

**PERLINDUNGAN DRIVER OJEK ONLINE
TERHADAP PEMBATALAN PESANAN CUSTOMER
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS PEMBATALAN PESANAN GO-FOOD
SECARA SEPIHAK)**



ACC Munaqasah
12/04/2021

Erni Dewi Riyanti, S.S.,M.Hum.

Oleh:

Muhammad Ardiansyah

NIM : 15421147

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Hukum

YOGYAKARTA

2021

**PERLINDUNGAN DRIVER OJEK ONLINE
TERHADAP PEMBATALAN PESANAN CUSTOMER
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS PEMBATALAN PESANAN GO-FOOD
SECARA SEPIHAK)**



Oleh:

Muhammad Ardiansyah

NIM : 15421147

Pembimbing

Erni Dewi Riyanti. S.S., M.Hum.

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna

Memperoleh Gelar Hukum

YOGYAKARTA

2021

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ardiansyah
Tempat/tgl lahir : Palembang, 08 Maret 1998
NIM : 15421147
Judul Skripsi : Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak)

menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang didapatkan dari sumbernya secara langsung. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka penyusun siap untuk mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 25 APRIL 2021

Penulis,



Muhammad Ardiansyah.

HALAMAN PENGESAHAN



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalireng km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fia@uii.ac.id
W. fia.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah yang dilaksanakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Juni 2021
Nama : MUHAMMAD ARDIANSYAH
Nomor Mahasiswa : 15421147
Judul Skripsi : Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Pesanan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak)

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ahwal Al-Syakhshiyah pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI:

Ketua

Siti Latifah Mubasiroh, S.Pd, M.Pd.

(.....)

Penguji I

Fajar Fandi Atmaja, Lc., M.S.I.

(.....)

Penguji II

Sofwan Hadikusuma, Lc, ME

(.....)

Pembimbing

Erni Dewi Riyanti, S.S., M.Hum.

(.....)

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Dekan,




Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA,

NOTA DINAS

50/Dek/60/DAATI/FIAI/I/2021

Nama : Muhammad Ardiansyah
Tempat/tgl lahir : Palembang, 08 Maret 1998
NIM : 15421147
Judul Skripsi : Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak)

Telah dapat disetujui untuk diuji di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,
Dosen Pembimbing



Erni Dewi Riyanti, S.S., M.Hum.

الجمعة الإسلامية
الاستاذة الانيصة

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Muhammad Ardiansyah
Tempat/tgl lahir : Palembang, 08 Maret 1998
NIM : 15421147
Judul Skripsi : Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak)

Disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,
Pembimbing,



Erni Dewi Riyanti, S.S., M.Hum.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu ada selama proses perjuangan hingga saat ini. Dengan tanpa lelah selalu mendoakan, memberi dukungan, meyakinkan bahwa saya bisa, serta membantu saya selama ini:

1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, abah dan mama yang tidak ada henti-hentinya selalu memberikan segala sesuatu yang beliau punya dan memberikan segala sesuatu yang beliau bisa, baik dukungan materil, ketulusan doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan dan kesuksesan saya, serta kasih sayang beliau hingga akhirnya saya bisa mencapai sampai tahap ini.
2. Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Teman-teman yang selalu berkenan sabar menemani, dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

**PEDOMAN TRANSLITERASI
ARAB – LATIN**

**Sesuai dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri
Pendidikan dan Menteri Kebudayaan RI**

No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987

Tertanggal 22 Januari 1988

I. Konsonan Tunggal

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>ṣ</i>	s (dengan titik di atas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā	ḥa'	h (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik di bawah)
ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	<i>ṭ</i>	t (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	<i>ẓ</i>	z (dengan titik di bawah)
ع	Aīn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gaīn	<i>G</i>	-

ف	Fā	<i>F</i>	-
ق	Qāf	<i>Q</i>	-
ك	Kāf	<i>K</i>	-
ل	Lām	<i>L</i>	-
م	Mīm	<i>M</i>	-
ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāwu	<i>W</i>	-
ه	Hā'	<i>H</i>	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	<i>Y</i>	-

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	'iddah

III. *Ta' Marbūtah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūtah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- c. Bila *ta' marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan bacaan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

◌َ-----	<i>faṭḥah</i>	ditulis	A
◌ِ-----	<i>Kasrah</i>	ditulis	I
◌ُ-----	<i>ḍammah</i>	ditulis	U

V. Vokal Panjang

1.	<i>Faṭḥah + alif</i>	ditulis	<i>Ā</i>
	جاهلية	ditulis	<i>Jāhiliyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	ditulis	<i>Ā</i>
	تنسى	ditulis	Tansā
3.	<i>kasrah + ya' mati</i>	ditulis	<i>Ī</i>
	كريم	ditulis	<i>Karīm</i>
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i>	ditulis	<i>Ū</i>
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah + wawu mati</i>	ditulis	Au
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
------	---------	----------------

أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

VIII. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furūḍ</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

ABSTRAK

Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Pesanan Customer Secara Sepihak Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak)

Muhammad Ardiansyah

15421147

Gojek adalah sebuah perusahaan berbasis sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang bergerak dalam bidang informal. Dalam perkembangannya, Gojek berkontribusi sangat besar dalam memberikan kesejahteraan pada masyarakat khususnya para driver. Namun di samping memberikan pekerjaan pada driver, praktik-praktik di lapangan seperti pembatalan sepihak oleh pelanggan sangat merugikan driver. Untuk membedah masalah ini, peneliti menggunakan metode *field research* dengan menghubungi dan mewawancarai beberapa informan yang terlibat langsung dalam kerja layanan Gojek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana upaya Gojek dalam mengantisipasi terjadinya pembatalan pesanan secara sepihak oleh customer. Selain itu, tulisan ini juga bertujuan untuk menganalisis pandangan Islam atas pembatalan sepihak yang banyak merugikan driver Gojek, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Islam melarang praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pelanggan Gojek dalam beberapa peristiwa, pembatalan pesanan Gojek dapat dilakukan dengan adanya persetujuan antara pihak driver dan pelanggan.

Kata Kunci : Driver Ojek Online, Gojek, Gofood, Pembatalan Pesanan, Hukum Islam.

ABSTRACT

Protection of Online Ojek Drivers against Unilateral Order Cancellation from Customer in the Perspective of Islamic Law (Case Study in Unilateral Go-Food Order Cancellation)

Muhammad Ardiansyah
15421147

Gojek is a social based company aimed to increase the welfare and open a work field for Indonesia people particularly to work in informal sector. In its development, Gojek has brought a big contribution to provide the welfare especially for the drivers. However, in reality, there are some practices in field, the drivers still face the unilateral order cancelation by the customers in which it is highly detrimental to drivers. To analyze this problem, the researcher used the field research method by contacting and interviewing a number of informants directly involved in the work service of Gojek. This study aimed to describe how the attempt of Gojek in anticipate the unilateral order cancelation by the customers. Also, this study aimed to analyze the perspective of Islam towards the unilateral cancelation that is highly detrimental to the Gojek drivers. The results of this study showed that Islam prohibits the practice of unilateral cancelation by the customers of Gojek in a number of events with a consideration to that the order cancelation of Gojek can be done with an agreement between the driver and the customer.

Keywords: Online Ojek Driver, Gojek, Go-food, Order Cancelation, Islamic Laws

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم, والصلاة والسلام على سيدنا ومولانا محمد خير الأنام وعلى آله وأصحابه والتابعين لهم بإحسان إلى يوم الدين.

Segala puji bagi Allah *Subhānahu wa Ta'ālā* atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad *ṣallallāhu 'alaihi wasallam* yang senantiasa diharapkan syafaatnya di hari kiamat.

Skripsi ini berjudul “Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak)” merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis, guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Hukum (S1) pada Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tersusun bukan semata-mata hasil usaha sendiri, melainkan berkat bimbingan, dukungan, serta motivasi dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan studi strata satu di kampus tercinta.
2. Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Erni Dewi Riyanti, S.S., M.Hum. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS., selaku Kepala Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan dosen pembimbing bagi penulis, serta rela

membimbing dan mengorbankan segalanya demi masa depan dan kesuksesan penulis.

5. Pak Krismono, SHI., MSI., selaku sekretaris Program Studi Ahwal Al-Syakhsiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah mengesahkan judul penelitian penulis.
6. Drs. H. Sofwan Jannah, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Dr. Drs. H. Dadan Muttaqien, SH., M.Hum.,(Alm), Dr. Drs. H. Sidik Tono, M.Hum., Muhammad Roem Syibly. S.Ag., MSI., Dr. H. Muhammad Roy P., S.Ag., M.Ag., Dr. Drs. Yusdani, M.Ag., Drs. H. Asmuni, MA., Anisah Budiwati, SHI., MSI., Ahmad Nurozi, SHI., MSI., Drs. H. Muhadi Zainuddin, Lc, M.Ag.,(Alm), Drs. H. M. Sularno, MA., Dr. H. Muslich Ks, M.Ag., Drs. H. Syarif Zubaidah, M.Ag., Iriyanto, SH., M.M., Not., Arita Saparinda Kurniawati, SH., M.Hum., seluruh dosen Program Studi Ahwal Al-Syakhsiyah yang telah dengan sabar membimbing, menularkan ilmunya dan *civitas academica* Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang turut berperan besar dalam membantu terselesaikannya skripsi ini.
8. Ayahanda Mat Rizal S.Ag, dan Ibunda Siti Balqis selaku orang tua penulis yang sangat besar pengorbanannya untuk penulis, selalu mendoakan, berkorban apapun untuk suksesnya penulis, yang tidak pernah memberikan dukungan, semangat, motivasi kepada penulis.
9. Kedua saudaraku, Maya Syafitri, Lia Syaputri dan Lio Syaputra juga seluruh keluarga besar yang memberikan semangat dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sepupu dan juga sahabatku, Amir Hamsa, Fuad Aziz, Egen Susanto, dan Syahreza Azhari. Sahabat dari kecil hingga sekarang, yang terus saling mendukung dalam setiap langkah untuk mencapai kesuksesan.
11. Almamater Pondok Pesantren Raudhatul Ulum, Muklas, Dwi Putra, Wahyu, Yang menjadi teman ngopi dan diskusi bareng semenjak menginjakkan kaki di Daerah Istimewa Yogyakarta

12. Teman-teman Seperjuangan Ahwal Al-Syakhshiyah Angkatan 15, Salman, Lasykar, Andra, Alfi, Habib, dan Popoco yang telah berkenan menjadi teman Mabar dan berbagi ilmu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Orang-orang yang pernah hadir dalam kehidupanku baik dalam waktu sebentar ataupun lama, yang sempat menjadi bagian cerita perjalanan hidupku: teman PESTA, TAMAH, ONDI, Pesantrenisasi, LKID, dan teman KKN.
14. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan adanya berbagai dukungan, bantuan, serta motivasi, tidak henti-hentinya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan balasan yang lebih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, semoga apa yang telah kalian berikan menjadi barakah dan amal kebajikan yang diridai-Nya serta bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta,
Penulis,

Muhammad Ardiansyah

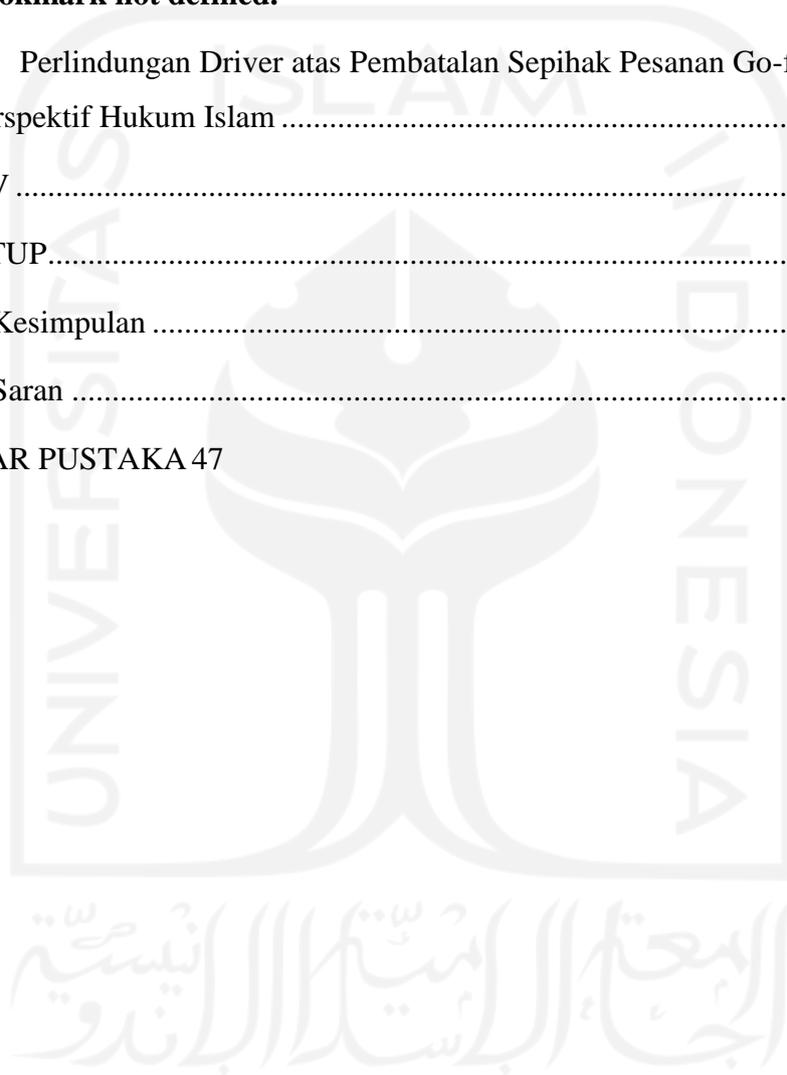
NIM. 15421147

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	I
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	IV
HALAMAN NOTA DINAS.....	V
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VII
HALAMAN PEDOMAN LITERASI	XI
ABSTRAK.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Kerangka Teori	11

1. Ojek Online	11
2. Pembatalan Secara Sepihak.....	12
3. Konsep Syirkah	13
4. Dasar Hukum Syirkah	15
5. Rukun dan Syarat Syirkah.....	16
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Informan Penelitian.....	20
D. Teknik Penentuan Informan.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Keabsahan Data.....	21
G. Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV	23
PEMBAHASAN	23
A. Hasil Penelitian	23
1. Gambaran Umum tentang <i>Gojek</i>	23
2. Visi dan Misi <i>Gojek</i>	25
3. Struktur Organisasi <i>Gojek</i>	26
4. Layanan <i>Gojek</i>	29
5. Gambaran umum <i>Go-food</i>	31
6. Alasan Pembatalan Sepihak	31
7. Akibat Pembatalan Pesanan Sepihak	33
8. Pembagian Kemitraan <i>Gojek</i> dalam Pandangan Hukum Islam	34

9. Kebijakan Kantor Pusat Gojek terhadap Pembatalan Go-food Secara Sepihak dalam Hal Driver Telah Memesan Makanan.....	35
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pembatalan Sepihak Pesanan Go-food Menurut Hukum Islam	Error! Bookmark not defined.
2. Perlindungan Driver atas Pembatalan Sepihak Pesanan Go-food Perspektif Hukum Islam	43
BAB IV	45
PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan usaha pada generasi milenial memunculkan banyak ide-ide dan inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pada pengusaha secara kreatif memunculkan usaha dengan sistem online, hanya dengan memanfaatkan smartphone dan internet baik sistem android maupun IOS, sekarang banyak bermunculan aplikasi-aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi dan pengusaha pun dapat meraup keuntungan yang besar. Beberapa penjual yang memasarkan produk melalui aplikasi diantaranya JD.ID, Bukalapak, Lazada, aplikasi smartphone ini menjadi media untuk mempertemukan pembeli dan penjual dengan simpel dan praktis untuk melakukan transaksi.

