

BAB III

GAMBARAN UMUM SHOPEEFOOD DI KOTA PADANG

3.1 Gambaran Umum *Shopeefood* di Kota Padang

Perusahaan *Shopee* merupakan salah satu perusahaan teknologi besar penyedia aplikasi layanan shopping yang banyak digemari oleh masyarakat di Indonesia. Perusahaan *Shopee* memiliki kantor pusat di Singapura dan sekarang ini telah melebarkan sayap di beberapa negara di Asia Tenggara, seperti Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Indonesia. Selain *e-commerce*, salah satu *platform* dari perusahaan ini adalah *shopeefood* yang dijalankan oleh PT Shopee International Indonesia. *platform shopeefood* menyediakan layanan pesan antar makanan sesuai dengan permintaan konsumen. Di tengah-tengah masa pandemi di mana hampir semua aktivitas dan ruang gerak semua orang dibatasi, masyarakat Indonesia sangat lumrah dengan aplikasi *shopeefood* untuk melakukan transaksi di kehidupan sehari-hari. Adanya platform *shopeefood* ini tentu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan makanan dan minuman yang mereka inginkan tanpa mengeluarkan banyak energi dan waktu (Marut dan Atmaja 2022, 1551-1552).

Platform *shopeefood* dapat ditemui di dalam aplikasi *Shopee*. Dalam aplikasi digital ini, terdapat para pihak yang terlibat di dalamnya yaitu perusahaan *Shopee* sebagai pemilik atau penyedia layanan, pengemudi atau *driver shopeefood*, restoran dan toko yang juga disebut dengan *merchant*, dan masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan *shopeefood*. Dapat dilihat bersama bahwa keberadaan perusahaan *Shopee* tidak hanya sebagai penyedia layanan pesan antar makanan bagi para pelanggannya, tetapi juga memperluas kesempatan lapangan kerja yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam mencari mata pencaharian (Marut dan Atmaja 2022, 1552).

Menurut Malloy, terdapat 3 (tiga) tahapan lahirnya perjanjian, yaitu 1 . pra kontraktual

2 . penutupan kontraktual

3 . post kontraktual (Bright dan Blandy 2015, 130).

Dalam hubungan perusahaan *Shopee* dengan mitra *driver shopeefood*, tahapan pra kontraknya terjadi saat calon mitra *driver shopeefood* menyetorkan data diri mereka untuk dapat mendaftar menjadi mitra *driver shopeefood*. Pendaftaran untuk dapat menjadi bagian *driver shopeefood* oleh perusahaan *Shopee* dibagi menjadi 3 (tiga) sektor daerah di Indonesia yaitu wilayah Jakarta, Jabodetabek, dan wilayah di luar Jabodetabek. Pendaftaran tersebut juga bisa diselesaikan dengan mudah melalui internet (*online*) dengan melengkapi formulir atau blangko registrasi mitra *driver shopeefood* pada tautan yang telah disediakan oleh *Shopee* (Marut dan Atmaja 2022, 1552).

Hingga saat ini, perusahaan *Shopee* tidak memungut biaya untuk masyarakat yang berminat untuk mendaftar menjadi *driver shopeefood*. Pendaftaran untuk menjadi *driver shopeefood* dilakukan di website resmi mereka yaitu yang dapat diakses dengan internet dan melengkapi blangko pendaftaran online yang ada dalam website tersebut. Calon *driver shopeefood* dapat mendaftar melengkapi syarat-syarat yang sudah ditentukan oleh perusahaan *Shopee* . Persyaratan pendaftaran yang dikeluarkan oleh perusahaan *Shopee* juga tidak terlalu rumit sehingga dapat dijangkau oleh banyak kalangan masyarakat. Hingga saat ini, perusahaan *Shopee* hanya menerima pendaftar *driver* yang merupakan Warga Negara Indonesia dengan batasan usia yaitu paling tidaknya 17 (tujuh belas) tahun. Selain itu perusahaan *Shopee* juga menetapkan usia batasan seseorang untuk dapat mendaftar sebagai *driver shopeefood* yaitu maksimal 65 (enam puluh lima) tahun pada saat calon *driver shopeefood* melakukan registrasi atau pendaftaran. Adapun dokumen yang harus disiapkan oleh para calon *driver shopeefood* adalah berupa data diri lengkap, seperti: Kartu Tanda Penduduk; Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku; Surat Tanda Nomor Kendaraan (dengan catatan minimal kendaraan keluaran tahun 2013); Surat Keterangan

