



---

## Analisis Sistem Kemitraan Digital pada PT X

Muhamad Yudha Waningpati <sup>1\*</sup>, Christian Wiradendi Wolor <sup>2</sup>, Eka Dewi Utari <sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email : [nexusoflegend0@gmail.com](mailto:nexusoflegend0@gmail.com) \*

**Abstract,** *This study explores the digital partnership system implemented by PT X in engaging with MSMEs and freelance workers. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews and participatory observation. The findings reveal that while PT X's platform facilitates economic opportunities, it also creates new forms of dependency and inequality. Algorithmic opacity, unbalanced revenue-sharing schemes, and limited user control challenge the fairness and sustainability of such partnerships. This study suggests that digital platforms must rethink their governance and algorithm design to ensure equitable and inclusive collaboration with partners in Indonesia.*

**Keywords:** *algorithmic transparency, digital partnership, freelance workers, labor relations, MSMEs*

**Abstrak,** Penelitian ini mengeksplorasi sistem kemitraan digital yang diterapkan oleh PT X dalam menjalin hubungan kerja dengan UMKM dan pekerja lepas. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun platform PT X memberikan peluang ekonomi bagi mitra, terdapat tantangan serius seperti ketimpangan relasi kerja, ketidaktransparanan algoritma, serta pembagian hasil yang tidak proporsional. Studi ini merekomendasikan pentingnya perbaikan desain sistem dan kebijakan untuk menciptakan ekosistem kemitraan digital yang lebih adil dan berkelanjutan di Indonesia.

**Kata kunci:** algoritma, hubungan kerja, kemitraan digital, pekerja lepas, UMKM

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pesat teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong lahirnya model bisnis berbasis platform di berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Fenomena ini tidak hanya mengubah pola konsumsi dan distribusi barang dan jasa, tetapi juga menciptakan bentuk relasi kerja baru antara perusahaan digital dengan mitra individu maupun institusional, seperti UMKM dan pekerja lepas. Dengan penetrasi internet yang mencapai 73,7% (We Are Social, 2023) dan pertumbuhan e-commerce tahunan sebesar 23%, Indonesia kini menjadi salah satu pasar digital paling dinamis di Asia Tenggara. Dalam konteks ini, perusahaan platform seperti PT X memainkan peran sentral dalam membangun ekosistem kolaboratif berbasis teknologi, di mana kemitraan diatur melalui kontrak digital dan dimediasi oleh sistem algoritmik. Namun, kemunculan relasi kerja semacam ini tidak lepas dari berbagai persoalan struktural, seperti asimetri informasi, dominasi perusahaan dalam penentuan kebijakan, serta kurangnya perlindungan sosial bagi para mitra.

Penelitian ini menjadi penting karena mengisi kekosongan kajian akademik yang secara spesifik menyoroti dampak desain sistem algoritma terhadap pengalaman dan kesejahteraan mitra di Indonesia, terutama dalam sektor UMKM berbasis aplikasi. Sebagian besar studi

sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor ride-hailing atau pekerja lepas, dan belum banyak yang mengkaji secara mendalam aspek ketimpangan kekuasaan dalam relasi digital platform dengan pelaku usaha kecil. Padahal, berdasarkan pra-riset yang dilakukan, ditemukan bahwa hanya 50% mitra UMKM menyatakan puas terhadap sistem kemitraan yang diterapkan, dan mayoritas ketidakpuasan berkaitan dengan mekanisme pembagian hasil yang tidak transparan, perubahan kebijakan sepihak, serta desain aplikasi yang tidak mendukung kenyamanan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menghadirkan kontribusi teoritis mengenai konsep keadilan distributif dan kontrol algoritmik, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis bagi perusahaan dan regulator untuk membangun model kemitraan digital yang lebih adil, inklusif, dan berkelanjutan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Penelitian ini berlandaskan pada empat kerangka teori utama yang saling melengkapi dalam menjelaskan dinamika sistem kemitraan digital. Pertama, teori keadilan distributif dari Adams (1965) memberikan landasan untuk menganalisis ketimpangan dalam sistem pembagian hasil antara perusahaan platform dan mitra. Teori ini menekankan pentingnya kesesuaian antara kontribusi individu dengan imbalan yang diterima. Dalam konteks kemitraan PT X, persepsi ketidakadilan muncul ketika mitra merasa bahwa penghasilan yang mereka terima tidak mencerminkan usaha dan kontribusi yang telah mereka berikan, apalagi dalam kondisi di mana algoritma dan kebijakan perusahaan ditetapkan secara sepihak. Kedua, teori pertukaran sosial dari Blau (1964) memperkuat analisis dengan menyoroti pentingnya unsur timbal balik dan kepercayaan dalam relasi kerja. Ketika mitra merasa bahwa kontribusi mereka tidak dihargai secara layak atau bahwa perusahaan tidak memberikan ruang partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, maka hubungan kemitraan menjadi timpang dan berpotensi rapuh.