Salah satu yang menjadi trending dalam transaksi online yaitu aplikasi Gojek. Salah fitur yang ditawarkan dalam aplikasi yaitu Go-food. Go-food merupakan fitur pemesanan makanan secara online dalam aplikasi Gojek. Fitur ini membantu customer Gojek lebih praktis dalam memesan makanan secara online. Akan tetapi dalam praktiknya terjadi problem-problem yang cukup merugikan driver ojek online, misalnya pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh customer. Pembatalan ini menyebabkan kerugian bagi driver ojek online baik secara material maupun non-material. Wanprestasi yang dilakukan oleh customer jelas bertentangan dengan konsep muamalah dan menyebabkan perilaku ingkar dalam akad jual beli. Maka penting untuk dikaji menurut pandangan Islam.

Kehidupan dan kesibukan ibu rumah tangga pun makin beragam. Ibu rumah tangga masa kini lebih berkembang dibandingkan dengan pada jaman dulu. Dengan banyaknya kegiatan ibu-ibu untuk kegiatan sehari-hari, sangat sulit untuk dilakukan terutama bagi ibu-ibu yang tidak dapat mengendarai motor atau mobil sendiri. Lalu lintas yang semakin macet akan menambah kesulitan ibu-ibu dalam melakukan aktifitas kesehariannya. Untuk itu

dibutuhkan bantuan jasa orang lain yang berupa jasa kurir, belanja, antar dan antri. Jasa ini biasa dilakukan oleh pekerja ojek motor atau tukang ojek.

Di kehidupan masyarakat, sebenarnya tukang ojek mempunyai kesempatan untuk menawarkan jasa kurir, belanja, antri pembayaran, dan pesan antar dengan menggunakan motor yang dimiliki. Tukang ojek ini sangat membantu sekali dalam kegiatan masyarakat terutama ibu-ibu yang mempunyai keterbatasan waktu. Sasaran pengabdian adalah para anggota tukang ojek yang berada di suatu tempat sekitarnya dengan pertimbangan untuk mempermudah pelaksanaan, pendampingan dan monitoring terhadap program yang dijalankan dan mendapatkan hasil yang lebih baik dan maksimal.

Para tukang ojek membentuk sebuah organisasi dengan nama ojek pengkolan. Organisasi ojek ini dibentuk oleh mereka sendiri dan dipimpin oleh yang terpilih dan disepakati diantara mereka pekerjaan yang dilakukan selama ini adalah menjual jasa mengantarkan pelanggan ataupun barang ke tempat yang dituju dengan upah yang sudah disepakati oleh kelompok organisasi dengan memperhitungkan jarak, waktu dan barang. Jasa yang biasa dilakukan tiap hari antara lain membantu belanja warung, mengantar jemput anak sekolah, dan mengantar surat atau paket. Permintaan pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh 1 orang, maka akan dilimpahkan kepada teman yang lain dalam organisasi. Pekerjaan ini dilakukan dan bergerak atas dasar kepercayaan masyarakat dan kesepakatan dalam transaksi.

Pelanggan yang dilayani oleh ojek pengkolan semakin lama semakin berkurang. Hal ini menyebabkan banyak tukang ojek yang menganggur dan hanya duduk-duduk saja menunggu pelanggan. Sebagian tukang ojek mencari pekerjaan sambilan seperti menjadi kuli bangunan dan kuli angkut di pasar terdekat untuk menambah penghasilan. Salah satu sebab semakin kurangnya pelanggan adalah dengan adanya ojek online yang lebih mempermudah bagi ibu-ibu untuk bertransaksi¹.

¹ Roesdijanto, Dkk, *Transformasi Ojek Tradisional ke Ojek Online*, Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis, Vol.3 No.1, 2016, 77

Saat ini, keberadaan aplikasi online Gojek menjadi populer di kalangan masyarakat Indonesia dan keberadaannya bertambah semarak mengahiasi keberanekaragaman aplikasi lainnya, kehadirannya Gojek, Grabbike, Uber, dan sejenisnya, baik roda dua maupun roda empat berbasis aplikasi online disambut sukacita oleh masyarakat, karena proses pemesanannya lebih mudah dan praktis, dari segi keamanan dan identitas pengemudi mudah dipertanggungjawabkan. Yang menjadi daya tarik lebih adalah untuk mempermudah customer dalam memesan baik makanan ataupun barang, cara memesan transportasi online dengan transportasi konvensional pun berbeda. Pada transportasi online, konsumen hanya dapat memesan melalui aplikasi yang telah ditentukan. Dikarenakan pemesanannya dilakukan secara online, maka pengaturannya tidak lepas dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan No.19 Tahun 2016) pasal 1 angka 7 yang menyatakan “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.²

Layanan aplikasi online tidak hanya menyediakan jasa transportasi antar jemput melainkan menyediakan jasa pemesanan baik makanan maupun barang dalam kebutuhan sehari-hari. Menariknya, proses pemesanan makanan ini ditalangi terlebih dahulu oleh jasa penyedia transportasi online, barulah pemesan mengganti sejumlah biaya belanja yang dikeluarkan dan ditambah dengan biaya ongkos jasa pengiriman setelah barang diantar sampai ke tempat tujuan.

Layanan pemesanan ojek online saat ini memang memudahkan kemudahan pada masyarakat. Namun, dalam praktiknya di lapangan terdapat sebuah permasalahan, yaitu pembatalan sepihak oleh customer terhadap ojek online dimana driver Gojek sedang atau telah menyelesaikan kewajibannya. Hal seperti ini tentu sangat merugikan bagi driver ojek online, pembatalan pemesanan Go-food yang sering terjadi ketika driver berjalan menuju ke tempat pesanan yang dipilih oleh customer di aplikasi, dengan pembatalannya

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

yang tanpa ada perundingan terlebih dahulu dengan driver itu sendiri. Terjadinya pembatalan tersebut tidak diketahui oleh driver waktu tepatnya pembatalan itu terjadi, mungkin sampai di warung pesanan atau setelah makanan siap diantarkan. Banyak driver terkejut dan mengeluh ketika makanan sudah siap diantarkan dan bergegas buka handphone untuk melihat tujuan pesanan untuk diantarkan tetapi pesannya sudah dibatalkan atau sudah hilang dari aplikasi. Driver juga tidak dapat mengetahui apa alasan customer membatalkan pesanan. Driver hanya tahu pesanan telah dibatalkan atau pesanan telah hilang dari layar handpnone driver. Dalam hal ini yang dapat mengetahui mengapa pemesanan dibatalkan oleh customer hanyalah apikator atau sistem dari aplikasi. Selain itu ketika pemesanan telah dibatalkan oleh customer spontan saat itu juga dialog pemesanan beserta riwayat chatpun hilang di aplikasi driver.

Sistem aplikasi yang demikian yang membuat driver benar-benar tidak bisa mengetahui alasan pemesanan atau chat pesan berakhir dari customer dan juga tidak dapat diklarifikasi kepada customer yang telah membatalkan karena komunikasi terputus. Dalam kejadian ini driver sudah berusaha menjalankan akad yaitu berangkat menuju warung pesanan atau bahkan baru mau mengantarkan pesanan. Terlihat pihak driver sangat kecewa dan juga dirugikan dalam pembatalan ini, sedangkan pihak dari customer sendiri terkesan memiliki posisi yang kuat untuk pembatalan akad yang kesepakatan tanpa ada mufakat terlebih dahulu sehingga tidak ada itikad baik yang terlihat.

Dalam fakta-fakta yang terjadi di atas jika kita melihat kembali KUH perdata ada pertentangan dalam perbuatan pembatalan sepihak oleh customer tersebut. Dalam KUH perdata pasal 1338 menyebutkan bahwa “persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Kemudian syarat batal suatu perjanjian diatur juga dalam pasal 1266 KUH perdata yang menyebutkan syarat agar suatu perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak adalah perjanjian harus ada timbal balik, terdapat wanprestasi, dan pembatalannya harus dimintakan

pada hakim. Apabila pembatalan tidak memenuhi syarat-syarat tersebut, maka perbuatan tersebut dapat dikatakan perbuatan melawan hukum.³

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka diperoleh fokus rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kronologi kasus-kasus pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh customer terhadap driver ojek online?
2. Bagaimana analisis hukum Islam dalam kasus pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh customer terhadap driver ojek online?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan bagaimana kronologi kasus-kasus pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh customer terhadap ojek online.
- b. Untuk menganalisis hukum Islam terhadap tindakan perlindungan driver ojek online terhadap pembatalan pesanan secara sepihak oleh customer.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, diharapkan untuk menambah pengetahuan dan menambah informasi mengenai perlindungan driver ojek online terhadap pembatalan pesanan customer menurut perspektif hukum Islam.

b. Manfaat Praktis

³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi agar dapat membawa pembacanya untuk lebih bertanggung jawab dalam melakukan transaksi online dan sebagai acuan dalam melihat fenomena transaksi pemesanan berbasis online, lebih khusus mengenai perlindungan driver ojek online terhadap pembatalan customer secara sepihak menurut perpektif hukum Islam. Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca maupun penulis.



D. Sistematika Pembahasan

Penulisan hasil penelitian ini akan disusun berdasarkan sistematika penyampaian pada umumnya, secara umum terdiri dari 4 bab, yaitu:

Bab 1 berisi pendahuluan yang merupakan bagian awal yang penting dalam penelitian karena membahas tentang deskripsi masalah yang akan diteliti dan mekanisme penelitian. Sehingga dari bab ini akan diketahui inti permasalahan, tujuan dan urgensi penelitian untuk dilakukan. Bab pendahuluan akan diklasifikasikan dalam 7 (tujuh) sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, originalitas penulisan terdahulu, sistematika penulisan.

Bab II berisi tinjauan pustaka yang mencakup pemaparan mengenai gambaran umum Gojek, konsep jual beli serta pembatalan sepihak menurut hukum Islam.

Bab III berisi Bab iii berisi jenis penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan lain sebagainya.

Bab IV hasil penulisan dan pembahasan yang mencakup analisis pembatalan customer terhadap ojek online menurut hukum Islam

Bab V berupa kesimpulan dan saran berisi isajikan dalam 2 sub bagian yaitu kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur yang telah dilakukan, penulis menemukan beberapa literatur atau penelitian terdahulu yang membahas tentang gaji, namun penulis belum menemukan literatur baik dari jurnal, thesis, disertasi, jurnal, artikel, skripsi, maupun buku yang membahas secara langsung mengenai Perlindungan Driver Ojek Online terhadap Pembatalan Pesanan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-food Secara Sepihak). Adapun literatur-literatur yang berhubungan dengan skripsi ini dijelaskan di bawah ini.

Gustiani Sari Alim Murtani melakukan penelitian pada tahun 2020 dengan judul Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Pembatalan Pesanan pada Aplikasi Go-food dan GrabFood. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem pemesanan Go-food dan GrabFood serta tinjauan ekonomi hukum Islam mengenai pembatalan pemesanan pada aplikasi Go-food dan grab-food, penelitian ini memakai metode jenis penelitian kualitatif yang bersifat lapangan. Penelitian ini menyimpulkan pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen dengan berbagai alasan dapat menimbulkan kerugian kepada dirinya. Dari akad *ijarah* pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen maupun dilakukan driver tidak dapat dilakukan karena akad *ijarah* adalah akad lazim tidak dapat dibatalkan oleh salah seorang yang berjanji. Kecuali adanya sesuatu yang merusak pemenuhannya yaitu ditemukan kerusakan pada barang *ijarah* yang bisa menimbulkan hilangnya upah. Maka penyewa memiliki hak *khiyar* terdapat cacat dari objek *ijarah* pembatalan dapat dilakukan dan dibolehkan dalam akad *ijarah*. Dari hukum Islam pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada driver hukumnya haram karena menimbulkan kerugian yang didapat oleh driver. Akad salam dalam

jual beli dapat dikatakan batal apabila pada saat yang sudah dijanjikan barang yang dipesan belum datang dan barang yang dikirim rusak atau tidak sesuai yang dijanjikan.⁴

Novia Silviani Universitas Hasyim Asy'ary Tebuireng Jombang penelitian di tahun 2020 yang berjudul Implementasi Etika Bisnis Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Aplikasi Gojek Menu Go-Food. Dalam jurnalnya ia lebih menjelaskan terkait etika bisnis islam terhadap pembatalan sepihak sedangkan perbedaan dengan skripsi yang saya analisa terletak pada perlindungan terhadap driver go-food yang mengalami pembatalan sepihak serta alasan para customer yang membatalkan.⁵

Yeni Universitas Islam Negeri Antasari melakukan penelitian di tahun Yang berjudul Analisis Wakālah Bil Ujrah Terhadap Praktik Pembatalan Pesanan Go-Food Oleh Konsumen Di Pt Gojek Indonesia Banjarmasin. Dalam skripsinya terlalu membahas tentang Wakālah Bil Ujrah beserta teori-teorinya kemudian ia melengkapi pembahasannya dengan surat kuasa terhadap driver go-jek dalam menuntut ganti rugi terhadap kantor go-jek sedangkan penelitian saya membahas tentang perlindungan hukum terhadap driver ojek online.⁶

Dwi ayuning bijaksana universitas sultan syarif kasim riau melakukan penelitian di tahun 2019 yang berjudul Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh konsumen Di Wilayah Pekanbaru. Penelitiannya membahas ganti kerugian kepada driver Go-Food mengenai pembatalan orderan sepihak oleh

⁴ Gustina Sari alim Murtani, "Tinjauan ekonomi Islam mengenai pembatalan pesanan pada aplikasi go-food dan grab-food", Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, vol 1, no 1, (2020).