Catatan Kepolisian; dan foto buku tabungan bank yang dapat digunakan oleh perusahaan *Shopee* untuk mengirimkan keuntungan bagi *driver shopeefood* (hingga saat ini dapat memilih salah satu dari rekening bank BNI, BRI, BCA, Mandiri, atau Seabank); serta alamat email dan nomor telepon aktif. Selain itu, perusahaan *Shopee* juga memberikan perlindungan asuransi secara gratis kepada para *driver shopeefood*. Para *driver* tidak ditagih biaya premi atau biaya tambahan lainnya karena asuransi tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan *Shopee* (Marut dan Atmaja 2022, 1552-1553).

Shopeefood merupakan salah satu layanan aplikasi *shopee* yang melayani pesan antar makanan. *Shopeefood* pertama kali dikenalkan pada April 2020, di mana memiliki fungsi dan tujuan yang sama dengan layanan pesan antar makanan lainnya seperti Grab dan Gojek. *Shopeefood* sejak 25 November 2020 telah merekrut mitra driver pada dengan mulai beroperasi pertama kali di wilayah Jakarta. Pada 3 Mei 2021, *Shopeefood* telah memperluas jangkauan wilayahnya di Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi yang di informasikan melalui instagramnya @Shopeefood_id (Sidabutar 2022, 1).

Shopeefood memiliki logo diwarnai dengan warna oranye. diartikan sebagai warna yang hangat, mempunyai daya tarik dan meningkatkan daya minat pembeli. Gambar garpu dan sendok ini mengartikan ada tempat makan/rumah makan dan wadah belanja makanan mengartikan keranjang belanja makan. Sejalan dengan arti logo *Shopeefood*, yang di mana memiliki fungsi dan tujuan yang sama dengan layanan pesan antar makanan lainnya. *Shopeefood* pertama kali beriklan pada 12 September 2020 melalui media sosial, *Youtube* di akun *Shopee* Indonesia, yang telah dilihat mencapai 4,8 juta *viewers*. Walaupun *Shopeefood* baru muncul pada akhir tahun 2020, namun kini *Shopeefood* mulai ramai diperbincangkan dalam berbagai media pada awal tahun 2021 sebagai saingan pendatang baru bagi *Grabfood* dan *GoFood* yang telah lama berada dalam dunia layanan jasa antar makanan ini sejak 2016 (*GrabFood*) dan 2015 (*GoFood*). Meskipun *Shopeefood* tergolong baru

dalam layanan pesan antar makanan di Indonesia, namun *Shopeefood* sudah mendapatkan kurang lebih dalam setahun 500 mitra *merchant* di Jabodetabek yang ingin bekerja sama dengan *e-commerce* nomor satu di Indonesia saat ini (Sidabutar 2022, 1-2).

Shopeefood merupakan lini bisnis baru dari *Shopee* yang saat ini sedang booming bersaing dengan ataupun *Grabfood*. Awalnya *Shopee* dikenal sebagai *e-marketplace* seperti Tokopedia, Bukalapak, Lazada dan lainnya. *Shopeefood*, memiliki banyak strategi yang dapat memenangkan mereka dalam persaingan yang ketat pada jasa layanan antar makanan. *Shopee* sudah mengeluarkan metode pembayaran online yang dikenal dengan *ShopeePay*. Selain itu sebagai *e-marketplace* yang memiliki pangsa pasar terbesar di Indonesia, juga membuat *Shopeefood* lebih mudah untuk bersaing. Menurut data *download* di *Google PlayStore*, *Shopeefood* sejak 2020 hingga saat ini baru memiliki kurang lebih 500 ribu partner yang terdaftar, sedangkan *GoFood* sudah memiliki 1 juta *download* dan *Grabfood* sudah kurang lebih 5 juta partner yang bekerjasama. Hal ini dapat dikatakan mitra restoran yang bekerja sama dengan *Shopeefood* masih sangat sedikit dibandingkan *Grabfood* dan *GoFood* (Sidabutar 2022, 2).

