

Jangan Beratkan
Driver Online
dengan
Potongan
Yang Mencekik
cukup 10%

POLICY BRIEF Edisi 01/2025

MENURUNKAN POTONGAN, MENINGKATKAN KEADILAN:

Mendorong Regulasi Platform Transportasi Online yang Berpihak pada Pengemudi dan Konsumen

Sumber foto: Katadata



Arif Novianto
Peneliti di Policy Research
Center (POREC)



Anindya D. Wulansari
Peneliti di Policy Research
Center (POREC)



Rizki Ardinanta
Peneliti di Policy Research
Center (POREC)



Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, platform digital seperti Gojek, Grab, Maxim, Shopee Food, dan InDriver telah menjelma menjadi aktor dominan dalam layanan pengantaran penumpang serta pengiriman makanan dan barang di Indonesia. Kehadiran mereka sering dipromosikan sebagai solusi efisien dan inklusif dalam menghadirkan layanan mobilitas berbasis teknologi. Namun, di balik narasi tersebut tersembunyi relasi ekonomi dan politik yang timpang antara platform, pengemudi, dan konsumen.

Salah satu persoalan struktural yang krusial adalah tingginya potongan atau komisi yang diambil oleh platform dari transaksi antara konsumen dengan pengemudi. Besaran potongan tersebut antara 20 persen hingga mencapai 70 persen, yang seringkali tidak disertai transparansi. Praktik semacam ini menciptakan ketidakadilan ganda: menekan penghasilan pengemudi dan sekaligus membingungkan konsumen melalui berbagai biaya tambahan yang tidak dijelaskan secara terbuka. Padahal, secara esensial, peran platform hanyalah sebagai perantara (middle man) yang menghubungkan transaksi yang dijalankan antara konsumen (permintaan) dan pengemudi (penawaran).

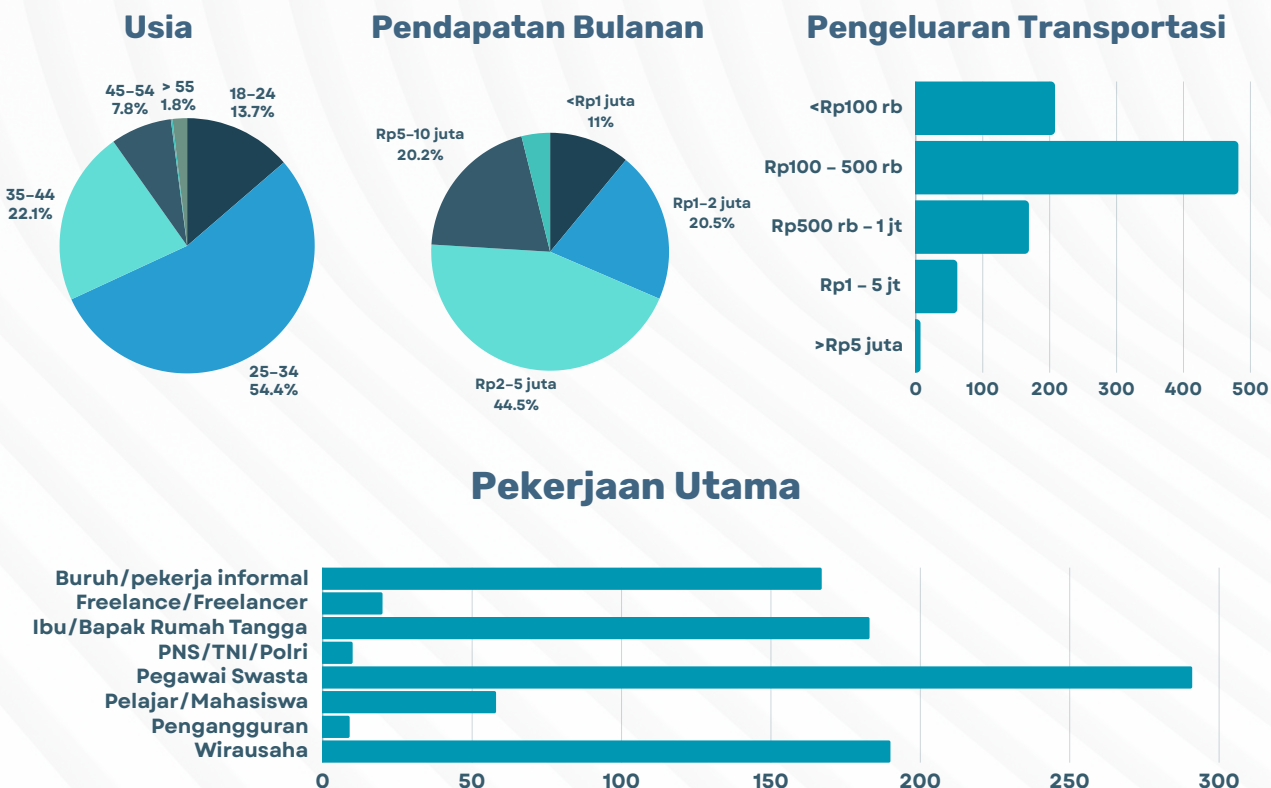
Ketiadaan regulasi yang memadai dan lemahnya penegakan hukum terhadap model bisnis platform memperparah ketimpangan ini. Kondisi tersebut menimbulkan risiko serius terhadap prinsip kerja layak, perlindungan konsumen, serta kepercayaan publik terhadap ekonomi digital.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu melalui survei daring terhadap 928 konsumen layanan transportasi online di Indonesia pada Mei 2025 serta wawancara kepada 3 orang konsumen dan 3 orang pengemudi online. Responden survei dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan cara disebar melalui media sosial dan diiklankan di platform Meta, dengan kriteria pernah menggunakan platform transportasi online, baik layanan pengantaran penumpang, barang, dan makanan. Survei berisi 38 pertanyaan tertutup dan 2 pertanyaan terbuka, mencakup persepsi terhadap potongan, tarif, kondisi kerja pengemudi, serta preferensi etis konsumen.