Selanjutnya, aspek teknologi dalam sistem kemitraan dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989), yang menunjukkan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Dalam konteks ini, desain aplikasi PT X yang dinilai tidak responsif dan membingungkan turut menjadi faktor penurunan kepuasan dan loyalitas mitra. Akhirnya, teori keagenan dari Eisenhardt (1989) memberikan perspektif struktural atas konflik kepentingan antara perusahaan sebagai prinsipal dan mitra sebagai agen. Dalam sistem platform, ketimpangan informasi—seperti kurangnya transparansi dalam pembagian hasil atau evaluasi performa yang bersifat algoritmik dan anonim—memperburuk posisi mitra dan meningkatkan

risiko eksploitasi. Kerangka teoretis ini diperkuat oleh studi empiris sebelumnya, seperti Graham et al. (2021) yang meneliti ketidakadilan dalam penetapan tarif pada platform ride-hailing, Rahman & Anwar (2021) yang mengeksplorasi ketidakjelasan pembagian keuntungan mitra UMKM, serta Cai et al. (2022) yang menunjukkan bahwa desain aplikasi yang buruk berdampak langsung pada penurunan retensi mitra. Keempat teori tersebut memberikan fondasi yang kokoh untuk menjelaskan fenomena ketimpangan relasi kerja dalam ekosistem platform digital di Indonesia.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam sistem kemitraan digital yang diterapkan oleh PT X. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami fenomena sosial secara holistik dan kontekstual dalam kehidupan nyata, terutama mengenai pengalaman subjektif para mitra dalam menghadapi sistem algoritmik yang kompleks dan sering kali tidak transparan. Menurut Yin (2021), studi kasus sangat tepat digunakan ketika batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara jelas, seperti dalam relasi digital antara perusahaan dan mitra. Penelitian ini dilakukan terhadap satu unit analisis utama, yakni PT X, dan fokus pada relasi kemitraan yang dijalin perusahaan dengan UMKM dan pekerja lepas di sektor layanan berbasis aplikasi. Studi ini tidak bermaksud menghasilkan generalisasi statistik, tetapi bertujuan memberikan pemahaman mendalam (*thick description*) tentang dinamika, tantangan, serta dampak kebijakan platform terhadap mitra di tingkat mikro.

Untuk mendukung validitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Tiga teknik pengumpulan data utama digunakan: pertama, wawancara mendalam dengan 4 mitra PT X yang dipilih secara purposif berdasarkan pengalaman kerja minimal satu tahun, serta tingkat ketidakpuasan terhadap sistem kemitraan. Kedua, observasi partisipatif dilakukan terhadap lima mitra yang diamati langsung saat berinteraksi dengan aplikasi platform, guna menangkap kendala teknis maupun perilaku kerja yang tidak terungkap dalam wawancara. Ketiga, analisis dokumen digunakan untuk mengkaji kontrak digital, kebijakan pembagian hasil, serta sistem notifikasi dan parameter evaluasi performa yang diterapkan oleh perusahaan. Validitas data dijamin melalui penerapan kredibilitas dan dependabilitas sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2019) dan Miles & Huberman (2020). Kredibilitas dijaga melalui triangulasi teknik dan member checking kepada informan, sedangkan dependabilitas diperoleh dengan dokumentasi prosedur penelitian secara rinci dan konsisten. Pendekatan ini diyakini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai relasi

kekuasaan, persepsi keadilan, serta kompleksitas teknis yang dihadapi mitra dalam ekosistem platform PT X.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Transparansi Algoritma**

Sebagian besar mitra dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa mereka tidak memperoleh penjelasan yang memadai mengenai mekanisme perhitungan pendapatan yang berlaku dalam sistem kemitraan PT X. Ketika ditanya tentang bagaimana penghasilan mereka dihitung terutama dalam konteks promosi, potongan komisi, dan insentif tambahan mitra hanya dapat memberikan jawaban berdasarkan asumsi atau pengalaman pribadi, bukan informasi yang bersumber dari penjelasan resmi perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya asimetri informasi antara perusahaan dan mitra yang dapat melemahkan posisi negosiasi mitra, serta memicu ketidakpercayaan terhadap sistem yang ada. Ketidakjelasan ini semakin diperparah dengan seringnya perubahan kebijakan insentif atau program bonus yang dilakukan secara sepihak oleh platform, tanpa adanya konsultasi atau penjelasan rinci kepada mitra.