Saat ini, *Shopeefood* memberikan beberapa fitur penawaran sejak pertama kali dirilis, yakni makanan langsung diantar mitra pengemudi, mendapat potongan atau gratis ongkir langsung, dapat memakai voucher dengan diskon 60% hingga Rp. 25.000, ada berbagai pilihan menu, dan tersedia banyak *merchant* atau restoran unggulan. Di samping pengguna *Shopeefood*, para mitra juga berlaku jika sudah bergabung menjadi mitra *merchant* dengan keuntungan seperti berpotensi mengembangkan usaha sedang dirintis, pembayaran sangat fleksibel dan transparan, banyak promo menarik setiap harinya, serta meningkatkan omset. Sementara di sisi driver/pengemudi yang menjadi pengantar *Shopeefood* juga mendapat beberapa keuntungan, seperti sistem pembayaran bagi hasil, cara kerja lebih mudah, setiap hari banyak orderan masuk, serta ada bonus insentif

(Sidabutar 2022, 3). *Shopeefood* pun merambat untuk memberikan promosi pada pengguna dengan platform media sosial, salah satunya dengan menggunakan Instagram (@shopeefood_id) (Sidabutar 2022, 3).

Kantor layanan atau kantor *driver shopeefood* untuk wilayah Indonesia saat ini tercatat berlokasi di beberapa kota besar seperti Jakarta Selatan, Surabaya, Medan, dan Yogyakarta, namun tidak disebutkan keberadaan kantor resmi *shopeefood* di Kota Padang. Sejauh data dari sumber-sumber resmi *shopeefood* terkait kantor layanan, Kota Padang belum memiliki kantor *Shopeefood Driver Center* atau kantor layanan yang resmi. *Shopeefood* di padang seperti halnya kantor *shopeefood* di daerah lain tidak memiliki kantor fisik yang khusus. Pendaftaran mitra pengemudi *shopeefood* dilakukan secara online melalui aplikasi *shopee*, bukan di kantor fisik.

Alasan spesifik mengapa *shopeefood* belum membuka kantor di Kota Padang tidak secara eksplisit tercantum. Namun, secara umum, keputusan untuk membuka kantor layanan tentunya mempertimbangkan faktor seperti potensi pasar, jumlah pengguna dan mitra pengemudi aktif, serta pertimbangan logistik dan operasional perusahaan. Walaupun tidak ada kantor resmi, *shopeefood* tetap melayani Kota Padang melalui aplikasi dan layanan *customer service online*. Mitra pengemudi dan *merchant* di Padang dapat mendaftar dan mengoperasikan layanan *shopeefood* secara digital tanpa keharusan ke kantor fisik. Ini memungkinkan operasional tetap berjalan meski tanpa keberadaan kantor cabang resmi di kota tersebut. Singkatnya, kantor *shopeefood* tidak ada di Kota Padang mungkin disebabkan oleh pertimbangan skala bisnis dan efisiensi operasional, sehingga layanan lebih difokuskan secara digital dan dari kantor di kota-kota besar terdekat.

Gambaran umum *shopeefood* di kota Padang pada tahun 2025 menunjukkan bahwa layanan ini cukup populer sebagai platform pesan-antar makanan *online*, khususnya di kalangan generasi muda seperti Gen Z. Berdasarkan survei perilaku konsumen awal tahun 2025 di Indonesia, *shopeefood* dipilih oleh sekitar 29% responden pengguna aplikasi pesan

makanan online, dengan mayoritas penggunaanya adalah generasi Z yang aktif menggunakan platform tersebut.

Shopeefood di Padang dan secara nasional terus mengembangkan kampanye dan strategi promosi, seperti program "*Chekout Murah*" yang diluncurkan sejak September 2024. Program ini menawarkan menu makanan dengan harga hemat mulai dari Rp20.000, termasuk ongkos kirim, yang berhasil meningkatkan jumlah pesanan hingga dua kali lipat dan penjualan pedagang hingga enam kali lipat. Dalam kampanye ini, makanan populer seperti nasi ayam, mie, nasi goreng, bubur ayam, nasi padang, dan kebab menjadi pilihan favorit pengguna.