⁵ Novia Silviani " Implementasi Etika Bisnis Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Aplikasi Gojek Menu Go-Food " Vol.2 No.2 (2020):at tamwil, September 2020.

⁶ Yeni Analisis Wakālah Bil Ujrah Terhadap Praktik Pembatalan Pesanan Go-Food Oleh Konsumen Di Pt Gojek Indonesia Banjarmasin. Skripsi. Fakultas Syariah.2020.

konsumen sedangkan perbedaan dengan skripsi yang saya teliti ialah tentang perlindungan terhadap driver ojek online.⁷

Ayatulloh abdilah ilham muhammad melakukan penelitian di tahun 2019 yang berjudul *Perbatalan Sepihak Pemesanan Go-Food Oleh Customer Perspektif Hukum Islam Dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Perbedaan dari peneliti sebelumnya dia membahas tentang objek pembahasan yang mana peneliti sebelumnya hanya membahas terkait tinjauan hukum islam dan hukum perdata sedangkan saya membahas tentang perlindungan hukum terhadap korbannya.⁸

Suhaenah melakukan penelitian di tahun 2020 yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dalam Sistem Go-Food(Study Kasus Kantor Gojek Cabang Banten)*. Dalam penelitiannya membahas tentang akad dan tinjauan hukum islam terhadap transaksi jual beli dalam sistem go-food sedangkan penelitian yang saya lakukan perlindungan hukum terhadap driver go-jek serta alasan-alasan terjadinya pembatalan sepihak.⁹

Hajrina ismi melakukan penelitian di tahun 2020 yang berjudul. *Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Dalam Perspektif Hukum Islam* Dalam penelitiannya membahas tentang pembatalan konsumen dalam sistem dropship yaitu sebuah model jualan barang yang saat ini trend digunakan oleh para reseller online sedangkan pembahasan yang saya teliti membahas tentang perlindungan

⁷ Dwi Ayuning Bijaksana. *"Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru."* Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.2020.

⁸ Ayatulloh abdilah ilham *"Perbatalan Sepihak Pemesanan Go-Food Oleh Customer Perspektif Hukum Islam Dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata"*. Skripsi. Fakultas Syariah. Universitas IslamNegeri Malang.2020

⁹ Suhaenah . *"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dalam Sistem Go-Food(Study Kasus Kantor Gojek Cabang Banten."* Skripsi. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Banten.2020

driver terhadap pembatalan go-food secara sepihak yang dilakukan oleh customer.¹⁰

Yoga Mahadhika Pradidya Miftakhun Nashr melakukan penelitian di tahun 2017 tentang perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak transaksi e-commerce (study kasus www.lazada.co.id).dalam penelitiannya membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pembatalan transaksi online dalam aplikasi lazada sedangkan skripsi yang saya bahas yaitu tentang perlindungan driver atas pembatalan oleh customer dalam transaksi go-food dalam aplikasi gojek¹¹

B. Kerangka Teori

1. Ojek Online

Dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut biaya.ojek online merupakan angkutan umum dan angkutan orang yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek online, ojek online tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama kota-kota

¹⁰Hajrina ismi "Pembatalan *Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Dalam Perspektif Hukum Islam.*" Skripsi. Fakultas Syariah Dan Hukum.Universitas Islam Negeri Aceh.2020.

¹¹Yoga Mahadhika Pradidya Miftakhun Nashr. " perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak transaksi e-commerce (study kasus www.lazada.co.id). " Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Semarang. 2017.

besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah pemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

Ojek online yang berkembang saat ini yaitu go-jek. Go-jek merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi ojek online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain.¹² Munculnya perusahaan go-jek telah menciptakan sumber kehidupan. Fakta ini menggambarkan kehadiran angkutan berbasis online sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Keberadaan go-jek kini memberikan peluang bagi masyarakat sebagai pekerjaan tetap maupun untuk kerja yang mendapatkan penghasilan tambahan yang menguntungkan. Meningkatnya permintaan jasa go-jek mengakibatkan peningkatan permintaan tenaga kerja pengemudi go-jek. Permintaan tenaga kerja pengemudi go-jek kini berpengaruh terhadap kondisi pengangguran di Indonesia dengan menciptakan lapangan kerja yang luas.

2. Pembatalan Secara Sepihak

Pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh *customer* terhadap ojek *online* dimana *driver* Gojek sedang atau telah menyelesaikan kewajibannya, hal seperti ini tentu sangat merugikan bagi *driver* ojek *online*. Pembatalan pemesanan Go-food yang sering terjadi ketika *driver* berjalan menuju ke tempat pesanan yang dipilih oleh *customer* di aplikasi. Dengan pembatalannya yang tanpa ada perundingan terlebih dahulu dengan *driver* itu sendiri. Terjadinya pembatalan tersebut tidak diketahui oleh *driver* waktu tepatnya pembatalan itu terjadi. Mungkin sampai di warung pesanan atau setelah makanan siap diantarkan. Banyak *driver* terkejut dan

¹² Nafisa Choirul Mar'ati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya)". E-Journal UNESA Vol.3 No.3 (2016), 2.

mengeluh ketika makanan sudah siap diantarkan dan bergegas buka handphone untuk melihat tujuan pesanan untuk diantarkan tetapi pesannya sudah dibatalkan, sudah hilang dari aplikasi, dan *driver* juga tidak dapat mengetahui apa alasan customer membatalkan pesanan. *Driver* hanya tahu pesanan telah dibatalkan atau pesanan telah hilang dari layar handpnone *driver*. Dalam hal ini yang dapat mengetahui mengapa pemesanan dibatalkan oleh *customer* hanyalah apikator atau sistem dari aplikasi. Selaiin itu ketika pemesanan telah dibatalakan oleh customer spontan saat itu juga dialog pemesanan beserta riwayat chatpun hilang di aplikasi driver.

perbuatan pembatalan sepihak oleh *customer* tersebut. Dalam KUH perdata pasal 1338 meyebutkan bahwa “persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selaiin dengan kesepakatan kedua bela pihak,atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Kemudian syarat batal suatu perjanjian diatur juga dalam pasal 1266 KUH perdata yang menyebutkan syarat agar suatu perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak adalah perjanjian harus ada timbal balik,terdapat wanprestasi,dan pembatalanya harus dimintakan pada hakim. Apabila pembatalan tidak memenuhi syarat-syarat tersebut,maka perbuatan tersebut dapat dikatakan perbuatan melawan hukum.¹³

3. Upaya Perlindungan Bagi Pengemudi Gojek

Pengemudi Gojek sejatinya telah dilindungi oleh peraturan perundang-undangan Indonesia. Misalnya saja dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Pasal 5 peraturan tersebut mengatur beberapa aspek keamanan bagi pengemudi Gojek sebagai berikut :

¹³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

1. *Pemenuhan aspek keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b yaitu berupa larangan membawa senjata tajam bagi Pengemudi dan Penumpang Sepeda Motor.*
2. *Bagi penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi untuk memenuhi persyaratan aspek keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b, Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:*
 - a. *mencantumkan identitas Penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;*
 - b. *identitas pengemudi dan Sepeda Motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani;*
 - c. *menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;*
 - d. *dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;*
 - e. *mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan*
 - f. *melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (panic button) bagi Pengemudi dan Penumpang.*
3. *Dalam hal Pengemudi mengangkut Penumpang yang tidak sesuai aplikasi, harus ada pernyataan data Penumpang dari pemilik akun.*

4. Konsep Syirkah

Dalam Bahasa Arab, *syirkah* berasal dari kata *Syarika-Yasyraku-Syarikatan* yang artinya adalah sekutu. Secara bahasa, *syirkah* mengacu pada *al-ikhtilat* yang artinya percampuran atau persekutuan dari dua hal atau lebih. persekutuan dalam hal ini bisa berupa persekutuan hak milik atau persekutuan dalam berusaha¹⁴ Sedangkan menurut istilah, Sayid Sabiq mengartikan *syirkah* sebagai akad antara orang yang berserikat dalam hal modal dan keuntungan.¹⁵ Sedangkan menurut Ensiklopedia Islam Indonesia, *syirkah* merupakan persekutuan atau kerjasama antara dua orang atau lebih dengan ketentuan setiap orang memberi modal yang

¹⁴Rahmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2004), 12.

¹⁵Sayyid Sabiq, *Fiqh sunnah* (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), 317.

jelas dari hartanya dan kemudian mereka mencari keuntungan dari modal yang telah disertakan.¹⁶

Kompilasi Hukum Islam (KHES) juga menghimpun pengertian dari Syirkah. Menurut Pasal 20 Ayat (3) KHES, Syirkah adalah kerjasama antar dua orang atau lebih dalam hal permodalan, keterampilan, atau kepercayaan dalam usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati oleh pihak-pihak yang mengikatkan perjanjian.¹⁷

Dari beberapa pengertian di atas, pada prinsipnya pengertian *syirkah* bertitik tekan pada kerjasama antara dua orang atau lebih dalam berusaha. Implikasi dari kerjasama ini adalah keuntungan dan kerugian ditanggung secara bersama oleh pihak-pihak yang membuat kerjasama. Lebih spesifiknya, keuntungan dibagi secara proporsional berdasarkan kesepakatan dan kedua belah pihak menanggung kerugian secara bersama.¹⁸

Dalam konsepsi *syirkah*, masing-masing pihak mempunyai kebebasan untuk melakukan pengelolaan kerjasama. Setiap pihak boleh mengadakan upaya dalam berbagai hal untuk merealisasikan tujuan yang diinginkan dari kerjasama Syirkah ini. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat dari kalangan Hanafiyah bahwa setiap pihak dapat mewakili seluruh pekerjaannya baik penjualan, pembelian, peminjaman, penyewaan, dan lain sebagainya kepada orang lain. Begitupun sebaliknya, para pihak juga mempunyai hak untuk tidak mewakili pekerjaannya kepada orang lain.¹⁹

5. Dasar Hukum Syirkah

Pada prinsipnya kerjasama *syirkah* diperbolehkan dalam Islam. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran, surah Sad [38]: 24.

¹⁶ Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia*, (Jakarta: Djembatan, 1992), 907.

¹⁷ Tim Penyusun, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 50.

¹⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonosia, 2003), 90.

¹⁹ Abdurrahman, *Fiqh Empat Mazhab* (Surabaya: Adi Grafindo 1994), 150.

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجِكَ إِلَىٰ نَعَاجِيٍّ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿٢٤﴾

Daud berkata: "Sesungguhnya dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini". Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.

Sedangkan dalam hadist HR. Abu Dawud disebutkan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَقُولُ : أَنَا ثَالِثُ الشَّرِيكَيْنِ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ، فَإِذَا خَانَ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ خَرَجْتُ مِنْ بَيْنِهِمَا.

“Allah swt. berfirman: ‘Aku adalah pihak ketiga dari dua orang yang bersyarikat selama salah satu pihak tidak mengkhianati pihak yang lain. Jika salah satu pihak telah berkhianat, Aku keluar dari mereka.” (HR. Abu Dawud, yang dishahihkan oleh Al Hakim, dari Abu Hurairah).

Sayid Sabiq menjelaskan bahwa Allah SWT akan memberkahi dan memelihara harta perkumpulan dari masing-masing pihak yang bermitra selama mereka menjaga hubungan baik dan mereka tidak saling mengkhianati satu sama lain. Jika salah satu dari yang bermitra tersebut berlaku curang, maka Allah akan mencabut berkah dari hartanya.²⁰

6. Rukun dan Syarat Syirkah

Dalam melakukan suatu kerjasama atau perjanjian Islam harus memenuhi rukun dan syarat yang diatur secara komprehensif dalam Islam.

²⁰ Sayid Sabiq, *Fiqh as-sunnah*, (Beirut: Dar al Fikri), 294.

Rukun merupakan suatu unsur yang secara integral tidak terpisahkan dari suatu perbuatan dan menentukan sah tidaknya suatu perbuatan dan ada atau tidaknya sesuatu tersebut.²¹ Secara umum, rukun *syirkah* ada tiga :

- a. *Sighat* atau ijab qabul, merupakan ungkapan yang disampaikan dari masing-masing pihak yang mengikatkan diri dalam suatu kerjasama.
- b. Orang yang berakad, yaitu kedua belah pihak yang melakukan kerjasama. *Syirkah* tidak akan sah tanpa adanya para pihak. Syarat bagi pihak-pihak yang melakukan akad yaitu baligh, berakal, pandai dan cakap dalam membelanjakan hartanya.
- c. Objek akad, yakni modal yang bisa berupa harta ataupun pekerjaan.

Menurut Sayid Sabiq, rukun *syirkah* adalah adanya ijab dan qabul. Sah atau tidaknya *syirkah* tergantung pada ijab dan qabulnya. Sayid Sabiq berangkat dari pemahaman kalangan Hanafiyah yang mengatakan bahwa rukun *syirkah* hanya satu yakni *sighat* atau ijab qabul. Sedangkan syarat sahnya akad *syirkah* dalam kitab *Kifayatul Akhyar* yaitu:²²

- a. Benda atau modal yang di-*syirkah*-kan dinilai dengan uang.
- b. Modal yang diberikan sama dalam hal jenis dan macamnya.
- c. Modal tersebut digabung sehingga tidak dapat dipisahkan antara modal yang satu dengan yang lainnya.
- d. Satu sama lainnya membolehkan membelanjakan harta tersebut.
- e. Keuntungan dan kerugian diterima sesuai kesepakatan antara pemilik modal.

Selain itu, menurut Abdul Aziz Dahlan, syarat-syarat umum *Syirkah* yaitu :²³

- a. *Syirkah* adalah transaksi yang bisa diwakilkan.
- b. Pembagian keuntungan di antara pihak yang berserikat jelas prosentasenya.

²¹ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam Jilid 5*, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Houve, 1996), 1510.

²² Imam Taqiyudin Abi Bakrin bin Muhammad, *Kifayatul Akhyar*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1992), 210.

²³ *Ibid.*

- c. Pembagian keuntungan diambil dari laba Syirkah, dan bukan dari modal.

Dalam Ensiklopedi Fiqih Muamalah dalam Pandangan 4 Mazhab, ada beberapa syarat *syirkah* yang disepakati oleh ulama mazhab fikih yakni:

- a. Dua pihak yang melakukan transaksi mempunyai kecakapan/keahlian untuk mewakili dan menerima perwakilan. Demikian ini dapat terwujud apabila seseorang berstatus merdeka, baligh, dan pandai. Hal ini karena masing-masing dari dua pihak yang mengikat perjanjian berposisi sebagai mitra, sehingga ia menjadi wakil mitranya dalam membelanjakan hartanya.
- b. Modal *syirkah* diketahui.
- c. Besarnya keuntungan diketahui dengan penjumlahan yang berlaku, seperti setengah dan lain sebagainya.

