (2017), tekanan kerja dan pengalaman negatif dalam lingkungan kerja dapat memengaruhi kondisi emosional seseorang serta menurunkan kenyamanan dalam bekerja.

Pada driver ShopeeFood, pengalaman menghadapi orderan fiktif dapat memberikan dampak psikologis berupa stres, rasa kecewa, tekanan emosional, dan ketidaknyamanan saat

bekerja. Driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif cenderung menjadi lebih waspada dan merasa khawatir ketika menerima pesanan baru dari pelanggan.

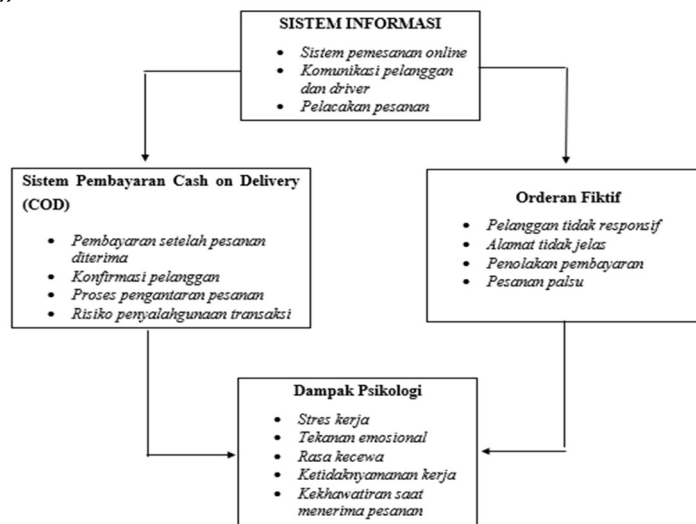
Selain itu, kurangnya komunikasi antara pelanggan dan driver selama proses pengantaran dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian di lapangan. Menurut Kotler dan Keller (2016), komunikasi yang buruk dalam proses pelayanan dapat menimbulkan konflik dan menurunkan kualitas pengalaman dalam suatu layanan.

Dampak psikologis yang dialami driver tidak hanya memengaruhi kondisi emosional, tetapi juga dapat memengaruhi semangat kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan yang lebih baik bagi driver, baik melalui peningkatan sistem keamanan aplikasi maupun dukungan penanganan terhadap kasus orderan fiktif yang dialami mitra pengemudi.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual penelitian

Kerangka Konseptual merupakan desain penelitian yang berfungsi untuk menuntun dan memudahkan peneliti dalam memahami alur berpikir penelitian ini. Oleh karena itu dibawah ini, telah disajikan kerangka konseptual berpikir, konseptual alur penelitian, dan kerangka hipotesis. Sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Anggaran Biaya Penelitian

Rekapitulasi pembiayaan pelaksanaan kegiatan penelitian di SHOPEE FOOD Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi Pembiayaan Penelitian

No	Keterangan	Jumlah	Satuan	Biaya Total
1.	Transportasi Darat	90 Hari	IDR 20.000	IDR 1.800.000
2.	Cetak Proposal	10 Lembar	IDR 1.000	IDR 10.000
3.	Cetak Laporan	39 Lembar	IDR 1.000	IDR 39.000
4.	Jilid Proposal	1 Eksemplar	IDR 15.000	IDR 15.000

5.	Konsumsi Responden	3 Paket	IDR 165.000	IDR 495.000
6.	Cinderamata Untuk Responden	3 Buah	IDR 2.000.000	IDR 6.000.000
7.	Biaya Publikasi Nasional	1 Jurnal	IDR 500.000	IDR 500.000
8.	Ongkos Cetak Jurnal	1 Eksemplar	IDR 100.000	IDR 100.000
9.	Jilit Laporan	1 Eksemplar	IDR 15.000	IDR 15.000
Biaya Total				IDR 8.974.000

Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian di SHOPEE FOOD Surabaya dapat dijabarkan adalah sebagai berikut;