Dari sisi konsumen di Padang, penelitian pada tahun 2025 menunjukkan bahwa harga dan promosi merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian *shopeefood*, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Bung Hatta. Penelitian kuantitatif dengan responden mahasiswa ini mengonfirmasi bahwa promosi dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat beli produk di aplikasi *shopeefood*.

Shopeefood menawarkan kemudahan transaksi, termasuk metode pembayaran yang beragam seperti *shopeePay* dan COD, serta waktu pengantaran yang cepat, menghadirkan layanan praktis dan kompetitif di pasar pesan-antar makanan di Padang. Secara keseluruhan, *shopeefood* di Padang pada tahun 2025 dapat digambarkan sebagai platform pesan-antar makanan yang cukup populer dan kompetitif, dengan fokus pada promosi harga terjangkau yang menarik konsumen muda, didukung oleh kemudahan penggunaan aplikasi dan metode pembayaran yang variatif. Sumber akurat yang mendukung gambaran ini termasuk laporan kampanye *shopeefood Chekout Murah* dari Antara News (2024), survei perilaku konsumen Jakpat pada awal 2025, dan penelitian akademik di Universitas Bung Hatta Padang yang dipublikasikan tahun 2025.

Pasca pandemi Covid-19, kegiatan memesan makanan secara daring (*online food delivery*) telah menjadi kebiasaan baru bagi masyarakat di

Indonesia. Jajan secara *online* semakin diminati dengan hadirnya beragam aplikasi pesan makanan yang beroperasi. merilis survei *bertajuk Consumer Behavior in Online Food Delivery 2025*. Sebanyak 1.343 responden mengikuti survei ini melalui *Jakpat App Mobile* pada 13-14 Maret 2025. Riset ini meneliti perilaku jajan online masyarakat Indonesia, serta kebiasaan dan pengalaman mereka dalam memesan makanan berat, ringan, dan minuman.

Hasilnya, aplikasi *Gofood* menjadi yang paling sering digunakan, dipilih oleh 38% responden untuk memesan makanan *online* awal 2025. Sebagian besar dari mereka merupakan generasi X yang aktif jajan melalui aplikasi tersebut. Sementara itu, 29% responden lainnya pilih gunakan *shopeefood* sebagai aplikasi pesan makanan *online*. Kali ini, kebanyakan pengguna aplikasi *shopeefood* adalah generasi Z. Posisi berikutnya ada *grabfood* yang ditunjuk oleh 27% responden untuk memenuhi jajan *online* mereka. Sementara 4% responden menggunakan aplikasi lainnya.

3.1.1 Sejarah Berdirinya Kota Padang

Sejarah berdirinya Kota Padang adalah dengan mengenal sejarah Minangkabau. Pada abad ke-15 pada zaman kerajaan Minangkabau dengan rajanya Adityawarman. Saat itu padang adalah pemukiman nelayan. Dalam tambo Minangkabau, Padang disebut sebagai daerah antau. Orang yang pertama kali datang berasal dari Kubung XII Solok oleh Luhak Nan Tigo (Agam, Tanah Datar dan Limo Puluh Kota). Namun ketika sampai, terdapat penduduk asli yang tidak beberapa orang, yang mereka sebut dengan orang-orang Rupit dan Tirau. Berarti dalam perluasan wilayah Kerajaan Minangkabau sebelum sampai ke Padang, telah ada kelompok-kelompok tersebut. Pada abad yang sama, Kerajaan Aceh secara bertahap berhasil menaklukkan Tikus, Pariaman dan Inderapura. Padang menjadi daerah persinggahan sebelum bertolak ke Aceh.