7. Akad antara Driver dan Konsumen

Jual beli merupakan salah satu bentuk dari Muamalah. Islam mengatur secara komprehensif mengenai tata cara jual beli. Namun pada tataran praktik, jual beli dalam masyarakat kerap menemui permasalahan. Nafsu manusia terkadang mendorongnya untuk berlaku curang dan manipulatif. Hal ini berakibat pada kerugian salah satu pihak yang sedang melangsungkan akad jual beli.²⁴

Akad dalam Islam dapat dilihat dari segi mengikat atau tidaknya sebuah akad tersebut. Para ulama fiqh membagi akad ke dalam dua bentuk yang salah satunya adalah akad yang bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah akad. Sehingga salah satu pihak tidak diperbolehkan membatalkan akad itu tanpa persetujuan dari pihak lainnya. Sebagai contoh adalah akad jual beli dan sewa-menyewa.²⁵

²⁴ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, cet. ke-1 (Bandung: CV Diponegoro, 1984), 13.

²⁵ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adalatuhu* dalam Abdul Hayyie Al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adalatuhu* (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2013), 107.

Para Ulama Fiqh kemudian membagi lagi akad yang bersifat mengikat ini ke dalam tiga bentuk yang salah satu bentuknya berupa akad yang mengikat tetapi dapat dibatalkan dengan syarat disepakati oleh masing-masing pihak. Sebagai contoh akad jual beli, sewa-menyewa, kerja sama bagi hasil dalam pertanian (*muzara'ah*), kerja sama dalam mengelola perkebunan (*musaqah*). Dalam akad jenis ini berlaku hak opsional untuk memilih meneruskan akad yang telah memenuhi syarat dan rukun atau memilih untuk membatalkan akad (*Khiyar*).²⁶

Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa jual beli, sewa menyewa, maupun akad yang mengikat beberapa pihak tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa adanya persetujuan antara kedua belah pihak. Karena di dalam sebuah akad atau perjanjian terdapat hubungan timbal balik antara *mu'jir* dan *musta'jir*, yang dalam konteks penelitian ini melibatkan konsumen (*mu'jir*) dan driver (*musta'jir*).

Para ulama fiqh bersepakat bahwa segala perbuatan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan *syara'* atau ketentuan hukum yang telah digariskan oleh agama, terlebih perbuatan hukum yang menimbulkan kemadharatan atau kerugian bagi pihak-pihak yang melangsungkan akad.²⁷ Jika dikontekstualisasikan dengan kasus pembatalan sepihak pesanan Go-Food, maka tentu pihak driver mengalami kerugian, baik secara finansial, tenaga, waktu, dan lain sebagainya.

المجلة الإسلامية
الاستاذة الأندلسية

²⁶ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2013), 107.

²⁷ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat* (Jakarta : Rajawali, 2007), 348.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini dilihat dari aspek pendekatan analisisnya merupakan suatu jenis penelitian kualitatif yaitu hasil penelitian bersifat penjelasan dan menganalisis penelitian dari hasil olahan data sehingga mendapatkan suatu kesimpulan ilmiah jawaban atas pertanyaan penelitian. Hasil penelitian disusun secara sistematis guna memudahkan menguraikan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu terkait dengan perlindungan *driver* ojek *online* terhadap pembatalan *customer* secara sepihak.

Penelitian ini merupakan dua pendekatan yaitu normatif dan empiris, pendekatan normatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara memandang permasalahan yang sedang diteliti dari sudut pandang agama (Islam), baik berdasarkan alquran dan hadist. Sedangkan pendekatan empiris adalah pendekatan nyata yang dilakukan secara langsung baik dengan wawancara kepada pihak terkait maupun pengamatan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan semua informasi yang berkaitan studi kasus pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh *customer* terhadap ojek *online*.

B. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan mengambil lokasi di kantor Gojek Yogyakarta yang beralamat di Jalan Imogiri Timur, Nomor 192-194, Giwangan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55163.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak atau orang-orang yang dimintai keterangan informasi terkait pembahasan dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti mewancarai *driver* ojek *online* dan pengurus kantor Gojek Yogyakarta.

D. Teknik Penentuan Informan

Dalam suatu penelitian teknik penentuan informan mempunyai peran penting sebab akan menentukan hasil dari penelitian tersebut. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena penulis memiliki pandangan tersendiri dalam menentukan informan. Yakni dalam mekanisme pengumpulan data nantinya akan sangat dibutuhkan informan ini, yang akan memberikan segala macam bentuk informasi dari objek yang akan diteliti. Dalam hal ini penulis memilih *driver* ojek *online* dan kantor *Gojek* Yogyakarta.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian skripsi ini menggunakan literatur (*literature research*) dan wawancara (*interview*). Teknik literatur (*literature research*) yaitu sumber penelitian atau pengumpulan data dari buku-buku, internet, jurnal, artikel, dan tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan skripsi ini. Sedangkan teknik wawancara (*interview*) yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung kepada driver maupun *costumer* atau pengguna ojek online yang bersangkutan.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan suatu proses penentuan apakah suatu wawancara dalam observasi dilakukan dengan benar tanpa bias.²⁸ Oleh karena itu, keabsahan data dalam suatu penelitian sangatlah penting. Jika terjadi kesalahan dalam data dapat mengakibatkan penelitian tersebut menjadi tidak valid. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

²⁸ Iskandar Indranata, *Pendekatan Kualitatif untuk Pengendalian Kualitas*, (Jakarta: UI Press, 2008), 191.

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi guna memperoleh tingkat keabsahan data yang tinggi. Triangulasi yaitu proses pengecekan dari berbagai sudut dan teknik terhadap data penelitian yang diperoleh. Triangulasi yang sesuai dengan pembahasan dalam skripsi ini adalah triangulasi teknik, yaitu di mana pengumpulan data dengan menggunakan beberapa teknik yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.²⁹ Disini peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data atau pengolahan data yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif analisis yaitu teknik analisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, deskriptif analisis adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa generalisa

²⁹ Iskandar Indranata, *Pendekatan Kualitatif.....*, 138.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum tentang *Gojek*

Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berbasis sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang bergerak dalam bidang informal. Sampai akhir 2018 saja, Gojek telah menyumbang sekitar 44,2 triliun rupiah atau sekitar 3 Miliar Dollar Amerika bagi perekonomian Indonesia. Selain itu, Gojek menunjang ekosistem pertumbuhan UMKM di Indonesia. Sekitar 93% mitra UMKM mengalami peningkatan volume transaksi, dan 55% mitra UMKM naik dari sisi klasifikasi omzet. Gojek juga menjadi satu-satunya perusahaan di Asia Tenggara yang masuk '50 *Companies that Changed the World*' versi Fortune 2017.³⁰

Bermula dari tahun 2010, perusahaan transportasi roda dua yang berbasiskan aplikasi ini mulai tumbuh menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi nomor wahid di tanah air. Melihat perkembangan teknologi yang kian canggih dan modern, pada tahun 2014 Gojek mengembangkan usahanya dengan meluncurkan aplikasi bernama Gojek. Aplikasi Gojek ini bisa diunduh gratis di *Google Playstore* dan *Apple Appstore*. Tujuan pengembangan aplikasi ini adalah untuk mempermudah para pengguna jasa Gojek. Perkembangan ini memberi kemudahan bukan hanya pada pengguna Gojek, tapi juga pengemudi Gojek.

Ide Gojek ini muncul dari Michaelangelo Maron dan Nadiem Makarim. Nadiem Makarim pernah bercengkrama dengan tukang ojek

³⁰ Dikutip dari <https://www.gojek.com/about/> diakses pada hari Rabu, 27 Januari 2021 jam 19.08 WIB.

langganannya. Dari situ Nadiem mengetahui bahwa 70% waktu kerja ojek langganannya hanya dihabiskan untuk menunggu pelanggannya. Para tukang ojek pangkalan tersebut hanya mendapat 4 sampai 7 orang saja setelah mereka menunggu berjam-jam. Ternyata tidak hanya ojek langganannya saja yang mengeluh, mayoritas ojek pangkalan lainnya juga mengeluh dengan alasan sulit mencari penumpang. Terlebih kondisi Jakarta yang semakin hari semakin mengalami kemacetan.

Berbekal pengalamannya bekerja selama tiga tahun di McKinsey & Company, dan menjadi *Co-Founder* dan *Managing Editor* di Zalora Indonesia, Nadiem Makarim mulai berencana menceburkan dirinya untuk membangun proyek ojek *online*. Nadiem Makarim mulai berhenti dari pekerjaannya dan bersama Michaelangelo Maron berencana membantu para tukang ojek pangkalan untuk mendapatkan penumpang dengan lebih mudah. Sejak saat itulah berdiri PT. Gojek Indonesia.

Perusahaan Gojek terus mengalami perkembangan. Pengemudi Gojek yang awalnya mayoritas berasal dari tukang ojek pangkalan, kini merambah pada masyarakat umum, khususnya yang bergerak pada sektor informal. Saat ini beragam kalangan seperti mahasiswa, pegawai swasta, sampai ibu rumah tangga mulai menggeluti pekerjaan sebagai pengemudi Gojek. Hal ini terjadi karena penghasilan yang diperoleh dari Gojek cenderung besar. Terlebih perusahaan Gojek kerap memberi *reward* kepada para pengemudi Gojek ketika semakin banyak membawa penumpang. *Reward* ini diberikan setiap hari dengan mempertimbangkan jumlah penumpang yang didapat oleh pengemudi.

Kini Gojek telah beroperasi di 50 kota di Indonesia seperti Jakarta, Medan, Bandung, Surabaya, Makassar, Bali, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Bukittinggi, Pekanbaru, Samarinda, dan kota-kota lainnya di seluruh Indonesia. Bahkan salah satu layanan Gojek, yakni Go-food

mencetak rekor MURI sebagai Jaringan Pujasera Usaha UMKM dengan lokasi terbanyak di Indonesia dan dunia.³¹

2. Visi dan Misi Gojek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, visi merupakan suatu pandangan atau wawasan. Sedangkan pengertian misi dikutip dari sumber yang sama, merupakan tindakan untuk melakukan tugas dalam mewujudkan visi yang telah dibuat.³² Adapun visi dan misi Gojek adalah sebagai berikut.

a. Visi

“Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia baik untuk masa kini dan kedepannya”

b. Misi:

- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.³³

³¹ *Ibid.*

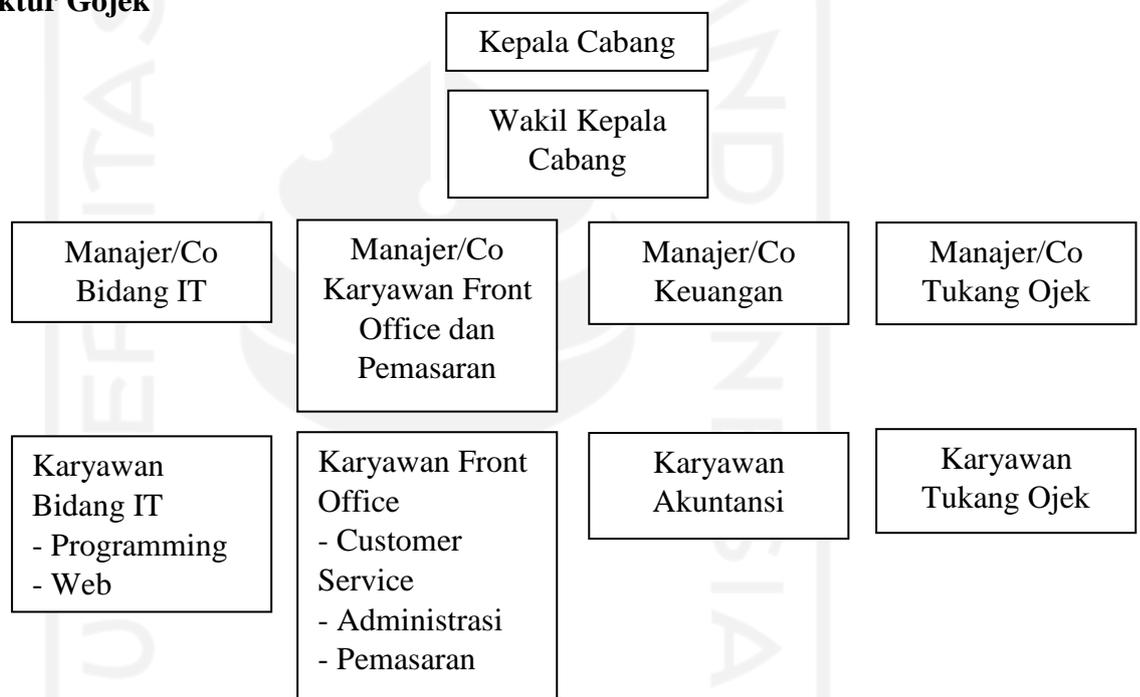
³² Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *KBBI V 0.4.0 Beta (40)*.

³³ Dikutip dari <http://www.serviceexcellencegojek.blogspot.com/> diakses tanggal 28 Januari 2021 jam 10.49 WIB.

3. Struktur Organisasi Gojek

Struktur organisasi adalah susunan atau hubungan antar tiap bagian serta posisi yang terdapat pada suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki fungsi utama untuk menjalankan kegiatan operasional dengan tujuan mencapai suatu yang diharapkan. Begitu juga Gojek, berikut struktur organisasi yang terdapat dalam lingkungan Gojek.

Struktur Gojek



Sumber : <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/>

Sama seperti organisasi lainnya, struktur dalam tubuh Gojek juga memiliki tugas dan tanggung jawab kerja masing yaitu:

a. Kepala Cabang

- 1) Kepala Cabang memiliki peran dalam memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab atas untung rugi perusahaan.