Tabel 2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tanggal pelaksanaan	Keterangan
1.	Survei pendahuluan	Bulan Maret 2026	Bertemu dengan narasumber untuk izin melakukan pelaksanaan penelitian.
2.	Menyusun persiapan penelitian	Bulan Maret-April 2026	Penyusunan panduan wawancara dan persiapan penelitian
3.	Observasi ke 1	Bulan April 2026	Melakukan observasi dan wawancara ke 1 dengan calon narasumber untuk mengidentifikasi masalah dan fenomena
4.	Observasi ke 2	Bulan April 2026	Melakukan observasi dan wawancara ke 2 dengan narasumber terpilih untuk mendalami fenomena permasalahan
5.	Observasi ke 3	Bulan Mei 2026	Melakukan observasi dan wawancara secara mendalam ke 3 dengan narasumber terpilih pada penelitian untuk merumuskan solusi permasalahan dan fenomena yang terjadi
6.	Kesimpulan penelitian	Bulan Juni 2026	Menyusun laporan penelitian dan luaran penelitian.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan rancangan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami pengalaman driver ShopeeFood dalam menghadapi orderan fiktif pada sistem pembayaran COD. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif driver dalam menghadapi berbagai kendala selama proses pengantaran pesanan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, di mana peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada driver ShopeeFood yang pernah mengalami orderan fiktif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai dampak finansial, psikologis, serta strategi yang dilakukan driver dalam mengatasi permasalahan orderan fiktif.

Populasi Besar Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Narasumber yang menjadi subjek penelitian ini adalah seorang driver shopeefood

Besar Sampel

Sampel ditetapkan sejumlah 2 orang pelanggan aktif, yang dipilih dengan kriteria: (1) Telah menjadi driver shopeefood minimal 5 bulan, (2) Bersedia diwawancarai mendalam. Jumlah ini sejalan dengan praktik penelitian kualitatif yang memilih sampel kecil agar sesuai dengan kedalaman analisis.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode penelitian ini lebih bersifat induktif, di mana teori berkembang seiring pengumpulan dan analisis data. Fleksibilitas dan kedalaman analisis menjadi ciri khas penelitian kualitatif, memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas fenomena dan dinamika sosial. Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan interaksi langsung dengan partisipan (wawancara), pengamatan mendalam, atau analisis data. Dalam hal ini narasumber diminta untuk menceritakan pengalaman, pandangan, serta dinamika yang mereka alami secara terbuka. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang menyeluruh terhadap konteks penelitian serta memberikan gambaran yang kaya mengenai realitas sosial yang teliti.

Lokasi Lama Penelitian

Lokasi

Lokasi yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Kedai Harapan Iboe yang berada di No. 20 Jl. Penjernihan 60245 Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur.

Lama Penelitian

Masa waktu yang dipakai dalam penelitian ini adalah selama 3 bulan, mulai bulan Maret 2026 – Juni 2026.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian

Gambaran Umum Driver ShopeeFood Surabaya

Pada penelitian ini terdapat beberapa driver ShopeeFood yang bersedia menjadi narasumber penelitian. Narasumber dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menghadapi orderan fiktif pada sistem pembayaran COD.

Para narasumber memiliki pengalaman kerja yang berbeda-beda sebagai driver ShopeeFood, sehingga dapat memberikan gambaran yang beragam mengenai dampak orderan fiktif terhadap aktivitas operasional pengantaran makanan.

Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Deskripsi Karakteristik Narasumber

Tabel 3 Deskripsi Karakteristik Narasumber

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Favorite Color	Hobby
1.	Subject IN-01	Laki-Laki	24 Tahun	Surabaya	Hitam	Mancing
2.	Subject IN-02	Laki-Laki	21 Tahun	Surabaya	Biru	Bermain Game

No	Narasumber	Tokoh Inspiratif	Kata-Kata Motivasi Inspiratif
1.	Subject IN-01	Reza Oktovian (YB)	"...jangan pernah takut sendiri, matahari pun sendiri tapi tetap bersinar dan jangan jadi pelangi untuk orang yang buta warna...."

2.	Subject IN-02	Joko Anwar	“....Saya selalu percaya film yang menarik adalah film yang bisa membuat penonton masuk ke pikiran karakter-karakternya, terlepas dari mereka setuju atau tidak.....”
----	---------------	------------	---

Berdasarkan Tabel 3 maka dapat dilihat bahwa narasumber yang menjadi informan digambarkan sebagai berikut:

Narasumber pada penelitian terdapat 2 Laki-Laki .

Narasumber pada penelitian ini dalam rentang usia 21-24 (Gen Z).

Narasumber berasal dari wilayah yang sama.

Narasumber memiliki warna favorit yang berbeda.