Profil Demografis Responden

Bagian ini menyajikan karakteristik dasar responden yang berpartisipasi dalam penelitian, mencakup aspek usia, pendapatan bulanan, pengeluaran untuk transportasi online, dan jenis pekerjaan utama. Informasi demografis ini penting untuk memahami latar belakang sosial-ekonomi responden serta sebagai dasar dalam menganalisis temuan-temuan utama dalam studi ini.



Temuan Utama

Bagian ini merangkum pandangan konsumen terkait etika penggunaan platform, sistem potongan dan biaya tambahan, serta dukungan terhadap regulasi dan kerja layak bagi pengemudi transportasi online.

Kesadaran Etis Konsumen

91,8%

“cukup setuju, setuju dan sangat setuju” memilih **platform yang menjamin kerja layak** jika tarifnya sama.

86,4%

merasa memiliki **tanggung jawab moral** terhadap kelayakan kondisi kerja pengemudi online.

75,2%

bahkan **rela membayar lebih mahal** jika pengemudi memperoleh penghasilan layak.

Kritik terhadap Sistem Potongan dan Biaya Tambahan

87,7%

menilai adanya biaya-biaya tambahan (di luar biaya kirim) **membuat tarif transportasi online menjadi mahal.**

98,2%

menyatakan **pentingnya transparansi dalam setiap transaksi**, termasuk persentase biaya yang diterima oleh platform dan pengemudi

82,9%

menyatakan potongan >30% **“tidak adil dan sangat tidak adil”**

91,9%

menyetujui **batasan potongan yang diambil platform maksimal 10%** dari proses transaksi tanpa ada biaya tersembunyi.

Dukungan terhadap Regulasi dan Kerja Layak

99,1%

setuju pemerintah melindungi hak dan kelayakan kerja pengemudi.

98,9%

mendukung pemberian perlindungan sosial (jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan) kepada pengemudi.

83,9%

mendukung perubahan status pengemudi dari mitra menjadi pekerja formal



Analisis Masalah

Temuan survei menunjukkan adanya kesadaran etis yang tinggi dari konsumen terhadap keadilan kerja di sektor transportasi online. Sebanyak 91,8% konsumen menyatakan akan memilih platform yang menjamin kerja layak jika tarifnya sama, bahkan 75,2% rela membayar lebih mahal demi memastikan penghasilan layak bagi pengemudi. Selain itu, lebih dari 86% konsumen merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap kelayakan kerja pengemudi. Temuan ini memperlihatkan bahwa konsumen bukan hanya aktor pasif dalam ekonomi digital, tetapi memiliki preferensi normatif yang kuat terhadap nilai keadilan sosial. Sayangnya, preferensi ini tidak diakomodasi dalam model bisnis yang dikembangkan oleh perusahaan platform.