- 4) Merencanakan pengembangan sumber-sumber pendapatan perusahaan.
 - 5) Melakukan koordinasi dan pengawasan segala kegiatan perusahaan mulai dari administrasi, kepegawaian, sampai pengadaan barang.
- b. Wakil Kepala Cabang
- 1) Membantu segala tugas yang diemban Ketua Cabang yang merupakan wakil di masing-masing area.
- c. Manajer IT
- 1) Melakukan pengembangan dan penyusunan strategi dan rencana IT untuk mempermudah pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan.
 - 2) Melakukan koordinasi dan pengelolaan pendayagunaan *software*, *hardware*, *brainware*, dan jaringan di bidang IT untuk mencapai kinerja Gojek yang lebih maksimal.
 - 3) Melakukan pengelolaan layanan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat agar terintegrasi dengan baik.
 - 4) Menyediakan data-data yang diperlukan bagian lain yang berkenaan dengan IT.
- d. Manajer Karyawan Front Office dan Pemasaran
- 1) Melakukan pelatihan dan menetapkan serta mengevaluasi karyawan di bidang *front office*.
 - 2) Memastikan karyawan memahami sistem komputerisasi, etika ketika menerima keluhan, baik secara langsung maupun via telepon.
 - 3) Menangani keluhan dari pelanggan yang tidak bisa diselesaikan karyawan *front Office*.
 - 4) Membuat laporan daftar pelanggan.
 - 5) Menegakkan kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar.
 - 6) Membuat perencanaan terkait dengan pemasaran.
- e. Manajer Akuntansi
- 1) Melakukan koordinasi perencanaan anggaran.

- 2) Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
 - 3) Melakukan pelaksanaan audit.
 - 4) Melakukan pencatatan keuangan.
 - 5) Bertanggung jawab pada wakil direktur.
 - 6) Membuat perencanaan, pengendalian, dan membuat keputusan atas segala aktivitas akuntansi.
 - 7) Menerima laporan arus keluar masuk kas ke perusahaan.
- f. Manajer Tukang Ojek
- 1) Membuat pengelompokan tukang ojek.
 - 2) Melakukan koordinasi terhadap semua karyawan tukang ojek.
 - 3) Melakukan pengontrolan di setiap link pangkalan Gojek.
 - 4) Bertanggungjawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.
- g. Karyawan
- 1) Bidang Programming
 - a) Melaksanakan pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang programming.
 - b) Bertanggung jawab kepada manajer IT.
 - 2) Bidang Web
 - a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang website.
 - b) Bertanggung jawab mengurus program aplikasi dan web Gojek
 - 3) *Front Office (Customer Service, Administrasi dan Pemasaran)*
 - a) Melaksanakan semua pekerjaan *Front Office*, yang telah ditetapkan oleh manajer *Front Office* dan Administrasi.
 - b) Bertanggung jawab kepada manajer *Front Office* dan administrasi.
- h. Tukang Ojek

- 1) Melaksanakan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh manajer bagian ojek.
- 2) Antar jemput penumpang dan pesanan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- 3) Bertanggung jawab kepada atasannya.³⁴

4. Layanan Gojek

Pada awal berdirinya, Gojek hanya memiliki empat pelayanan yakni Go-Send, Go-Ride, Go-food, dan Go-Mart. Seiring berjalannya waktu, Gojek memberikan lebih banyak pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini beberapa layanan beserta penjelasannya :³⁵

- a. Go-Send, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit, bahkan bisa lebih cepat jika jaraknya lebih dekat.
- b. Go-Ride, merupakan layanan antar jemput penumpang ke lokasi yang ingin dituju dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua.
- c. Go-Car, merupakan layanan antar jemput penumpang dari lokasi yang telah ditentukan ke lokasi yang ingin dituju dengan menggunakan kendaraan roda empat.
- d. Go-food, merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.
- e. Go-Mart, merupakan layanan di mana para *driver* Gojek dapat membantu konsumen berbelanja apapun dan dari toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, obat, atau apapun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal 1.000.000,-.
- f. Go-Clean, merupakan jasa kebersihan rumah berdasarkan panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Gojek.

³⁴ PT Go-jek Visi Misi, Struktur Organisasi, dan SOP dalam <http://geleqarzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/> diakses tanggal 29 Januari 2021 jam 17.50 WIB.

³⁵ Dikutip dari <http://www.go-jek.com/about/> diakses tanggal 29 Januari 2021 jam 05.22 WIB.

Layanan ini terbagi lagi ke dalam beberapa layanan, yakni *Vakuum and Sweep* (menyapu/membersihkan lantai), *Dish Washing* (mencuci piring), *Bathroom Sanitizing* (membersihkan kamar mandi), dan *Floor Mapping* (mengepel lantai).

- g. Go-Massage, merupakan layanan jasa pijat tradisional berdasarkan panggilan untuk datang ke rumah. Layanan ini terbagilagi dalam beberapa layanan, yakni *Reflexology*, *Full Body Massage*, *Full Body Massage and Scrub*, dan *Full Massage and Face Pressure*.
- h. Go-Glam, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan yang ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah dengan beberapa paket perawatan yang ditawarkan.
- i. Go-Box, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar dengan diangkut menggunakan mobil box, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.
- j. Go-Tix, merupakan layanan untuk membeli tiket bioskop.
- k. Go-Med, merupakan kolaborasi antara Gojek dengan Halodoc. Go-Med tidak menyediakan produk apapun melainkan menggabungkan customer dengan lebih dari seribu apotek di Indonesia.
- l. Go-Deals, merupakan layanan terkait promo voucher.
- m. Go-Pay, merupakan layanan uang elektronik yang ditawarkan Gojek.
- n. Go-Bills, merupakan layanan pembayaran tagihan, seperti listrik dan BPJS.
- o. Go-Points, merupakan program loyalti dari Gojek khusus untuk pengguna Go-Pay.
- p. Go-Pulsa, merupakan layanan pembelian pulsa menggunakan Go-Pay.
- q. Go-Auto, merupakan layanan yang ditawarkan Gojek untuk perawatan kendaraan bermotor seperti, cuci, servis, dan layanan darurat lainnya yang berkaitan dengan kendaraan.

5. Gambaran umum Go-food

Go-food merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Gojek. Go-food menawarkan jasa pesan antar makanan. Dalam menyediakan layanan Go-food, Gojek bermitra dengan pengemudi/driver Gojek dan pelaku usaha. Setiap pelaku usaha yang tergabung dan bermitra dengan Gojek harus mendaftarkan resto atau perusahaannya terlebih dahulu di kantor Gojek dengan menggunakan aplikasi khusus yaitu Go-Resto. Tujuannya adalah untuk mempermudah dalam menanggapi dan menerima pesanan dari pelanggan.³⁶

Sedangkan besaran upah atau ongkos kirim yang didapatkan pengemudi Gojek ditentukan oleh jauh dekatnya jarak antara lokasi resto dengan lokasi pelanggan yang memesan. Ketika pelanggan selesai melakukan pilihan menu, akan muncul harga barang yang dipesan dan jarak antara resto dengan lokasi pelanggan yang memesan barang.³⁷

6. Alasan Pembatalan Sepihak

Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi seseorang membatalkan pesanan Go-food. Berikut akan penulis sampaikan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan Go-food yang memiliki pengalaman melakukan pembatalan pesanan Go-food.

Pertama, berubah pikiran. Menurut NN, mahasiswa sebuah universitas swasta di Yogyakarta, beberapa kali dirinya berubah pikiran sesaat setelah melakukan pemesanan makanan. Pernah sekali waktu, awal-awal menggunakan layanan Go-food, dirinya membatalkan pesanan tanpa mengonfirmasi kepada driver. Menurutnya memang ada rasa bersalah, namun pertimbangannya waktu itu, makanan yang dipesannya tidak terlalu mahal sehingga menurutnya tidak terlalu merugikan pihak Gojek ketika dirinya membatalkan pesanan. Setelah kejadian tersebut, hingga saat ini dirinya tidak pernah lagi membatalkan pesanan Go-food. Minimal

³⁶ <https://www.go-jek.com/term-and-condition/> diakses pada tanggal 29 Januari 2021 jam 21.19

³⁷ *Ibid.*

dirinya memberitahukan kepada driver ketika ada perubahan pesanan dan lain sebagainya.³⁸

Kedua, salah alamat tujuan dan salah klik. Menurut DKA, dirinya pernah beberapa kali membatalkan pesanan Go-food. Pernah sekali dirinya membatalkan pesanan karena salah memilih lokasi tujuan. Saat itu dirinya bekerja di Kotagede. Ketika memesan makanan menggunakan layanan Go-food, setelah memilih makanan yang akan dipesan dirinya mengira alamat yang menjadi lokasi tujuan sudah sesuai dengan lokasi keberadaannya di tempat kerja, sebab dirinya menghidupkan lokasi pada fitur *Google Map*. Namun ternyata alamat yang tercatat sebagai lokasi tujuan makanan adalah alamat tempat tinggalnya di Babarsari, Sleman. akhirnya dirinya membatalkan pesanan makanan tersebut. Pernah juga dirinya hendak melihat-lihat menu makanan di aplikasi Gojek. Ternyata ketika dirinya meng-klik menu makanan, yang terjadi malah pemesanan makanan. Dirinya pun membatalkan pesanan.³⁹

Ketiga, diminta untuk membatalkan oleh drivernya. Menurut penuturan RNS, sebuah universitas negeri di Yogyakarta, dirinya pernah diminta untuk membatalkan pesanan yang sebelumnya telah dipesannya. Alasan driver meminta untuk membatalkan pesanan adalah karena warung yang menjual pesanan tutup. Selain itu, dirinya juga pernah salah memesan makanan. Pada waktu mengomunikasikan hal ini ke drivernya, pihak driver memintanya untuk membatalkan pesanan dan menawarkan makanan lainnya.⁴⁰

Keempat, kesalahan teknis pada sistem aplikasi Gojek. Salah satu penyebab pembatalan pesanan Go-Food adalah adanya error pada sistem di aplikasi Gojek. Dalam beberapa kasus, beberapa saat setelah makanan dipesan, secara tiba-tiba pesanan makanan batal dengan sendirinya. Ada beberapa penyebab pesanan batal dengan sendirinya. Salah satunya adalah

³⁸ Wawancara dengan NN di Yogyakarta, tanggal 30 Januari 2021

³⁹ Wawancara dengan DKA di Yogyakarta, tanggal 30 Januari 2021

⁴⁰ Wawancara dengan RNS di Yogyakarta, tanggal 30 Januari 2021

banyaknya pengguna layanan Gojek baik oleh konsumen maupun driver. Maka sangat memungkinkan terjadi *error* pada sistem Gojek. Hal tersebut merupakan kewajaran karena suatu sistem pasti pernah mengalami gangguan yang bisa disebabkan oleh beragam faktor, salah satunya disebabkan oleh penggunaan layanan Gojek secara bersamaan di berbagai tempat.

Kelima, orderan fiktif. Orderan fiktif adalah pesanan dari konsumen dengan maksud untuk menipu dan lain sebagainya. Tujuan dari order fiktif adalah untuk merusak performa driver atau demi tujuan lain yang pasti sangat merugikan driver. Beberapa ciri orderan fiktif adalah sebagai berikut :

- a. Nomor *handphone* konsumen tidak aktif sejak awal saat driver menghubungi konsumen untuk konfirmasi pesanan.
- b. Alamat yang dimasukkan konsumen merupakan alamat palsu. Ketika driver mengantarkan pesanan ke alamat yang dituju, biasanya tidak ada rumahnya atau pemilik rumah merupakan orang yang berbeda.

7. Akibat Pembatalan Pesanan Sepihak

Pembatalan sepihak tentu menjadi masalah, khususnya bagi para driver yang pesannya dibatalkan. Berikut dampak yang dirasakan para driver Gojek :

- a. Finansial

Kerugian yang dialami driver Gojek berupa kerugian uang yang telah dikeluarkan untuk membeli pesanan. Selain itu driver juga mengalami kerugian bensin selama driver menuju warung/resto dan kerugian jika driver terlanjur menuju lokasi pemesan.

- b. Waktu

Proses pemesanan makanan yang lama sering menjadi faktor pembatalan pesanan. Dalam konteks ini, driver kehilangan waktu mulai dari perjalanan ke lokasi warung, saat memesan makanan, hingga mengantar makanan ke lokasi pemesan.

c. Tenaga

Driver juga mengalami kerugian tenaga. Mulai dari menuju warung, menunggu pesanan siap antar, terkadang driver harus mengantri lama, sampai mengantar ke lokasi pemesanan.

d. Tidak dapat menerima orderan lain

Pada prinsipnya driver harus menyelesaikan pesanan. Driver yang mengalami pembatalan sepihak akhirnya tidak dapat menerima orderan lain. Hal ini disebabkan karena driver tidak menyelesaikan pesanan sebelumnya. Memang ada mekanisme penyelesaian masalah ini dengan melakukan konfirmasi ke pihak Gojek, baru kemudian driver dapat menerima orderan lagi.

e. Performa driver menurun

Driver akan mudah mendapatkan pesanan apabila performa driver tersebut baik. Titik aman *standard perform* adalah 55%. Performa driver akan menurun apabila driver membatalkan pesanan atau pelanggan membatalkan pesanan. Dampak dari performa yang buruk akan menyulitkan driver mendapat pesanan.

8. Pembagian Kemitraan Gojek dalam Pandangan Hukum Islam

Perjanjian kemitraan antara perusahaan Gojek dengan driver terjadi pada saat driver mendaftarkan diri sebagai mitra Gojek. Driver secara otomatis menerima segala ketentuan dan kebijakan yang ditawarkan pihak Gojek. Ketentuan dan kebijakan tersebut tertuang dalam perjanjian elektronik yang disepakati kedua belah pihak saat driver pertama kali mendaftarkan diri melalui aplikasi.

Dalam hal keuntungan, perusahaan Gojek memberlakukan sistem bagi hasil dengan drivernya. Pihak perusahaan Gojek menerima bagian 20%, sedangkan driver menerima 80% dari setiap transaksi layanan yang terjadi. Presentase ini berlaku bagi seluruh layanan Gojek. Salah satunya adalah layanan Go-food. Sistem bagi hasil antara pihak Gojek dengan driver dapat digolongkan *musyarakah* dengan mekanisme bagi hasil.

Musyarakah adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam melakukan suatu usaha tertentu. Dalam konsepsi *musyarakah*, keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai kesepakatan di awal. Sedangkan kerugian ditanggung bersama secara proporsional.

Dalam konteks kemitraan Gojek dengan driver, juga berlaku sistem *musyarakah*. Antara pihak Gojek dengan pihak driver berkomitmen untuk mengikatkan diri dalam suatu kerjasama. Pihak perusahaan menyertakan modal berupa layanan Gojek melalui aplikasi untuk para driver. Sedangkan driver berkontribusi menyediakan tenaga, kendaraan, kuota internet untuk menjalankan aplikasi Gojek, serta pulsa untuk menghubungi pelanggan.

Jika dilihat dari kacamata akad *syirkah*, kemitraan Gojek dan drivernya sejauh mengenai keuntungan telah sesuai dengan teori dan praktik *Musyarakah*. Di mana keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama di awal. Namun, pada tataran praktis, kerugian tidak ditanggung secara bersama, melainkan hanya ditanggung oleh driver. Ambil contoh kecelakaan kerja yang dialami oleh driver, atau motor driver mogok, pihak perusahaan berdasarkan perjanjian kerjasama tidak bertanggung jawab terhadap kerugian-kerugian yang dialami driver. Hal ini bertentangan dengan konsepsi *Musyarakah*, di mana secara teoritis keuntungan dan kerugian seharusnya ditanggung bersama antara pihak Gojek dengan driver.