Narasumber memiliki hobi yang tidak sama.

Narasumber memiliki kesukaan yang berbeda.

Narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda.

Narasumber memiliki kata-kata motivasi yang berbeda.

Berdasarkan gambaran deskripsi diatas, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki karakteristik yang beragam dan memiliki keunikan yang berbeda sehingga dapat dijadikan subjek pada penelitian ini

Hasil Pengolahan Data

Tabel 4 Hasil Rekap Kegiatan Subjek IN-01

No	Narasumber	Total Waktu Hari/Minggu (Interaksi dengan Aplikasi Shopee Food Driver)					
		1	Aplikasi Shopee Food Driver	2	Aplikasi Shopee Food Driver	3	Aplikasi Shopee Food Driver
1	Subjek IN-01	60	Verifikasi Muka	52	Verifikasi Muka	64	Verifikasi Muka
			Fitur reguler		Fitur Reguler		Fitur Reguler
		4	Aplikasi Shopee Food Driver	5	Aplikasi Shopee Food Driver	6	Aplikasi Shopee Food Driver
		60	Verifikasi Muka	48	Verifikasi Muka	75	Verifikasi Muka
			Fitur Reguler		Fitur Reguler		Fitur Hub Food
							Fitur Reguler
		7	Interaksi Penulis dengan Narasumber				
			Wawancara				

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Tabel 5 Hasil Pengolahan Data Subjek IN-01

Minggu ke -	Kegiatan Berkaitan Dengan Driver Shopee	Entry Number	Pengalaman Driver Shopee Food
1	Pengalaman Menjadi Driver Shopee Food	1	"...Saya sudah menjadi driver Shopee Food selama kurang lebih lima tahun, sejak tahun 2021 setelah masa pandemi..."
		2	"...Selama bekerja sebagai driver, saya sering menghadapi berbagai karakter pelanggan..."
		3	"...Pekerjaan sebagai driver memiliki banyak tantangan yang harus dihadapi di lapangan..."
		4	"...Saya berusaha menyelesaikan setiap pesanan dengan baik agar pelayanan tetap maksimal..."
		5	"...Seiring berjalannya waktu saya memahami berbagai risiko yang dapat terjadi saat bekerja..."
2	Pengalaman Mengalami Orderan Fiktif	6	"...Kejadian orderan fiktif itu terjadi pada malam hari saat saya sedang mengejar bonus karena kurang satu poin..."
		7	"...Saya mendapatkan pesanan seblak dengan nominal lebih dari lima puluh ribu rupiah..."
		8	"...Saat itu saya tetap membeli pesanan karena khawatir akun saya terkena penilaian buruk apabila order dibatalkan..."
		9	"...Saya mencoba menghubungi pelanggan untuk konfirmasi, tetapi tidak mendapatkan balasan..."
		10	"...Karena tidak ada respons, saya tetap melanjutkan pesanan sesuai prosedur..."
3	Proses Pengantaran Orderan Fiktif	11	"...Saya mengantarkan pesanan ke daerah Ngagel sesuai alamat yang tercantum di aplikasi..."
		12	"...Saat sampai di lokasi, ternyata ada driver lain yang juga mengantarkan pesanan ke alamat yang sama..."
		13	"...Pelanggan tetap tidak memberikan respons meskipun sudah dihubungi berkali-kali..."
		14	"...Ada seseorang keluar dari rumah tersebut dan mengaku tidak pernah memesan makanan..."
		15	"...Saya akhirnya pulang dan mengalami kerugian karena pesanan tidak dibayar..."
4	Kerugian dan Reimburse Dana	16	"...Pihak Shopee sebenarnya menyediakan penggantian dana untuk kasus tertentu..."
		17	"...Menurut saya proses pengajuan reimburse cukup lambat dan berbelit..."
		18	