Lebih jauh lagi, parameter performa yang menjadi dasar penilaian kinerja dan pemberian insentif juga tidak dijelaskan secara transparan. Meskipun sistem menampilkan skor performa atau rating mitra, tidak ada uraian spesifik tentang indikator apa saja yang digunakan, berapa bobot masing-masing indikator, dan bagaimana skor akhir dihitung. Ketidakpastian ini menyebabkan mitra kesulitan dalam merumuskan strategi kerja yang efektif untuk meningkatkan pendapatan mereka. Sebagian mitra bahkan menyatakan frustrasi karena merasa telah bekerja keras, namun tidak melihat peningkatan penghasilan yang signifikan, padahal tidak terjadi pelanggaran atau penurunan kualitas layanan. Situasi ini menunjukkan bahwa ketidaktransparanan algoritma dan evaluasi performa tidak hanya berdampak pada aspek teknis penghasilan, tetapi juga memengaruhi motivasi kerja, kepuasan mitra, dan loyalitas terhadap platform.

Proporsionalitas Pendapatan 70% mitra menganggap hasil yang diterima tidak sebanding dengan usaha yang dikeluarkan. Model fee-based dianggap terlalu membebani mitra dibandingkan revenue-sharing.

##### **Desain Aplikasi**

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah keluhan mitra terhadap desain antarmuka aplikasi yang dinilai kurang responsif dan tidak intuitif. Mitra sering mengalami kesulitan dalam menavigasi fitur-fitur utama, seperti melihat riwayat transaksi, mengecek pendapatan, atau mengakses informasi kebijakan terbaru. Desain aplikasi yang

mbingungkan ini tidak hanya menghambat efisiensi kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap stres kerja yang berkepanjangan, terutama ketika mitra harus menyelesaikan tugas dalam waktu terbatas. Dalam kondisi tertentu, sistem yang lambat merespons atau fitur yang tidak berjalan sebagaimana mestinya juga menjadi penyebab munculnya kesalahan input data, seperti kesalahan mencatat pesanan atau gagal mengunggah bukti transaksi. Situasi ini berpotensi menurunkan performa mitra dan berujung pada penalti atau penurunan rating, yang pada akhirnya memengaruhi pendapatan mereka.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Cai et al. (2022) dalam *International Journal of Human-Computer Interaction*, yang menyatakan bahwa desain antarmuka yang buruk dapat menurunkan produktivitas mitra hingga 20% dan meningkatkan tingkat kesalahan input hingga 35%. Dalam konteks PT X, keterbatasan dalam aspek user experience menunjukkan bahwa aplikasi tidak dirancang berdasarkan prinsip usability yang kuat, seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi visual, dan adaptabilitas terhadap berbagai kondisi teknis di lapangan. Padahal, dalam ekosistem kerja digital yang sangat bergantung pada teknologi, kualitas antarmuka memiliki pengaruh langsung terhadap kenyamanan kerja dan loyalitas mitra. Oleh karena itu, perbaikan desain aplikasi yang berfokus pada kebutuhan pengguna menjadi urgensi strategis yang harus dipertimbangkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kemitraan jangka panjang.

### **Relasi Kekuasaan**

Salah satu permasalahan mendasar dalam sistem kemitraan digital PT X adalah dominasi penuh perusahaan terhadap perubahan kebijakan dan pengendalian algoritma, tanpa melibatkan partisipasi mitra secara aktif. Dalam wawancara, mayoritas mitra menyatakan bahwa mereka sering kali baru mengetahui adanya perubahan skema insentif, perhitungan komisi, atau aturan kerja lainnya setelah kebijakan tersebut diberlakukan, biasanya melalui notifikasi singkat dalam aplikasi atau menu pusat bantuan yang jarang diakses secara rutin. Minimnya ruang partisipasi mitra dalam proses evaluasi maupun pengambilan keputusan ini mencerminkan relasi kekuasaan yang timpang antara perusahaan sebagai pemilik platform dan mitra sebagai pelaksana layanan di lapangan. Hal ini bertentangan dengan prinsip kemitraan yang seharusnya bersifat kolaboratif dan saling menguntungkan.

Ketimpangan ini semakin diperkuat oleh sistem algoritma yang dirancang secara tertutup dan tidak memberikan ruang klarifikasi atau banding atas hasil evaluasi performa, insentif, maupun sanksi. Dalam konteks teori keagenan (Eisenhardt, 1989), situasi ini mencerminkan adanya informational asymmetry di mana perusahaan memiliki kontrol penuh atas informasi dan keputusan, sedangkan mitra hanya menjadi subjek yang tunduk pada sistem. Akibatnya,