Platform seperti Gojek dan Grab kerap membingkai hubungan mereka dengan pengemudi sebagai “kemitraan yang setara”, namun dalam praktiknya, relasi antara platform dengan pengemudi sangat timpang. Hal itu terlihat dari adanya praktik pengambilan potongan besar yang berjalan seiring dengan munculnya *platform ghost earnings* (pendapatan siluman platform). Konsep ini merujuk pada pendapatan tersembunyi platform melalui berbagai biaya tambahan yang tidak secara langsung dibagikan atau dijelaskan kepada pengguna maupun pengemudi. Sebanyak 87,7% konsumen menilai adanya biaya tambahan yang diatur sepihak oleh platform telah membuat tarif semakin mahal, dan 98,2% menuntut transparansi pembagian pendapatan antara platform dan pengemudi. Selain itu, 82,9% konsumen menilai potongan di atas 30% “tidak adil dan sangat tidak adil”, serta 91,9% konsumen menyetujui pembatasan potongan maksimal 10% tanpa biaya tersembunyi. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa adanya ketimpangan kuasa dan potongan eksekutif telah menciptakan ketidakadilan distributif dan relasional yang merugikan dua aktor sekaligus: pengemudi dan konsumen.

Dukungan terhadap intervensi negara juga sangat kuat: 99,1% responden menyetujui perlindungan hak dan kelayakan kerja pengemudi, 98,9% mendukung adanya perlindungan sosial, dan 83,9% mendukung perubahan status pengemudi menjadi pekerja formal. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memandang platform bukan sekadar penyedia layanan, melainkan institusi ekonomi yang perlu tunduk pada norma keadilan dan kebijakan pemerintah. Dalam konteks ini, negara perlu berpihak pada pihak terlemah dalam relasi kuasa di bisnis digital. Ketimpangan relasi yang dibiarkan tanpa regulasi hanya akan memperkuat dominasi platform dan memperluas kerentanan struktural bagi pekerja dan konsumen. Oleh karena itu, pembaruan kebijakan bukan hanya urusan perlindungan tenaga kerja, tetapi langkah untuk memulihkan kepercayaan konsumen dan menciptakan ekosistem ekonomi digital yang adil.

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan temuan survei nasional dan analisis terhadap ketimpangan struktural dalam relasi di platform (antara perusahaan platform, pengemudi, dan konsumen), berikut adalah lima rekomendasi kebijakan utama yang perlu diambil oleh pemerintah:

Batas Potongan Maksimal 10%

- Pemerintah, melalui Kementerian Perhubungan, Kementerian Ketenagakerjaan, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, perlu menetapkan batas potongan maksimal sebesar 10% dari transaksi antara konsumen dengan pengemudi.
- Ketentuan batas maksimal 10% perlu bersifat mengikat dan disertai sanksi bagi platform yang melanggar, mengingat 91,9% konsumen mendukung kebijakan ini.
- Biaya tersembunyi dan biaya tambahan di luar tarif pokok harus dilarang, karena dimanfaatkan oleh platform untuk melakukan ghost earnings yang merugikan konsumen dan pengemudi.
- Platform perlu menyajikan informasi rinci secara real-time di aplikasi mengenai: tarif total, potongan yang diambil platform, dan penghasilan bersih pengemudi.

Reformasi Status Hukum Pengemudi sebagai Pekerja Digital

- Pemerintah perlu segera melakukan peninjauan ulang terhadap status hukum "kemitraan" yang selama ini digunakan platform untuk menghindari tanggung jawab ketenagakerjaan. Survei menunjukkan 83,9% konsumen mendukung perubahan status pengemudi menjadi pekerja formal agar memperoleh hak dasar seperti upah minimum, asuransi, dan jam kerja manusiawi.

Kembangkan Skema Sertifikasi Etika Platform Digital

- Pemerintah dapat mengembangkan sistem labelisasi platform etis berdasarkan indikator kerja layak, transparansi pendapatan, dan partisipasi pengemudi dalam pengambilan keputusan. Misalnya "Label Hijau" diberikan kepada platform yang memenuhi standar kerja layak, transparansi pendapatan, dan partisipasi pengemudi; sedangkan "Label Kuning" dan "Label Merah" menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah.
- Skema ini tidak hanya meningkatkan literasi konsumen, tetapi juga memberi insentif pasar kepada platform yang mematuhi standar sosial. Hal itu karena 86,4% konsumen merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap kelayakan kondisi kerja pengemudi online.