			"...Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum dana bisa dikembalikan..."
		19	"...Salah satu syaratnya makanan harus diberikan ke panti asuhan..."
		20	"...Proses tersebut cukup merepotkan bagi driver yang mengalami kerugian..."
5	Kendala pada Sistem COD	21	"...Saya pernah mengantarkan lima paket COD dan satu paket mengalami kendala..."
		22	"...Sebelum sampai lokasi saya sudah mencoba menghubungi pelanggan tetapi tidak ada respons..."
		23	"...Karena tidak ada jawaban, paket saya letakkan di alamat tujuan dan saya foto sebagai bukti..."
		24	"...Dua hari kemudian pelanggan menghubungi saya dan menanyakan paket tersebut..."
		25	"...Pelanggan menolak membayar karena merasa barang yang diterima tidak sesuai..."
6	Dampak dan Harapan Driver	26	"...Orderan fiktif sangat memengaruhi kondisi mental dan emosi saya sebagai driver..."
		27	"...Saya merasa bingung ketika masuk ke suatu wilayah tanpa arahan yang jelas dari pelanggan..."
		28	"...Saya berharap pelanggan lebih responsif saat dihubungi oleh driver..."
		29	"...Menurut saya Shopee perlu memperketat verifikasi pelanggan untuk mencegah orderan fiktif..."
		30	"...Dengan sistem yang lebih ketat, driver akan merasa lebih aman dan nyaman saat bekerja..."

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 5 narasumber dengan kode IN-01, berhasil mengumpulkan data secara rutin dalam 6 minggu sesuai dengan ketentuan penelitian. Subjek IN-01 memberikan total entry pernyataan sebanyak 30 entry.

PEMBAHASAN

Dampak Positif: Sistem ShopeeFood bagi Driver

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun driver mengalami berbagai kendala dalam pekerjaannya, sistem ShopeeFood tetap memberikan manfaat bagi driver sebagai sumber penghasilan dan lapangan pekerjaan. Pada Tabel 5.3 entry number 1, Subjek IN-01 menyatakan bahwa "...Saya sudah menjadi driver Shopee Food selama kurang lebih lima tahun, sejak tahun 2021 setelah masa pandemi...". Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai driver ShopeeFood telah menjadi salah satu bentuk pekerjaan yang membantu masyarakat memperoleh penghasilan setelah masa pandemi.

Selain itu, pada entry number 4 Subjek menyatakan bahwa "...Saya berusaha menyelesaikan setiap pesanan dengan baik agar pelayanan tetap maksimal...". Pernyataan tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab dan profesionalisme driver dalam menjalankan

pekerjaannya. Driver tidak hanya berfokus pada penghasilan, tetapi juga berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Hal tersebut juga diperkuat pada entry number 5 ketika Subjek menyatakan bahwa “....Seiring berjalannya waktu saya memahami berbagai risiko yang dapat terjadi saat bekerja....”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman bekerja sebagai driver membuat Subjek menjadi lebih memahami kondisi kerja di lapangan dan mampu beradaptasi dengan berbagai situasi yang dihadapi selama proses pengantaran.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa layanan ShopeeFood tetap memberikan dampak positif bagi driver, terutama sebagai sumber penghasilan dan pengalaman kerja. Meskipun terdapat berbagai risiko seperti orderan fiktif, driver tetap berusaha menjalankan pekerjaannya secara profesional.

Dampak Negatif: Orderan Fiktif terhadap Driver

Hasil penelitian menunjukkan bahwa orderan fiktif memberikan dampak negatif terhadap kondisi finansial maupun psikologis driver ShopeeFood. Pada minggu ke-2 entry number 6, Subjek menyatakan bahwa “....Kejadian orderan fiktif itu terjadi pada malam hari saat saya sedang mengejar bonus karena kurang satu poin....”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa orderan fiktif dapat terjadi kapan saja, bahkan ketika driver sedang berusaha meningkatkan pendapatan melalui target bonus yang diberikan oleh platform.

Kerugian yang dialami driver semakin besar karena nominal pesanan yang diterima tidak tergolong kecil. Pada entry number 7 Subjek menjelaskan bahwa “....Saya mendapatkan pesanan seblak dengan nominal lebih dari lima puluh ribu rupiah....”. Selain itu, pada minggu ke-3 entry number 15 Subjek mengungkapkan bahwa “....Saya akhirnya pulang dan mengalami kerugian karena pesanan tidak dibayar....”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa driver harus menanggung biaya pembelian makanan, biaya operasional kendaraan, serta waktu kerja yang telah digunakan selama proses pengantaran.

Dampak negatif orderan fiktif tidak hanya dirasakan secara finansial, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis driver. Pada minggu ke-6 entry number 26, Subjek menyatakan bahwa “....Orderan fiktif sangat memengaruhi kondisi mental dan emosi saya sebagai driver....”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman menghadapi orderan fiktif dapat menimbulkan tekanan emosional dan ketidaknyamanan saat bekerja.