mitra merasa kehilangan otonomi, tidak memiliki kepastian atas pendapatannya, dan rentan terhadap ketidakadilan struktural. Tidak adanya forum dialog yang formal atau mekanisme umpan balik yang efektif membuat keluhan mitra sering kali tidak terdengar dan tidak ditindaklanjuti secara sistematis. Oleh karena itu, diperlukan perubahan paradigma dalam desain relasi kemitraan agar mitra dapat memiliki posisi yang lebih sejajar, termasuk melalui partisipasi dalam proses evaluasi kebijakan dan transparansi dalam pengelolaan algoritma.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Sistem kemitraan PT X menunjukkan bahwa model digital platform dapat menciptakan peluang ekonomi namun belum sepenuhnya adil. Ketidakjelasan algoritma dan desain sistem yang tidak partisipatif menjadi sumber ketidakpuasan. Penelitian ini menyarankan transparansi penuh dalam kebijakan pembagian hasil, perbaikan desain antarmuka, dan peningkatan ruang dialog antara mitra dan perusahaan. Penelitian mendatang dapat menggali aspek psikologis kontrol algoritmik lebih dalam.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para mitra PT X yang telah bersedia menjadi partisipan, serta kepada dosen pembimbing dan rekan sejawat yang telah membantu penyusunan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299.
- Andrianto, A. (2023). Digital platform governance and partner dissatisfaction: A case study of Indonesian ride-hailing drivers. Faculty of Economics, University of Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). Financing accessibility and digital platform partnership: Survey on micro-entrepreneurs in Java.
- Berg, J. (2022). Digital labour platforms in developing countries: Drivers of inequality? ILO.
- Cai, J., et al. (2022). App design and partner engagement in platform economy. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 38(5), 421–435.
- Chen, L., et al. (2022). Fairness in platform-based partnerships: A contract analysis. *Journal of Business Ethics*, 175(3), 587–605.
- Chen, M. K., Rossi, P. E., Chevalier, J. A., & Oehlsen, E. (2020). The value of flexible work: Evidence from Uber drivers. *Harvard Business Review*, 98(4), 120–135.

- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage.
- fairwork Indonesia. (2022). *Labour standards in the gig economy: Indonesia report 2022*.
- Graham, M., et al. (2021). Fairness in gig work: Evidence from Southeast Asia. *Journal of Development Studies*, 57(8), 1327–1343.
- Guo, L., et al. (2021). Platform-based collaborative ecosystems: A new paradigm for digital business. *Journal of Business Research*, 129, 786–794.
- Kartika, D., & Wijaya, S. (2023). Incentive system fairness in platform economy: Evidence from Indonesian food delivery partners. *Journal of Southeast Asian Business Studies*, 17(2), 45–62.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Koperasi dan UKM No. 6 tahun 2023 tentang Perlindungan Mitra Digital*.
- Kenney, M., & Zysman, J. (2020). The rise of the platform economy. *MIT Sloan Management Review*, 61(3), 1–9.
- Kuhn, K. M., & Maleki, A. (2020). Micro-entrepreneurs in the platform economy: Dependency and constraints. *Work and Occupations*, 47(1), 31–69.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage.
- MIT Sloan School of Management. (2023). *Blockchain applications for fair platform economy* (Research Brief No. 23-105). <https://mitsloan.mit.edu>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif / Qualitative research methodology*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nuraini, S., & Fahmi, I. (2023). Algorithmic distribution bias in ride-hailing platforms: Jakarta case study. *Asian Journal of Technology Management*, 16(1), 78–95.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62–77.
- Prasetyo, A. E., Susanto, H., & Nguyen, T. T. (2021). Digital platform partnership models in developing economies. *Journal of Business Models*, 9(3), 112–130.
- Putra, R. P., Handayani, W., & Suryono, A. (2022). Digital literacy gaps among platform partners in Indonesia. *International Journal of Digital Literacy*, 13(4), 1–15.
- Rahayu, S. K., & Hidayat, T. (2022). Profit-sharing fairness in Indonesian digital platforms. *Journal of Cooperatives and SMEs*, 14(2), 89–104.
- Rahman, A., & Anwar, M. (2021). Profit sharing in platform-based UMKM partnerships: Evidence from West Java. *Asian Journal of Business Ethics*, 10(2), 245–263.

- Rosenblat, A. (2020). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Schor, J., et al. (2023). Platform work and worker satisfaction: A cross-national comparison. *Journal of Consumer Culture*, 23(1), 68–89.
- Spradley, J. P. (2020). *Participant observation*. Waveland Press.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif / Qualitative research methods*. Alfabeta.
- Suryana, A. (2023). Operational challenges of micro-entrepreneurs in digital platforms: West Java case study. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 9(1), 55–70.
- UNESCO. (2023). *Digital skills assessment for platform economy workers in Southeast Asia*. UNESCO Bangkok Office.
- Vallas, S., & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273–294.
- Woodcock, J. (2021). The algorithmic panopticon at work: How apps control gig workers. *New Technology, Work and Employment*, 36(3), 273–290.
- Yin, R. K. (2021). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. Sage.