Padang sebelum abad ke-17 tidak begitu penting bagi kerajaan Minangkabau yang hanya menganggap sebagai daerah rantau. Pada tahun 1511, Malaka sebagai daerah pelabuhan tidak aman lagi karena masuknya

bangsa Portugis, Inggris dan Belanda. Pada tahun 1660 raja-raja muda yang menentang Pagaruyung kemudian berpihak kepada Aceh, karena dibujuk Belanda berhasil mengusir orang Aceh. Belanda mendekati memberikan upeti ke kerajaan Pagaruyung. Sampai akhir abad ke-18 Kota Padang hanya terdiri dari wilayah sekitar Batang Arau, Kampung Cina, Kampung Keliling, Pasar Mudik dan Seberang Padang. Pemerintah Belanda melalui de Stuers (1788-1861) memimpin Padang, lalu melakukan perluasan-perluasan. Hingga pada tahun 1945, berita kemerdekaan Indonesia pada 17 Agustus 1945 baru sampai ke Kota Padang setelah akhir bulan Agustus. Melalui ketetapan Gubernur Sumatera Barat tanggal 17 Mei 1946 No 103 Padang ditetapkan menjadi kota besar.

Hari jadi kota ditetapkan pertama kali pada 7 Agustus 1669. Hari tersebut merupakan penyerangan seluruh bangunan yang dimiliki (loji) Belanda di Muara Padang oleh masyarakat Pauh dan Koto Tangah. Semasa penjajahan Belanda, kota ini menjadi pusat perdagangan emas, teh, kopi dan rempah-rempah. Memasuki abad ke-20 ekspor barang dari Kota Padang ke kota lainnya mulai dilakukan, seperti batu dan semen yang dilakukan di pelabuhan Teluk Bayur. Walikota pertama Kota Padang adalah Mr. Abubakar Ja'ar. Selanjutnya dipimpin oleh Bagindo Aziz Chan yang dikenal sebagai walikota pejuang. Setelah Bagindo Aziz Chan gugur, Belanda melakukan agresi I, akibatnya Belanda menguasai Padang. Melalui surat keputusan Gubernur Sumatera Tengah tanggal 15 Agustus 1950 No 65/GP-50 ditetapkan pemerintah Kota Padang sebagai suatu daerah yang Otonom. Setelah itu keluar UU No 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di daerah. Kota Padang di samping daerah otonom juga merupakan wilayah administratif dikepalai oleh seorang walikota yaitu Hasan Basri Durin (1971-1983). Sesuai dengan PP. No. 17 Tahun 1980 Padang diperluas menjadi 694,96 Km2 terdiri dari 11 Kecamatan dengan 193 Kelurahan (Kota Padang - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, diakses 12 Agustus 2025).

Setelah Drs Hasan Basri Durin selesai melaksanakan tugasnya sebagai walikota Padang, maka diangkatlah Syahrul Ujud, SH sebagai Walikota Padang kesebelas dengan kepemimpinannya selama sepuluh tahun (1983-1993). Berakhirnya kepemimpinan Syahrul Ujud, SH tongkat estafet kepemimpinan Kota Padang diserahkan kepada Drs. Zuiyen Rais, MS (1993-2003). Merupakan Walikota Padang kedua belas. Tahun 2004-2014, dua kali periode, sama dengan Drs Hasan Basri Durin dan Zuiyen Rais, yaitu Drs Fauzi Bahar, Msi. Tahun 2014 Kota Padang Dipimpin oleh Dengan walikotanya adalah Mahyeldi Ansarullah, hingga saat ini ([Kota Padang - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#), diakses 12 Agustus 2025).

3.1.2 *Shopeefood* di Kota Padang

Shopeefood adalah layanan pesan antar makanan, yang mana melibatkan 4 pihak, pertama pihak penyedia layanan yaitu PT. *Shopee* Indonesia, kedua Mitra pengemudi selaku kurir yang menyewakan jasanya untuk mengantarkan makanan, ketiga konsumen pihak yang melakukan permintaan layanan pesan antar makanan melalui aplikasi *shopee*, dan keempat pihak merchant atau resto yang mendaftarkan lapaknya pada aplikasi *Shopee* untuk berjualan secara *online*.