Selain itu, pada entry number 27 Subjek menjelaskan bahwa “....Saya merasa bingung ketika masuk ke suatu wilayah tanpa arahan yang jelas dari pelanggan....”. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi antara pelanggan dan driver dapat menimbulkan rasa khawatir dan ketidakpastian selama proses pengantaran berlangsung.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa orderan fiktif menjadi salah satu permasalahan serius yang memberikan dampak negatif terhadap pendapatan, kenyamanan kerja, dan kondisi emosional driver ShopeeFood.

Temuan Lain: Kendala Komunikasi antara Pelanggan dan Driver

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam kelancaran proses pengantaran pesanan. Pada entry number 9, Subjek menyatakan bahwa “....Saya mencoba menghubungi pelanggan untuk konfirmasi, tetapi tidak mendapatkan balasan....”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kurangnya respons dari pelanggan dapat menyebabkan ketidakpastian bagi driver saat menjalankan proses pengantaran.

Kondisi serupa juga terlihat pada entry number 13 ketika Subjek menyatakan bahwa “....Pelanggan tetap tidak memberikan respons meskipun sudah dihubungi berkali-kali....”. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat meningkatkan risiko terjadinya orderan fiktif.

Selain itu, pada minggu ke-5 entry number 22 Subjek menjelaskan bahwa “....Sebelum sampai lokasi saya sudah mencoba menghubungi pelanggan tetapi tidak ada respons....”. Karena tidak mendapatkan jawaban dari pelanggan, driver akhirnya mengambil keputusan sendiri sesuai prosedur yang berlaku. Pada entry number 23 Subjek menyatakan bahwa “....Karena tidak ada jawaban, paket saya letakkan di alamat tujuan dan saya foto sebagai bukti....”.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi yang kurang efektif antara pelanggan dan driver dapat menimbulkan berbagai kendala selama proses pengantaran. Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat diperlukan agar proses pengantaran dapat berjalan dengan aman dan lancar.

Temuan Lain: Kendala Sistem Reimburse dalam Penanganan Orderan Fiktif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee telah menyediakan fasilitas reimburse atau penggantian dana bagi driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif. Pada entry number 16 Subjek menyatakan bahwa “...Pihak Shopee sebenarnya menyediakan penggantian dana untuk kasus tertentu...”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa platform telah memberikan bentuk perlindungan kepada driver.

Meskipun demikian, proses pengajuan reimburse masih dianggap kurang efektif oleh driver. Pada entry number 17 Subjek menjelaskan bahwa “...Menurut saya proses pengajuan reimburse cukup lambat dan berbelit...”. Selain itu, pada entry number 18 Subjek menambahkan bahwa “...Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum dana bisa dikembalikan...”.

Kendala lainnya terlihat pada entry number 19 ketika Subjek menyatakan bahwa “...Salah satu syaratnya makanan harus diberikan ke panti asuhan...”. Kemudian pada entry number 20 Subjek menjelaskan bahwa “...Proses tersebut cukup merepotkan bagi driver yang mengalami kerugian...”.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa meskipun sistem reimburse memberikan solusi bagi driver yang mengalami kerugian, proses administrasi yang cukup panjang membuat manfaatnya belum dirasakan secara maksimal oleh para mitra pengemudi.

Temuan Lain: Kendala Sistem COD dalam Proses Pengantaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran COD masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Pada entry number 21 Subjek menyatakan bahwa “...Saya pernah mengantarkan lima paket COD dan satu paket mengalami kendala...”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala dalam transaksi COD masih sering terjadi dalam aktivitas kerja driver sehari-hari.

Sebelum tiba di lokasi tujuan, Subjek sebenarnya telah berusaha melakukan konfirmasi kepada pelanggan. Pada entry number 22 Subjek menjelaskan bahwa “...Sebelum sampai lokasi saya sudah mencoba menghubungi pelanggan tetapi tidak ada respons...”. Namun, karena tidak mendapatkan jawaban, driver tetap menjalankan prosedur pengantaran sesuai ketentuan yang berlaku.