9. Kebijakan Kantor Pusat Gojek terhadap Pembatalan Go-food Secara Sepihak dalam Hal Driver Telah Memesan Makanan

Jika terjadi pembatalan sepihak pesanan sedangkan pesanan sudah dipesan, kantor pusat Gojek akan memberi ganti kerugian berupa penggantian modal seharga pesanan yang telah dipesan. Namun sebelum kantor pusat Gojek memberi ganti kerugian, ada beberapa langkah yang harus ditempuh pihak driver.

Pertama, driver harus menghubungi *customer service* Gojek Pusat untuk mengonfirmasi pembatalan yang dilakukan oleh konsumen atas pesanan yang telah dipesan. Kedua, setelah menghubungi *customer service* Gojek, Driver biasanya diminta untuk menyelesaikan orderannya terlebih dahulu. Pesanan yang sudah dipesan diantar ke tempat tujuan. Secara programatik sistem aplikasi Gojek akan mengetahui bahwa pesanan sudah diantar ke lokasi tujuan.

Ketiga, pesanan yang sudah dipesan diberikan ke panti asuhan terdekat. Driver juga diminta untuk membuat surat keterangan yang pada intinya menyatakan bahwa pesanan telah diterima oleh panti asuhan terkait. Surat pernyataan tersebut harus memuat harga pesanan yang telah dipesan. Setelah surat pernyataan dibuat, driver harus meminta tanda tangan dan cap stempel dari panti asuhan terkait. Kebijakan seperti ini baru berlaku kurang lebih satu tahun ke belakang. Sebelumnya, pesanan yang sudah dipesan oleh driver tidak mendapat ganti kerugian dari pihak Gojek.

Keempat, surat keterangan yang sudah ditandatangani dan dicap stempel oleh panti asuhan terkait kemudian difoto dan diupload pada menu “Bantuan Laporan Orderan Fiktif”. Dan yang terakhir, driver tinggal menunggu ganti kerugian diberikan oleh kantor pusat Gojek. Biasanya ganti kerugian diberikan dalam waktu 1x24 jam.

Yang terbaru, Gojek mengeluarkan kebijakan agar konsumen tidak bisa membatalkan pesanan secara sewenang-wenang. Hal ini dilakukan Gojek untuk meminimalisir terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen yang akan merugikan pihak driver. Namun, apabila pembatalan pesanan sangat diperlukan, maka konsumen bisa menekan tombol “Bantuan” dan mengikuti langkah-langkah yang disediakan Gojek. Pada akhir langkah, konsumen disuruh untuk menelepon operator Gojek untuk membatalkan pesanan.

Kebijakan yang dikembangkan kantor pusat Gojek ini cukup mengurangi kerugian yang diderita driver dalam kasus pembatalan sepihak

pesanan. Namun, pada tataran implementatif, banyak driver yang mengeluh dengan kebijakan seperti ini. Utamanya berkaitan dengan soal ganti kerugian. Kantor pusat Gojek hanya mengganti kerugian berupa penggantian modal seharga pesanan yang dipesan. Padahal ada beberapa kerugian lain yang diderita driver seperti kerugian bensin, tenaga, waktu, dan lain sebagainya. Kerugian-kerugian *immateriel* ini tidak diganti oleh pihak Gojek. Selain itu, mekanisme memperoleh ganti kerugian yang diterapkan kantor pusat Gojek dianggap terlalu berbelit-belit oleh para driver.

Selain memberikan ganti kerugian, pihak Gojek terus mengembangkan sistem keamanan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan, khususnya untuk melindungi driver dari ancaman orderan fiktif. Salah satunya melalui Gojek Shield. Gojek Shield ini merupakan teknologi keamanan yang dikembangkan oleh Gojek agar mitranya lebih terlindungi. Sedikitnya ada empat inovasi dalam platform Gojek Shield yakni penyamaran nomor telepon, verifikasi wajah, mitigasi pembajakan, dan intervensi pesan. *Pertama*, penyamaran nomor telepon. Penyamaran nomor telepon ini bertujuan menjaga privasi driver dan pelanggan. Dengan fitur ini, nomor driver dan nomor pelanggan secara otomatis tersamarkan ketika sedang berkomunikasi antar satu sama lain.

Kedua, verifikasi wajah. Verifikasi wajah bertujuan untuk menghindari penggunaan akun driver oleh orang lain. *Ketiga*, mitigasi atau pencegahan pembajakan. Pencegahan pembajakan ini bertujuan mendeteksi indikasi nomor telepon fiktif. Sehingga jika ada indikasi orderan fiktif, secara otomatis sistem Gojek akan menolaknya dan nomor tersebut akan hilang. Berbeda dari sistem sebelumnya yang mana driver harus melaporkan ke Customer Service karena tidak dapat membatalkan pesanan. *Keempat*, intervensi pesan atau chat. Fitur intervensi pesan atau chat ini bertujuan mendeteksi adanya pesan atau chat yang mencurigakan dari pelanggan. Sistem Gojek secara otomatis akan melakukan intervensi jika ada pesan

atau chat yang mencurigakan. Dengan fitur ini, Gojek mampu meminimalisir risiko orderan fiktif.

Secara teoritik memang sistem-sistem keamanan yang dikembangkan Gojek sudah relatif lebih baik dibanding sebelumnya. Namun, dalam tataran aplikatif, masih banyak modus-modus penipuan yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab sehingga pengembangan teknologi yang lebih mutakhir perlu terus dikembangkan oleh pihak Gojek.⁴¹

B. Pembahasan

1. Pembatalan Sepihak Pesanan Go-food Menurut Hukum Islam

Islam merupakan agama yang komprehensif. Islam mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari aqidah, akhlak, ibadah, sampai dengan muamalah. Salah satu yang banyak diatur dalam Islam adalah aspek muamalah. Secara bahasa, Muamalah berasal dari kata *amala* – *ya'milu* yang berarti bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan. Sedangkan secara istilah, Muamalah adalah tukar menukar barang atau suatu barang yang memberi manfaat.⁴² Secara lebih luas, Muamalah biasa diartikan sebagai segala aturan agama yang mengatur hubungan antar manusia dan alam sekitarnya tanpa ada pembedaan.

Jual beli merupakan salah satu bentuk dari Muamalah. Islam mengatur secara komprehensif mengenai tata cara jual beli. Namun pada tataran praktik, jual beli dalam masyarakat kerap menemui permasalahan. Nafsu manusia terkadang mendorongnya untuk berlaku curang dan manipulatif. Hal ini berakibat pada kerugian salah satu pihak yang sedang melangsungkan akad jual beli.⁴³

Akad dalam Islam dapat dilihat dari segi mengikat atau tidaknya sebuah akad tersebut. Para ulama fiqh membagi akad ke dalam dua bentuk

⁴¹ Wawancara dengan G di Yogyakarta, tanggal 10 Mei 2021

⁴² Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 14.

⁴³ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, cet. ke-1 (Bandung: CV Diponegoro, 1984), 13.

yang salah satunya adalah akad yang bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah akad. Sehingga salah satu pihak tidak diperbolehkan membatalkan akad itu tanpa persetujuan dari pihak lainnya. Sebagai contoh adalah akad jual beli dan sewa-menyewa.⁴⁴

Para ulama fiqh kemudian membagi lagi akad yang bersifat mengikat ini ke dalam tiga bentuk yang salah satu bentuknya berupa akad yang mengikat tetapi dapat dibatalkan dengan syarat disepakati oleh masing-masing pihak. Sebagai contoh akad jual beli, sewa-menyewa, kerja sama bagi hasil dalam pertanian (*muzara'ah*), kerja sama dalam mengelola perkebunan (*musaqah*). Dalam akad jenis ini berlaku hak opsional untuk memilih meneruskan akad yang telah memenuhi syarat dan rukun atau memilih untuk membatalkan akad (*khiyar*).⁴⁵

Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa jual beli, sewa menyewa, maupun akad yang mengikat beberapa pihak tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa adanya persetujuan antara kedua belah pihak. Karena di dalam sebuah akad atau perjanjian terdapat hubungan timbal balik antara *mu'jir* dan *musta'jir*, yang dalam konteks penelitian ini melibatkan konsumen (*mu'jir*) dan driver (*musta'jir*).

Para ulama fiqh bersepakat bahwa segala perbuatan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan *syara'* atau ketentuan hukum yang telah digariskan oleh agama, terlebih perbuatan hukum yang menimbulkan kemadharatan atau kerugian bagi pihak-pihak yang melangsungkan akad.⁴⁶ Jika dikontekstualisasikan dengan kasus pembatalan sepihak pesanan Go-food, maka tentu pihak driver mengalami kerugian, baik secara finansial, tenaga, waktu, dan lain sebagainya, dalam QS. Al Maidah [5]: 1⁴⁷

⁴⁴ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adalatuhu* dalam Abdul Hayyie Al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adalatuhu* (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2013), 107.

⁴⁵ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2013), 107.

⁴⁶ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat* (Jakarta : Rajawali, 2007), 348.

⁴⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ . . .

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.

Berdasarkan kaidah *Ushuliyyah* (metode penemuan hukum Islam), kata “*Aufu*” berbentuk *fi’il Amr* (perintah) yang dalam ayat di atas menunjukkan sifat wajib. Terlebih dalam ayat ini, makna akad berbentuk jamak dan diberi kata sandang “al” (*al-uqd*), sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam suatu akad wajib memenuhi akad yang telah dibuatnya,⁴⁸ sebagaimana dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah⁴⁹

وَعَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَعْطُوا
الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ. (رواه ابن ماجه)

Dari Ibn Umar Radliyallahu ‘anhu, bahwa Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wa salam bersabda: Berikanlah kepada pekerja upahnya sebelum mengering keringatnya.

Hadits di atas menjelaskan bahwa upah harus dibayarkan kepada orang yang telah memberikan pelayanan jasanya sesegera mungkin setelah pekerjaan selesai. Penundaan atau bahkan tidak membayarkan upah merupakan suatu kezaliman. Dalam konteks pembatalan sepihak pesanan Go-food, pihak konsumen tidak membayarkan upah setelah driver menjalankan tugasnya. Tentu hal ini sangat merugikan pihak driver, berupa kerugian finansial, tenaga, waktu, dan kerugian-kerugian lainnya, sebagaimana dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari⁵⁰

⁴⁸ *Ibid.*, 84

⁴⁹ Ibn Majah, *Sunan Ibn Majah*, Hadits No. 2434. Kitab : *Al-Ahkam*, Bab : *Ajr Al-Ajra* dalam Suqiyah Musyafa’ah, *Hadits Hukum Ekonomi Islam* (Surabaya : UINSA Press, 2014), 94.

⁵⁰ Al Bukhary, *Sahih Al Bukhariy*. Hadith No. 2109 dalam *Mausu’ah al-Hadith ash-Sharif*, edisi ke-2 (Ttp : Global Islamic Software Company, 1991-1997).

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : قَالَ اللَّهُ تَعَالَى ثَلَاثَةٌ أَنَا خَصْمُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ : رَجُلٌ أَعْطَى بِي ثُمَّ عَدَرَ, وَرَجُلٌ بَاعَ حُرًّا, فَأَكَلَ ثَمَنَهُ, وَرَجُلٌ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا, فَاسْتَوْفَى مِنْهُ, وَلَمْ يُعْتِهِ أَجْرَهُ (رواه البخارى)

Dari Abu Hurairah Radliyallahu 'anhu, bahwa Rasulullah SAW bersabda: Allah 'Azza wa Jalla berfirman : Tiga orang yang Aku menjadi musuhnya pada hari kiamat ialah, orang yang memberi perjanjian dengan nama-Ku kemudian berkhianat, orang yang menjual orang merdeka lalu memakan harganya, dan orang yang mempekerjakan seorang pekerja, lalu pekerja itu bekerja dengan baik, namun ia tidak memberinya upahnya.

Hadits yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari di atas menggambarkan bahwa Allah sangat memurkai orang-orang yang mengkhianati perjanjian dan orang-orang yang tidak membayar upah pekerja yang telah melakukan pekerjaannya dengan baik. Bahkan Allah akan menjadikan orang-orang tersebut sebagai musuhnya kelak di hari kiamat.

Dalam proses pemesanan pesanan Go-food, antara konsumen dan driver telah mengikatkan dirinya dalam sebuah akad/perjanjian. Secara tidak langsung, akad yang dibuat berupa pemesanan barang yang dilakukan oleh konsumen, driver wajib menunaikan kewajibannya untuk menyerahkan barang yang diperjanjikan dan konsumen wajib memberi upah kepada driver sebagai bagian dari klausul perjanjian yang telah dibuat. Dalam praktik pembatalan sepihak pesanan Go-food, konsumen mengkhianati perjanjian yang telah dibuatnya bersama driver dan berimplikasi pada kerugian yang diderita oleh driver.

Namun larangan tentang pembatalan sepihak pesanan ini tidak berlaku jika didasarkan atas beberapa alasan yang dapat ditolerir dan pembatalannya disepakati oleh kedua belah pihak yang melangsungkan akad. Misalnya makanan yang dipesan oleh konsumen tidak tersedia/habis, toko tempat pemesanan makanan tutup, terjadi *error*/gangguan pada sistem Gojek, dan beberapa alasan teknis lainnya.

Pembatalan akad atas dasar kesepakatan kedua belah pihak dalam Islam disebut dengan istilah *Iqalah*. *Al Iqalah* adalah keadaan saling bersepakat untuk membatalkan akad/perjanjian. Salah satu syarat *Iqalah* adalah adanya kesepakatan antara kedua belah pihak untuk membatalkan suatu akad/perjanjian.⁵¹ Perbuatan *Al Iqalah* merupakan sikap yang dipuji oleh Rasulullah SAW. Hal ini tertuang dalam hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah⁵²

حَدَّثَنَا زِيَادُ بْنُ يَحْيَى أَبُو الْخَطَّابِ حَدَّثَنَا مَالِكُ بْنُ سَعِيدٍ حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ عَنْ أَبِي صَالِحٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ أَقَالَ مُسْلِمًا أَقَالَهُ اللَّهُ عَثْرَتَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ (رواه ابن ماجه)

Telah menceritakan kepada Kami Ziyad bin Yahya Abu Al Khaththab berkata, telah menceritakan kepada Kami Malik bin Su'air berkata, telah menceritakan kepada Kami Al A'masy dari Abu Shalih dari Abu Hurairah ia berkata , Rasulullah SAW bersabda, "Barangsiapa menerima pembatalan seorang muslim dalam jual beli, maka pada hari kiamat Allah akan mengampuni dosa-dosanya".