Cara daftar *Shopeefood Driver*: (Qothrunnada, 2024)

1. Daftar lewat aplikasi *shopeefood driver*
 - a. Download aplikasi *shopeefood driver* di *Playstore*
 - b. Isi nama lengkap
 - c. Pilih area layanan>pilih ajukan>pilih mulai
 - d. Pilih “Verifikasi Sekarang” untuk melakukan verifikasi akun *shopeepay*, lalu ajukan
 - e. Pilih *upload* dokumen>masukkan informasi umum (KTP, kontak darurat, nomor kendaraan, akun bank, dan dokumen lainnya yang diminta)
 - f. Lakukan tanda tangan elektronik pada halaman akhir ketentuan layanan

- g. Jika sudah sesuai, petugas akan memproses peninjauan dokumen (proses ini membutuhkan waktu sekitar 20 hari kerja)
- h. Jika semua dokumen berhasil diupload, pilih Hubungkan Sekarang>pilih "Saya setuju untuk menghubungkan aplikasi *shopeefood driver* dengan akun *shopeepay*".

Setelah pendaftaran dokumen selesai dan menunggu hasil tinjauan pihak *shopee*, dilanjutkan ketahap berikut:

- a. Pilih Beli Sekarang>pilih area pembelian atribut
- b. Klik Beli Sekarang untuk pembelian secara *online* atau pilih lihat alamat jika ingin melakukan pembelian secara *offline*
- c. Pilih Pelajari Sekarang>pilih Kerjakan Sekarang>pilih Ajukan setelah memilih jawaban>pilih Kembali Ke Halaman Pelatihan
- d. Pilih Kerjakan Tes>pilih Ajukan
- e. Pilih *upload* Sekarang untuk mengupload foto diri dengan memakai atribut resmi *shopeefood* setelah melakukan pembelian
- f. Lalu, selesaikan pelatihan dan tes mitra pengguna *shopee*.

Dilansir laman resmi Pusat Bantuan *shopee* (05/12/2024), saat ini pendaftaran *shopeefood driver* bisa dilakukan melalui aplikasi dan tersedia secara bertahap di beberapa kota.

2. Pendaftaran *shopeefood driver* secara *offline*

Sementara, bagi kota yang belum tersedia pendaftaran melalui aplikasi, pendaftaran bisa dilakukan melalui formulir pendaftaran mitra pengemudi *shopee*. Perlu diingat, setelah melengkapi semua persyaratan dokumen pendaftaran waktu aktivasi akun sekitar 3-5 hari kerja. Untuk saat ini, pendaftaran *driver shopee* hanya bisa dilakukan oleh Warga Negara Indonesia saja.

Cara menggunakan atau memesan makanan melalui *shopeefood* dapat dilihat pada penjelasan tahapan-tahapan di bawah ini: (Setyaningsih, 2021)

- 1. Buka aplikasi *Shopee* dan pilih *shopeefood*.
- 2. Pilih *merchant*/Menu favorit melalui kolom pencarian maupun banner.

3. Lihat menu yang ingin dipesan. Bisa juga melihat promosi yang berlaku di merchant dengan klik “Lihat Semua”.
4. Pilih “Add to Cart” untuk memasukkan menu yang dipesan. Tambahkan juga *thopping add-on* jika tersedia.
5. Sebelum masuk ke tahap selanjutnya, pastikan dahulu alamat dan pesanan sudah benar.
6. Cek kembali detail total harga menu dan ongkos kirim.
7. Kita juga dapat menambahkan *Voucher* dengan klik “Voucher”, lalu pilih *Voucher* yang tersedia.
8. Setelah kita klik “Pesan Sekarang”, *shopeefood* mencari Mitra Pengemudi terdekat dan segera menuju Merchant.

Shopeefood hadir di Padang dilengkapi dengan posko lokal terletak di Jl. Raya Punggai No. 333, Surau Gadang, Kecamatan Nanggalo. Posko buka Senin–Jumat 09.30–15.00, Sabtu–Minggu tutup. Meski sudah tersedia, penyedia *merchant* di wilayah ini masih relatif terbatas dibanding kota besar lainnya. *Merchant* dan promo lokal, terdapat sejumlah restoran Padang populer di *Shopeefood* Padang, misalnya “Padang Merdeka”, yang sering menawarkan promo seperti cashback 60–80% serta gratis ongkir lewat *ShopeePay* dan *voucher deals*. Sejumlah mahasiswa di Universitas Bung Hatta melaporkan bahwa faktor harga dan promosi cukup mempengaruhi pilihan mereka dalam menggunakan *shopeefood* di Padang.