Hal tersebut terlihat pada entry number 24 dan 25 ketika Subjek menyatakan bahwa “...Dua hari kemudian pelanggan menghubungi saya dan menanyakan paket tersebut...” serta “...Pelanggan menolak membayar karena merasa barang yang diterima tidak sesuai...”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi dan ketidaksesuaian pemahaman pelanggan dapat menimbulkan konflik dalam transaksi COD.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa sistem pembayaran COD masih memiliki risiko yang dapat merugikan driver apabila tidak disertai sistem komunikasi dan verifikasi pelanggan yang lebih baik.

Temuan Lain: Harapan Driver terhadap Perbaikan Sistem ShopeeFood

Hasil penelitian menunjukkan bahwa driver memiliki harapan agar sistem ShopeeFood dapat memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap mitra pengemudi. Pada entry number 28 Subjek menyatakan bahwa “...Saya berharap pelanggan lebih responsif saat dihubungi oleh driver...”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dianggap penting untuk mengurangi berbagai kendala selama proses pengantaran.

Selain itu, pada entry number 29 Subjek menjelaskan bahwa “...Menurut saya Shopee perlu memperketat verifikasi pelanggan untuk mencegah orderan fiktif...”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan keamanan akun pelanggan dianggap penting dalam mengurangi risiko penyalahgunaan layanan.

Harapan tersebut diperkuat pada entry number 30 ketika Subjek menyatakan bahwa “...Dengan sistem yang lebih ketat, driver akan merasa lebih aman dan nyaman saat bekerja...”.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa peningkatan sistem keamanan dan verifikasi pelanggan menjadi salah satu langkah yang diperlukan untuk memberikan perlindungan dan rasa aman bagi driver ShopeeFood dalam menjalankan pekerjaannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang diperoleh, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Subjek IN-01 telah bekerja sebagai driver ShopeeFood selama beberapa tahun dan memiliki pengalaman yang cukup dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan serta kondisi kerja di lapangan.

Orderan fiktif menjadi salah satu permasalahan yang masih dialami oleh driver ShopeeFood, khususnya pada sistem pembayaran COD.

Orderan fiktif dapat terjadi ketika pelanggan tidak memberikan respons selama proses konfirmasi maupun pengantaran pesanan.

Subjek IN-01 mengalami kerugian finansial akibat pesanan yang telah dibeli dan diantarkan tetapi tidak dibayar oleh pelanggan.

Kerugian yang dialami driver tidak hanya berupa biaya pembelian makanan, tetapi juga meliputi biaya operasional kendaraan dan waktu kerja yang telah digunakan.

Pengalaman menghadapi orderan fiktif memberikan dampak negatif terhadap kondisi mental dan emosional Subjek IN-01.

Kurangnya komunikasi antara pelanggan dan driver menjadi salah satu faktor yang memperbesar risiko terjadinya permasalahan dalam proses pengantaran.

Sistem pembayaran COD masih memiliki beberapa kendala yang berpotensi menimbulkan konflik antara pelanggan dan driver.

Shopee telah menyediakan fasilitas reimburse sebagai bentuk perlindungan bagi driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

Meskipun demikian, proses pengajuan reimburse masih dianggap cukup lambat dan memerlukan beberapa tahapan yang dinilai merepotkan oleh driver.

Subjek IN-01 tetap berusaha menjalankan prosedur yang berlaku meskipun terdapat indikasi bahwa pesanan yang diterima merupakan orderan fiktif.

Dokumentasi pengiriman dan komunikasi dengan pelanggan menjadi salah satu upaya yang dilakukan driver untuk mengurangi risiko kerugian.

Pengalaman menghadapi orderan fiktif membuat driver lebih berhati-hati dalam menerima dan memproses pesanan pelanggan.

Sistem verifikasi pelanggan yang masih terbatas dinilai menjadi salah satu penyebab munculnya orderan fiktif pada layanan ShopeeFood.

Subjek IN-01 berharap pelanggan dapat lebih responsif ketika dihubungi oleh driver selama proses pengantaran.

Subjek IN-01 menganggap bahwa peningkatan sistem verifikasi pelanggan dapat membantu mengurangi kasus orderan fiktif.

Keamanan dan kenyamanan kerja menjadi kebutuhan penting bagi driver dalam menjalankan aktivitas pengantaran.

Pengalaman Subjek IN-01 menunjukkan bahwa orderan fiktif tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis driver.

Hubungan komunikasi yang baik antara pelanggan, driver, dan pihak platform menjadi faktor penting dalam mengurangi potensi terjadinya permasalahan pengantaran.