Berdasarkan hadits mengenai konsepsi *iqalah* di atas, dapat disimpulkan bahwa akad/perjanjian dapat dibatalkan apabila telah disepakati oleh kedua belah pihak yang melangsungkan akad/perjanjian. Artinya, pembatalan pesanan Go-food yang dilakukan oleh konsumen atas dasar kesepakatan antara konsumen dan driver tidak dilarang sejauh terdapat kondisi memaksa seperti misal makanan yang dipesan oleh konsumen tidak tersedia/habis, toko tempat pemesanan makanan tutup, terjadi *error*/gangguan pada sistem Gojek, dan beberapa alasan teknis lainnya.

Pada prinsipnya pembatalan sepihak pesanan Go-food adalah dilarang oleh Islam. Sebab ada salah satu pihak yang dirugikan dalam proses

⁵¹ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syari'ah : Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 348.

⁵² Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Al Qazwani, *Sunan Ibn Majah*, alih bahasa Abdul Hayyie al-Kattani dkk, *Sunan Ibnu Majah*, Cetakan I (Jakarta : Gema Insani, 2016).

pembatalan tersebut, yang dalam hal ini adalah driver. Namun pembatalan pesanan Go-food diperbolehkan selama ada kesepakatan antara kedua belah pihak dan dilatarbelakangi oleh keadaan memaksa di luar kehendak para pihak yang melangsungkan akad/perjanjian.

2. Perlindungan Driver atas Pembatalan Sepihak Pesanan Go-food Perspektif Hukum Islam

Dalam khasanah ilmu hukum dikenal dua macam perlindungan, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif.⁵³ Perlindungan preventif dibuat agar tidak timbul perselisihan. Sedangkan perlindungan represif merupakan perlindungan konkret berupa pemberian sanksi, denda, kurungan, dan lain sebagainya.⁵⁴

Hubungan antara driver dan Gojek adalah hubungan kemitraan (*Musyarakah*). Hubungan kemitraan ini terlihat dari tidak adanya unsur upah dan perintah yang bersifat vertikal. Antar pihak, baik Gojek maupun driver memiliki posisi yang setara. Selain posisi yang setara, pihak Gojek dan driver mempunyai hak dan kewajiban yang antar keduanya wajib menjalankan dengan sebaik-baiknya. Hak dan kewajiban ini termaktub dalam poin 3 perjanjian kemitraan elektronik tentang Penggunaan Aplikasi Gojek.

Dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan moda transportasi online, Gojek masih mengalami banyak sekali permasalahan. Salah satunya adalah permasalahan pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen pada fitur Go-Food. Dalam hal pembatalan pesanan ini, pihak yang paling dirugikan adalah driver/mitra Gojek. Kerugian yang dialami driver beberapa diantaranya berupa uang yang telah dibayarkan ke toko atau restoran, uang yang dikeluarkan untuk membeli bahan bakar pada saat pemesanan dan pengantaran pesanan, tenaga, kerugian waktu, sampai

⁵³ Sri Soemantri, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1992), 15.

⁵⁴ *Ibid.*, 16.

suspend yang diberikan kepada driver apabila konsumen membatalkan pesanan.

Menyikapi hal ini, pihak Gojek sebenarnya telah mengambil langkah berupa penggantian kerugian berupa ganti kerugian seharga pesanan yang telah dibeli. Namun ganti kerugian oleh pihak Gojek ini masih banyak dikeluhkan oleh driver/mitra. Utamanya berkaitan dengan proses ganti rugi yang cenderung lama dan rumit. Selain itu, tidak ada ganti kerugian atas tenaga, waktu, dan bahan bakar yang telah dikeluarkan driver selama proses pemesanan dan pengantaran pesanan ke konsumen.

Menurut penulis, bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan oleh pihak Gojek berupa pemberian ganti rugi belum memenuhi rasa keadilan bagi driver. Padahal salah satu asas akad dalam Islam yakni *Al-'adalah* atau asas keadilan. Maksudnya, tidak boleh ada pihak yang dirugikan dalam suatu perjanjian atau akad. Dalam konteks pembatalan sepihak pesanan Go-Food, pihak Gojek sudah semestinya juga menanggung kerugian tenaga, waktu, dan bahan bakar yang telah dikeluarkan driver/mitra. Terlebih kesalahan yang mengakibatkan kerugian atas pembatalan pesanan sepihak tidak dilakukan oleh driver.

Selain itu, pihak Gojek, yang dalam perjanjian kemitraan ini memberi modal berupa layanan aplikasi, sudah semestinya pihak Gojek dapat mengontrol dan mengevaluasi layanan yang digunakan oleh driver maupun konsumen agar tidak lagi terjadi pembatalan sepihak pesanan Go-Food, yang pada akhirnya merugikan driver atau mitra.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bahwa adanya tanggung jawab PT. Gojek dalam pembatalan sepihak pesanan Go-Food berupa ganti kerugian seharga pesanan yang telah dipesan merupakan salah satu upaya positif PT. Gojek. Namun ganti kerugian ini belumlah memenuhi rasa keadilan bagi driver atau mitra Gojek. Kerugian immateril berupa kerugian atas uang yang dikeluarkan untuk membeli bahan bakar pada saat pemesanan dan pengantaran pesanan, kerugian tenaga, hingga kerugian atas waktu sepenuhnya masih ditanggung oleh driver. Seharusnya, PT. Gojek juga bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang diderita driver di luar kerugian atas uang yang dikeluarkan untuk membeli pesanan.

Terkait orderan fiktif, pihak Gojek telah melakukan beberapa terobosan guna meningkatkan keamanan dan melindungi driver dari adanya order fiktif. Beberapa terobosan antara lain fitur Laporan Orderan Fiktif. Dengan adanya fitur ini, driver tidak harus menghubungi *call centre*, cukup mengadukan adanya orderan fiktif pada fitur *Laporan Orderan Fiktif*. Selain itu, Gojek juga telah membuat fitur *Verifikasi Wajah* sehingga dapat mengurangi risiko orderan fiktif. Namun, beberapa fitur yang telah dikembangkan Gojek perlu untuk terus dikembangkan dan dilengkapi. Pasalnya hingga saat ini masih sering terjadi orderan fiktif yang dialami oleh driver, tentunya dengan beragam modus.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang yang diperoleh dari penelitian ini, beberapa saran dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Kepada pihak Gojek

Pertama, pihak Gojek harus memberi sanksi tegas kepada konsumen yang melakukan pembatalan pesanan secara sepihak. Sanksi bisa berupa pemblokiran akun konsumen apabila pembatalan

dilakukan secara sengaja dan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, pemberian sanksi juga harus berorientasi pada perlindungan terhadap driver. *Kedua*, pemberian ganti kerugian terhadap driver harus diproses secara cepat. *Ketiga*, berkaitan dengan sistem, pihak Gojek harus mampu mengembangkan sistem yang lebih baik lagi sehingga tidak terjadi *error* pada sistem yang berimplikasi pada *cancel* otomatis yang kerap dialami oleh konsumen.

2. Kepada Pemerintah

Bahwa dalam konsepsi Hak Asasi Manusia (HAM), pemerintah memiliki tugas menghormati, melindungi, dan memenuhi hak asasi manusia warga negara. Sudah semestinya pemerintah memberikan perlindungan terhadap para driver yang kerap mengalami kerugian dalam kasus pembatalan pesanan Go-Food secara sepihak. Sejauh ini belum ada upaya serius dari pemerintah dalam kaitannya dengan perlindungan hak para driver Gojek.

3. Kepada Masyarakat

Masyarakat harus lebih peduli lagi terhadap kesejahteraan para driver Gojek. Selain itu, tindakak-tindakan yang tidak bertanggung jawab harus sebisa mungkin dihindari. Harus disadari bahwa tindakan yang tidak bertanggung jawab dari konsumen yang melakukan pembatalan sepihak akan merugikan pihak driver.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Muhammad bin Yazid Al Qazwani, Abu., 2016. Sunan Ibn Majah, alih bahasa Abdul Hayyie al-Kattani dkk, Sunan Ibnu Majah, Cetakan I Jakarta : Gema Insani.
- Agustine, Anis. “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GOJEK) di Surabaya”. Jurnal Universitas STIESIA, (2017).
- Al-Anshary, Abi Yahya Zakaria., Fath al-Wahab, juz I, Maktabah wa Matba’ah, Semarang : Toha putera.
- Al-Asqalany, Al-Hafidl Ibnu Hajjar., Bulughul Maram, Semarang : Maktabah Al-Alawiyah.
- Al Bukhary., 1991. Sahih Al Bukhariy. Hadith No. 2109 dalam Mausu’ah al-Hadith ash-Sharif, edisi ke-2, Ttp : Global Islamic Software Company.
- Al-Jaziri, Abdul al-Rahman., Kitab al-Fiqh ‘ala Mazhabib al-Arba’ah, juz II, Beirut : Dar al-Kutb al-Alawiyah.
- Al-Kahlany, Muhammad Bin Ismail, Subul as-Salam, juz III, Mustafa Al-Baba Al-Halabi wa Auladi.
- Al-Marbawy, Muhammad Idris., Kamus Idris al-Marbawy, Al-Hidayah Surabaya.
- Amajida, Fania Darma. “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online (“GO-JEK”) di Jakarta”, Jurnal Universitas Yogyakarta, (2016).
- Anwar, Syamsul., 2007. Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat, Jakarta : Rajawali.
- As-Siddieqy, Hasbi., 1974. Pengantar Fiqih Muamallah, Jakarta : Bulan Bintang.
- At-Tirmidzi, Abi Isa Muhammad bin Isa Bin Surah at-Tirmidzi, Sunan at-Tirmidzi.
- Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, KBBI V 0.4.0 Beta (40).
- Bijaksana. Dwi Ayuning . “Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di

Wilayah Pekanbaru.” Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.2020.

Departemen Agama Republik Indonesia., 2012. Al-Qur’an dan Terjemahnya, Surabaya : Fajar Mulya.

Harun, Nasrun., 2013. Fiqh Muamalah, Jakarta : Gaya Media Pratama.

Hajrina ismi “Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Dalam Perspektif Hukum Islam.” Skripsi. Fakultas Syariah Dan Hukum.Universitas Islam Negeri Aceh.2020.

Indranata, Iskandrar., 2008. Pendekatan kualitatif untuk mengendalikan kualitas, Jakarta : UI Press.

Ilham. Ayatulloh abdilah “Perbatalan Sepihak Pemesanan Go-Food Oleh Customer Perspektif Hukum Islam Dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata”. Skripsi. Fakultas Syariah. Universitas IslamNegeri Malang.2020

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)

Majah, Ibnu., Sunan Ibnu Majah, juz II, Beirut : Dar al-Fikr.

Ma’luf, Louis, Al-Munjid fi al-lughat wa al-A’lam, Beirut : Dar al-Masyrik.

Marati, Nafisah Choirul. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (studi pada konsumen Go-jek Di Surabaya”. E-jurnal UNESA Vol.3. No. 3, (2016).

Muslim, Imam., Shahih Muslim, juz I, Beirut : Dar al-Alamiyah.

Murtani, Gustina Sari Alim., 2020 ”Tinjauan ekonomi Islam mengenai pembatalan pesanan pada aplikasi Go-food dan grab-food”, Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol 1, No. 1.

Musyafa’ah, Suqiyah., 2014. Hadits Hukum Ekonomi Islam, Surabaya : UINSA Press.

Nashr. Yoga Mahadhika Pradidya Miftakhun. “ perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak transaksi e-commerce (study kasus www.lazada.co.id).” Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Semarang. 2017.

- PT Gojek. “Tentang Gojek” dalam <https://www.Gojek.com/about/> diakses pada hari Rabu, 27 Januari 2021 jam 19.08 WIB.
- PT. Gojek. “Visi Misi, Struktur Organisasi, dan SOP” dalam <http://gelegarzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/> diakses tanggal 29 Januari 2021 jam 17.50 WIB.
- PT. Gojek. “Tentang Gojek” dalam <http://www.go-jek.com/about/> diakses tanggal 29 Januari 2021 jam 05.22 WIB.
- PT. Gojek. “Term and Condition” dalam <https://www.go-jek.com/term-and-condition/> diakses pada tanggal 29 Januari 2021 jam 21.19
- R. Subekti., 1983. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta : Praditya Paramita.
- Rasyid, Sulaiman., 1994. Fiqh Islam, Jakarta : Sinar Baru Algesindo.
- Roesdijanto.DKK. “Transformasi Ojek Tradisional ke Ojek Online”. Jurnal studi Manajemen Dan Bisnis. Vol.3. No.1 (2016).
- Sabiq, Al-Sayyid, 1983. Fiqh al-Sunnah, Jilid III, Beirut : Dar al-Fikr.
- Sari, Gustina. Murtani, Alim. “Tinjauan Ekonmi Islam Mengenai Pembatalan Pesanan Pada Aplikasi Go-food Dan Grab-food”, Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonmi Dan Bisnis. Vol.1. No.1, (2020).
- Service Excellence. “Pelayanan Prima Gojek” dalam <http://www.serviceexcellenceGojek.blogspot.com/> diakses tanggal 28 Januari 2021 jam 10.49 WIB.
- Suhaenah . “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Dalam Sistem Go-Food(Study Kasus Kantor Gojek Cabang Banten.” Skripsi. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Banten.2020
- Silviani,Novia “ Implementasi Etika Bisnis Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Aplikasi Gojek Menu Go-Food “ Vol.2 No.2 (2020):at tamwil, September 2020.
- Syafei, Rachmad., 2001. Fiqh Muamalah, Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono., 2015. Metode Peneliiian Kuantitatif, Kaulitatif, Dan R&D Cetakan ke-22, Bandung : Alfabeta.

Taqiyudin, Imam. Kifayatul al-akhyar, juz I, Maktabah wa Matba'ah, Semarang :
Toha Putra.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi
dan Transaksi Elektronik

Wawancara dengan Nur di Yogyakarta, tanggal 6 Maret 2021

Wawancara dengan Danang Kurnia Awami di Yogyakarta, tanggal 30 Januari
2021

Wawancara dengan Rahma Nurliana Setiawan di Yogyakarta, tanggal 30 Januari
2021

Ya'qub, Hamzah., 1984. Kode Etik Dagang Menurut Islam, cet. ke-1 Bandung:
CV Diponegoro.

Yeni Analisis Wakālah Bil Ujrah Terhadap Praktik Pembatalan Pesanan
Go-Food Oleh Konsumen Di Pt Gojek Indonesia Banjarmasin. Skripsi. Fakultas
Syariah.2020.