Layanan *driver*, pengiriman menggunakan driver *Shopeefood*. Namun, sesekali muncul laporan tidak nyaman dari *driver*, misalnya insiden pelanggan tak berbusana saat mengambil pesanan. Pengalaman dari pengguna di platform lain (seperti reddit) menunjukkan bahwa armada *Shopeefood* di beberapa daerah terkadang masih terbatas dapat menyebabkan alamat pin tiba-tiba berubah atau jangkauan diklaim terlalu jauh. Kelebihan dan kekurangan, promo dan harga banyak promo *cashback*, *voucher*, gratis ongkir hemat untuk mahasiswa dan warga, ketersediaan *voucher* terkadang rumit dan pengaruh promosi lokal belum sebesar

Jawa/Bali. UI dan UX aplikasi proses pemesanan cukup sederhana, fitur *Voucher* terintegrasi Tampilan app bisa terasa 'berantakan' atau membingungkan bagi pengguna baru. Variasi restoran banyak pilihan makanan lokal nasi Padang, sate, seblak, dll Jumlah merchant masih terbatas, terutama di pinggiran kota. Pengiriman *real-time tracking* dan layanan cepat saat *driver* tersedia kadang alamat atau jarak tidak konsisten, menimbulkan kebingungan.

Suara pengguna, dari *reddit global* (walaupun bukan spesifik Padang), beberapa pengguna merasa pengalaman antarmuka aplikasi kurang nyaman dan armada tidak merata. *Shopeefood* sudah hadir di Padang dengan promo menarik dan *merchant* lokal seperti Padang Merdeka. *Merchant* masih terbatas, terutama di wilayah pinggiran. Pengalaman pengguna beragam: banyak yang puas dengan harga dan promo, namun ada isu reliabilitas *driver* dan UI aplikasi. Jika kamu tinggal di pusat kota, layanan cukup lancar; di area pinggir kota, sebaiknya cek ketersediaan *merchant* dan *driver* dulu sebelum order.

Gambaran umum layanan *Shopeefood* di Kota Padang berdasarkan data terkini dan insight pengguna: Kehadiran & Infrastruktur. *Shopeefood* tersedia di Padang dengan posko pengemudi (*driver center*) yang terletak di Jl. Raya Punggai No. 333, Surau Gadang, Nanggalo — beroperasi Senin–Jumat pukul 09.30–15.00. *Shopee* juga memiliki kantor cabang dan Hub express di beberapa area strategis seperti Kuranji dan Lubuk Begalung. Pendaftaran mitra pengemudi *shopeefood* (*driver* motor/mobil) dibuka secara reguler di Padang, dengan kontak pendaftaran dapat diakses melalui posko lokal. Ragam merchant dan promo, menu makanan mencakup beragam pilihan lokal Padang seperti Sate Padang, Nasi Padang, seblak, bakso, hingga kafe dan minuman.

Shopeefood sering menawarkan *Voucher* diskon hingga 50%, gratis ongkir, atau promosi menarik. Hal ini menunjukkan bahwa harga dan promo secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen *Shopeefood*

di Padang. Pengalaman *driver* dan konsumen, pengemudi melaporkan insiden tak senonoh: ada kasus customer mengambil pesanan dalam keadaan tanpa busana, sempat mengejutkan *driver*, Pengguna mengeluhkan ketersediaan kurir, perubahan radius pengiriman, dan transparansi biaya antar. Infrastruktur cukup matang: ada posko dan kantor lokal, pendaftaran aktif untuk mitra. Menu sangat beragam, khususnya masakan khas Padang, dan promosi gencar menarik pelanggan.

Perhatian pada kualitas layanan: ada keluhan dari pengemudi dan konsumen, mulai dari perlakuan pelanggan hingga isu operasional seperti radius dan biaya antar. Nilai promosi besar, namun konsumen kadang merasa kurang jelas dengan sistem biaya/potongan ongkir.