Secara keseluruhan, orderan fiktif pada sistem COD ShopeeFood masih menjadi permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dari pihak platform demi meningkatkan perlindungan terhadap mitra pengemudi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti bermaksud memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Driver ShopeeFood

Selalu melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum melakukan pembelian atau pengantaran pesanan.

Menyimpan bukti komunikasi dan dokumentasi pengantaran sebagai langkah antisipasi apabila terjadi permasalahan.

Meningkatkan kewaspadaan terhadap pesanan yang menunjukkan indikasi orderan fiktif.

Memahami prosedur penanganan orderan fiktif dan pengajuan reimburse yang telah ditetapkan oleh Shopee.

Tetap menjaga profesionalisme dalam menjalankan tugas meskipun menghadapi berbagai kendala di lapangan.

2. Bagi Pihak Shopee

Memperketat sistem verifikasi pelanggan untuk mengurangi potensi terjadinya orderan fiktif.

Meningkatkan sistem keamanan akun pelanggan agar tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Menyederhanakan prosedur pengajuan reimburse agar lebih cepat dan mudah diakses oleh driver yang mengalami kerugian.

Meningkatkan kualitas layanan bantuan atau customer service dalam menangani laporan orderan fiktif.

Mengembangkan sistem deteksi dini terhadap akun atau transaksi yang terindikasi melakukan penyalahgunaan layanan.

Memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai pentingnya komunikasi yang baik selama proses pengantaran.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian dengan jumlah narasumber yang lebih banyak agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai fenomena orderan fiktif.

Mengkaji dampak psikologis orderan fiktif terhadap driver secara lebih mendalam.

Meneliti efektivitas sistem reimburse dalam membantu driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan melakukan orderan fiktif pada layanan pesan antar makanan.

Membandingkan pengalaman driver pada berbagai platform layanan pesan antar berbasis aplikasi.

Meneliti strategi pencegahan orderan fiktif yang dapat diterapkan oleh perusahaan maupun mitra pengemudi.

Mengembangkan penelitian mengenai pengaruh sistem keamanan digital terhadap perlindungan mitra pengemudi pada layanan berbasis aplikasi.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). California: Sage Publications.
Link: <https://collegepublishing.sagepub.com/products/research-design-4-237357>
- Hidayat, A. (2021). Analisis Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) pada Transaksi E-Commerce di Indonesia.
Link: <https://scholar.google.com/>

- ISO. (2018). ISO 31000:2018 Risk Management Guidelines. Geneva: International Organization for Standardization.
Link: <https://www.iso.org/iso-31000-risk-management.html>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
Link: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000003204>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). New York: Pearson.
Link: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/Laudon-Management-Information-Systems-Managing-the-Digital-Firm-16th-Edition/P200000007602/9780135205556>
- Nugroho, A. (2020). Keamanan Sistem Informasi pada Transaksi Digital Berbasis Aplikasi.
Link: <https://scholar.google.com/>
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). Management Information Systems (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
Link: <https://www.mheducation.com/highered/product/management-information-systems-obrien-marakas/M9780078023552.html>
- Pratama, R., & Sari, D. (2022). Dampak Orderan Fiktif terhadap Kinerja Driver Ojek Online di Kota Surabaya.
Link: <https://scholar.google.com/>
- Putri, M. A. (2021). Etika Penggunaan Layanan Digital pada Platform E-Commerce di Indonesia.
Link: <https://scholar.google.com/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). England: Pearson Education.
Link: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/organizational-behavior/P200000006036/9780136522676>
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability (11th ed.). New Jersey: Wiley.
Link: <https://www.wiley.com/en-us/Information+Technology+for+Management%3A+On+Demand+Strategies+for+Performance%2C+Growth+and+Sustainability%2C+11th+Edition-p-9781118890790>
- Azzahra, N., Putra, R., & Wijaya, D. (2023). Analisis Kerugian Driver Akibat Orderan Fiktif pada Layanan Food Delivery Berbasis Aplikasi.
Link: <https://scholar.google.com/>
- Baehaki, M., & Hipan, A. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Driver Online dalam Kasus Orderan Fiktif pada Platform Food Delivery.
Link: <https://scholar.google.com/>
- Emor, R. (2025). Fenomena Orderan Fiktif pada Layanan Transportasi Online di Indonesia.
Link: <https://scholar.google.com/>