Zuhaili, Wahbah., 2013. Fiqh Islam Wa Adalatuhu dalam Abdul Hayyie Al-
Kattani, dkk, Fiqh Islam Wa Adalatuhu, Jakarta : Gaya Media Pratama.

Lampiran 1.

Transkrip Wawancara

Informant 1

Aku perkenalan diri lagi ya mbak. Aku Ardiansyah. Sekarang sedang garap skripsi. Skripsiku itu tentang perlindungan terhadap driver Gojek tapi menggunakan perspektif hukum Islam. Tadi pas tak tanya, mbaknya bilang sering pake aplikasi Gojek dan pernah ngencel pesanan Go-Food. Bisa ceritakan alasannya waktu itu nggak mbak?

Iya mas. Jadi dulu tu, belum terlalu lama sih, aku pernah mesen makanan pake Go-Food kan, aku lupa waktu itu mesen apa. Nah sebenarnya aku berdua sama temenku waktu itu mesennya. Pas udah tak pesen kok rasanya pengen ganti makanan. Yaudah tak cancel. Aku cari makanan lain.

Tapi tau nggak mbak kira-kira konsekuensi kalok mbaknya membatalkan pesanan itu? Maksudnya konsekuensi ke drivernya.

Setauku sih performanya menurun mas. Sebenarnya sih merasa bersalah ya mas ya, tapi gimana lagi. Aku juga mikir kalok mas Gojeknya udah kadung pesan kan dia keluar uang ya untuk beli makanannya. Setelah tak pikir-pikir kasian juga, tapi terus aku mikir lagi kalok makanannya juga nggak terlalu mahal sih. Nanti juga kan diganti sama Gojeknya kan mas.

Gitu ya mbak. Tapi setauku, nyairin uang yang udah keluar untuk beli makanan itu agak ribet sih mbak. Biasanya nggak mesti langsung balik uangnya. Banyak step-step yg dilakuin. Ribet lah pokoknya.

Nah itu mas. Setelah itu aku nggak pernah batalin makanan lagi kalok udah pesen. Paling kalok makanannya belum dipesen sama mas Gojeknya, aku chat dia kalok mau ganti pesenan.

Iya mbak. Kira-kira masih ada lagi pengalaman pembatalan pesanan Gojek mbak?

Nggak sih mas. Cuma itu seingetku.

Kalo gitu makasih ya mbak.

Iya mas. Sama sama. Lancar skripsinya mas.

Makasih mbak.

Informant 2

Oke mas. Aku minta waktunya bentar nggak papa ya mas. Jadi gini mas. Aku Ardi, Muhammad Ardiyansyah, sekarang sedang garap skripsi mas. Skripsiku itu intinya tentang perlindungan terhadap driver ketika terjadi pembatalan pesanan Go-Food. Nah aku pengen tau alasan konsumen membatalkan pesannya. Tadi kan masnya bilang kalok pernah beberapa kali membatalkan pesanan Go-Food ya. Aku pengen tau dong mas alasannya kenapa. Boleh diceritakan sedikit mas?

Seingetku aja yo mas. Agak-agak lupa soale udah agak lama e.

Iya nggak papa mas. Sebentar aja kok mas.

Intinya aku pernah dulu mbatalin pesanan mas. Dua kali apa ya kalo nggak salah. Pas itu masih awal-awal aku make Gojek mas, jadi masih agak gaptek. Nah pas itu kan aku pesan makan, jadi kan kita nanti masukin alamat toh. Aku nggak ngerti kenapa alamat yang tercantum di situ malah alamat kontrakanku yang di babarsari. Padahal waktu itu aku pas di kotagede. Biasanya aku kalok pesan makanan itu dari kontrakan toh, jadi udah otomatis alamatnya. Nah pas aku coba mesen dari kotagede, aku langsung pesan aja, nggak ingat ngganti alamat mas. Pas udah tak pesen, baru sadar kalok alamatku yang babarsari. Yaudah akhirnya kubatalin mas.

Tapi itu drivernya udah sempat pesan makananya mas?

Nggak tau ya mas. Kayaknya belum. Soalnya aku nyadarnya cepet.

Oh iya sama ada lagi. Ini agak lucu. Jadi aku lagi cari-cari menu toh, pas tak klik mau liat makanannya malah keklik pesan. Nggak tau kenapa bisa gitu.

Bukannya kalok mau pesan itu harus ada beberapa langkah ya mas? Kayak misal masukin jumlah makanan yang mau dipesan atau apa.

Nah itu dia mas, aku juga nggak tau. Keklik dua kali palingan mas, aku juga agak-agak nggak ingat kejadiannya gimana.

Oke mas. Kira-kira ada pengalaman lain nggak mas soal ini?

Soal apa mas?

Maksudnya soal pembatalan pesanan.

Kayaknya sih itu aja mas. Habis itu aku udah jarang makek gojek soalnya. Makek Go-Food maksudnya. Biasanya pakek gojek kalok pas nggak ada motor aja.

Oke makasih banyak ya mas. Oh iya ini tadi tak rekam nggak papa ya mas.

Iya nggak papa mas santai aja.

Makasih mas. Tak pamit dulu.

Siap mas. Tadi masnya namanya siapa?

Ardi mas.

Oke santai mas ardi.

Informant 3

Sebelumnya perkenalkan mbak. Aku ardi dari UII. Sekarang sedang ngerjain skripsi tentan perlindungan Driver Gojek terkait pembatalan pesanan Go-Food oleh konsumen. Minta waktunya sebentar nggak papa ya mbak. Mungkin nanti aku minta tolong ceritain aja soal pengalaman mbaknya ngencel pesanan Go-Food kayak yang mbak bilang tadi. Oh iya mbak, namanya siapa ya?

Oalah iya mbak. Nah saya minta tolong ceritain alasan mbaknya pas ngencel pesenan Go-Food. Nggak papa ya mbak ya.

Jadi tu sebenarnya aku nggak pernah ngencel mas. Waktu itu diminta ngencel sih sama mas Gojeknya.

Diminta gimana ya mbak?

Jadi pas itu kalok nggak salah aku pesen gacoan deh. Yang dekat uny itu mas. Nah pas itu abis atau mau tutup ya aku lupa. Intinya mas Gojeknya minta batalin gitu mas. Sebetulnya nawarin juga buat ganti pesanan. Tapi aku nggak lagi pengen. Yaudah masnya bilang nggak papa. Gitu katanya mas.

Selain itu nggak pernah ngencel lagi mbak?

Nggak sih mas. Cuma sekali itu doang. Aku juga udah jarang pakek Gojek sih. Lebih sering pakek Grab kalo sekarang. Nggak tau ya, lebih enak aja sih mas. Promonya juga sama sih.

Oh gitu ya mbak. Mungkin itu dulu sih mbak. Maaf banget nih udah ganggu waktu mbaknya. Cuma pengen tau alasan pembatalan pesanan Go-Food aja saya mbak. Makasih ya.

Iya nggak papa mas. Nggak keburu juga kok.

Makasih ya mbak

Iya mas.

Informant 4

Perkenalkan mas, Saya Ardiansyah dari UII. Sekarang ini saya sedang mengerjakan tugas akhir. Judulnya mungkin nanti bisa dibaca dari surat permohonan yang kemarin saya masukkan ke kantor Gojek sini. Intinya si judul saya itu soal kebijakan dari kantor Gojek terhadap driver dalam kasus pembatalan pesanan Gofood mas. Nah, karena kebetulan judul saya soal perlindungan driver, maka saya pengen nanya ke Mas Gama, bener mas Gama nggeh?

Gojek : Nggeh mas.

Kalau boleh tau bidang atau divisi apa di Gojek ya mas?

Gojek : saya di bagian marketing. Ngurus pemasaran dan mempromosikan produk Gojek.

Baik mas. Jadi banyak ni mas kasus-kasus orderan fiktif yang dialami driver-driver Gojek, nah kira-kira langkah dari Gojek apa ya mas untuk melindungi driver tersebut dari orderan-orderan fiktif?

Gojek : yang terbaru kami lakukan itu membuat yang namanya Gojek Shield. Gojek Shield ini coba kita kembangkan untuk melindungi mitra kami, ya salah satunya soal orderan fiktif itu. Jadi melalui Gojek Shield ini, kami coba mengembangkan inovasi-inovas. Misalnya ada penyamaran nomor telepon, terus ada verifikasi wajah, pencegahan pembajakan, dan komunikasi melalui pesan antara konsumen dan driver coba kita intervensi. Kita bakal terus mengembangkan inovasi-inovasi, karena persoalan yang muncul juga semakin pelik.

Bisa dijelaskan soal yang tadi mas sebutkan kayak verifikasi wajah dan lain-lainnya tadi.

Gojek : oh iya. Kalau penyamaran nomor telpon tadi nanti nomor driver dan nomor konsumen kita samarkan pas sedang komunikasi. Terus kalau verifikasi wajah ya kayak biasanya. Driver dan konsumen perlu memverifikasi wajah saat

mau menggunakan aplikasi kami. Terus kita juga bisa deteksi nomor yang mencurigakan mas. Jadi otomatis sistem bakal nolak.

Informant 5

jadi sekarang itu aku sedang ngerjain tugas akhir mas. Intinya tentang perlindungan terhadap driver Gojek terkait pembatalan sepihak sama konsumen. Nah, kalok boleh tau, sekarang itu pesanan Gofood udah nggak bisa dicancel ya mas?

Driver : iya mas. Belum lama kebijakane mas

Mulai kapan yo mas?

Driver : Wah kurang paham e mas. Aku baru kalok di Gojek. Jadi pas masuk udah ada kebijakan gitu dari kantor.

Oalah iya mas. Terus kalok nggak bisa dibatalin, gimana misal kalok ada konsumen yang bener-bener harus batalin pesanan mas?

Driver : jan jane bisa sih mas. Cuma rodo ribet. Ndadak harus telpon operator.

Gimana tu mas?

Driver : jadi kan ada pilihan bantuan toh mas di bagian bawah, terus di klik. Nanti ngikutin langkah-langkahnya aja. Disuruh milih juga nanti alasan kenapa mas e mbatalin. Terus terakhir nanti suruh telpon operator.

Kalo yang driver sama mas?

Driver : sama kok mas.

Informant 6

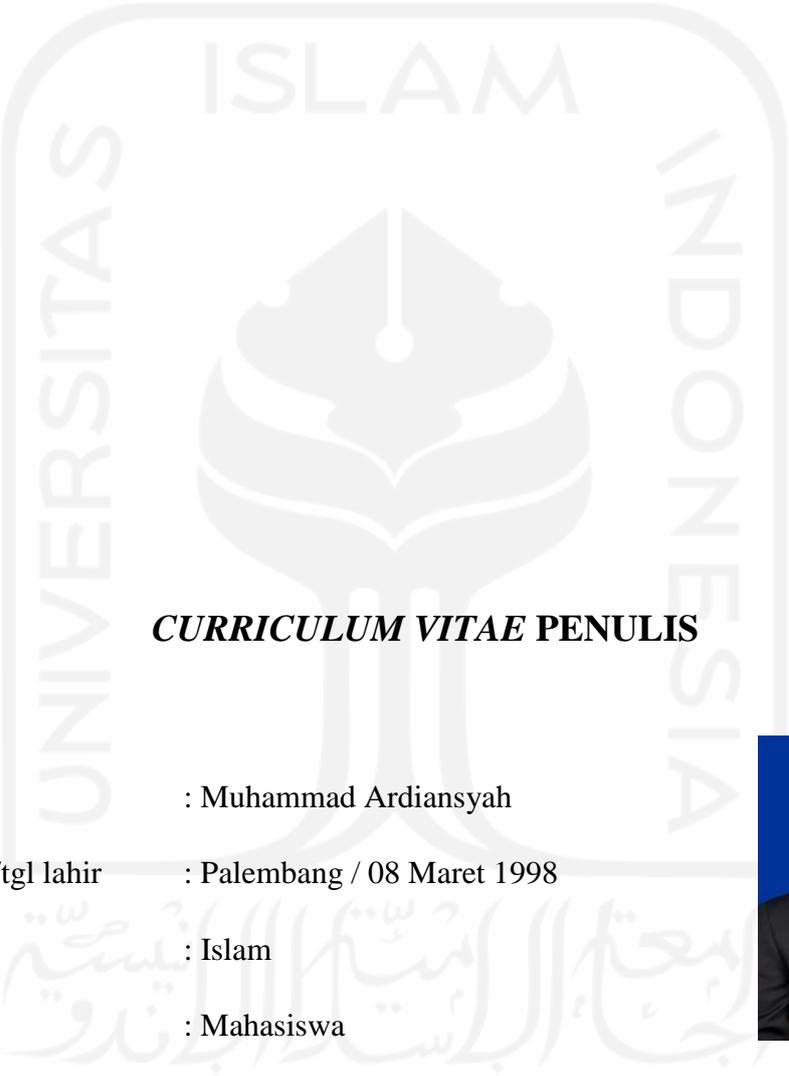
Permisi pak, sebelumnya perkenalkan nama saya ardiansyah mahasiswa uii yang saat ini sedang skripsian, dan kebetulan judul saya tentang gojek pak, tadi pas tak tanya, bapaknya pernah di cancel sama konsumen ya pak? Ia mas, dulu saya pernah sekali di cancel sama konsumen dan alhamdulillah sekarang udah gk ada lagi

Itu kejadiannya gimana pak? Jadi waktu itu lagi hujan mas, tiba-tiba dapat orderan, trus karna saya tau makanan apa dan restoran apa yang di pesan saya langsung aja ke sana mas karna waktu itu hp saya saya masukan ke celana dan tidak tau kalau udah di cancel. Trus gimana jadinya pak? Saya bawak pulang mas.

Kalau kebijakan dari kantor gojeknya gimana pak? Kalau kebijakannya ada mas, tapi kudu ribet ngurusnya mas, karna lagi hujan juga soalnya mas.

Baik pak, semoga dilancarkan terus rejekinya

Amin mas.



CURRICULUM VITAE PENULIS

Nama : Muhammad Ardiansyah
Tempat/tgl lahir : Palembang / 08 Maret 1998
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
No. Hp : 082281120475
Email : gaulardiansyah71@gmail.com



Riwayat Sekolah

Nama Sekolah	Tahun Pendidikan
SDN IV Simpang Tanjung	2002-2009
Pondok Pesantren Raudhatul Ulum	2009-2012
Pondok Pesantren Raudhatul Ulum	2012-2015

Pengalaman Organisasi

- 1) Bagian Bahasa OP3RU
- 2) Humas ikarus Yogyakarta
- 3) Panitia Makrab 2016

