

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini sangat membuka peluang dalam berbagai bidang salah satunya bidang ekonomi. Pengusaha banyak menemukan inspirasi dan inovasi baru dalam mengembangkan bisnis atau usahanya melalui sistem pemasaran secara *online* dengan sasaran pemasaran para pengguna internet untuk meningkatkan omset penjualan. Era digital saat ini banyak bermunculan aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi salah satu yang menjadi trending dalam transaksi *online* yaitu aplikasi Grab Food. Sistem operasi aplikasi Grab menawarkan 4 pilihan layanan transportasi online dimulai dari mobil pribadi (GrabCar), sepeda motor (*GrabBike*), pelayanan pesanan makanan (*GrabFood*), jasa titip (*jastip*), hingga pengiriman paket (*Grab Express*) yang kesemuanya dapat memudahkan kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Grab Food merupakan layanan pesan antar makanan yang dapat diakses melalui aplikasi Grab. Proses pembayaran Grab Food memiliki dua cara, yaitu melalui Ovo dan COD (*Cash On Delivery*) namun, pada pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak pembayaran dilakukan melalui COD (*Cash On Delivery*). Menariknya pembayaran COD ditalangi oleh driver, setelah pesanan makanan dan minuman ataupun barang diantar sampai ke tempat tujuan pemesan baru mengganti sejumlah biaya belanja ditambah dengan biaya ongkos jasa pengiriman (ongkir) yang sudah tercantum secara otomatis pada aplikasi jasa *online*.¹

Berkaitan dengan jumlah orderan pada praktiknya driver Grab *Food* di Kabupaten Blora rata-rata dalam satu hari mendapatkan 10 -15 orderan dinilai dari tinggi rating atau ulasan penilaian dari customer berdasarkan performa driver Grab dan berdasarkan rajin tidaknya driver Grab bekerja dengan rata-rata jumlah pembatalan orderan 3 (tiga) ditambah dengan

¹ Galih Aisia, *Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Pesanan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak)*, 19 (2021): 468–74.

orderan fiktif yang tidak menentu pada setiap masing-masing driver Grab.²

Beragam layanan yang dimiliki dalam pemesanan, menjadikan Grab berbeda dengan transportasi *online* lainnya. Layanan pemesanan makanan secara *online* saat ini memang memberikan kemudahan pada masyarakat. Tren *delivery* makanan terjadi sebagai dampak dari perubahan perilaku masyarakat karena adaptasi kebiasaan selama pandemi Covid-19 Covid-19.³

Layanan Grab Food tujuannya untuk memberikan alternatif bertransaksi makanan atau minuman secara *online* yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Dengan perkembangan teknologi ini maka akan diikuti pula perkembangan kejahatan, bentuk kejahatan yang terjadi yaitu penggunaan teknologi tidak sesuai mestinya seperti membuat akun palsu dan lain sebagainya untuk melakukan pemesanan atau orderan fiktif dan pembatalan sepihak.

Pemesanan fiktif atau orderan fiktif merupakan pesanan palsu atau *fake* yang dilakukan oleh beberapa oknum secara sengaja dan sepihak. Berasal dari Bahasa Inggris yakni "*order*" yang berarti pesanan dan "*fictitious*" yang artinya palsu atau tidak nyata. Dengan mencantumkan nama, nomor hand phone serta alamat yang tidak sesuai dengan alamat pemesan.

Pembatalan sepihak adalah pembatalan yang dilakukan oleh salah satu pihak penjual atau pembeli. disaat driver sudah melakukan pemesanan dimana dari dua belah pihak telah melakukan perjanjian sesuai syarat sah suatu perjanjian melalui sistem elektronik, perbuatan ini disebut juga dengan perbuatan melawan hukum.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 10 sebagai berikut: "Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu

² JS, Bendahara KGB, oleh Siti Hazah Kasanah, 23 November 2022, Pukul 16.00 WIB, wawancara 2 Transkrip.

³ Gilang Rizky Sampytha, Tutik Sulistyowati, dan Muhammad Hayat, "Sistem Mafia Aplikasi Online Grab di Era Digitalisasi," *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya* 4, no. 1 (2021): 40–63, <https://doi.org/10.31538/almada.v4i1.837>.

dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen”.⁴ Selain itu ditinjau dari KUH Perdata Pasal 1338 ayat (2) menyatakan “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

Jual beli merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari baik berupa barang maupun jasa dan melibatkan perjanjian yang mengikat antara dua orang atau lebih baik penjual maupun pembeli serta tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Seiring dengan kemajuan zaman, transaksi jual beli tidak hanya dilakukan secara langsung oleh pembeli dan penjual, tetapi dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Transaksi ini sering disebut transaksi jual beli *online* atau *electronic commerce*.⁵ Ketentuan pemesanan secara *online* mengacu pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan Nomor 19 Tahun 2016) Pasal 1 Angka 17 yang menyatakan “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.⁶ Sedangkan Undang-Undang yang mengatur tindak pidana pesanan fiktif, yaitu Pasal 51 Jo. Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Selain penerapan hukum positif, pada penelitian ini juga mengkaitkan dengan hukum Islam yang merupakan kaidah hukum dari wahyu Allah SWT yaitu Al-Quran dan As-sunnah dan bersifat fleksibel serta memiliki keadilan yang hakiki karena berasal dari yang maha adil berisi mengenai tingkah laku mukalaf (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) diakui

⁴ Undang-Undang Nomor. 8, “Peraturan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

⁵ Program Studi, Ilmu Hukum, dan Universitas Pendidikan Ganesha, “Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja” 5 (2022).

⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

dan diyakini, mengikat bagi semua pemeluknya.⁷ Dalam Q.S Al-Maidah ayat 1, Allah SWT berirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اٰحَلَّتْ لَكُمْ بِهَيْمَةِ الْاَنْعٰمِ اِلَّا مَا يَتَلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dialalkan bagi kamu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang dalam keadaan hurum. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang Dia kehendaki.” (Q.S Al-Maidah: 1).⁸

Tafsir Al-Misbah, M. Qurais Shihab dalam Quran Surat Al-Maidah ayat 1 menyatakan bahwa Surah al-Maidah terdapat banyak ayat yang mengandung wahyu dari akad, baik secara eksplisit maupun implisit. Akad perjanjian dan kerja sama. Yang tersirat antara lain akad wasiat, wadi’ah (titipan), wakalah (perwakilan), dan lainnya. Dalam ayat pertama Al-Qur’an, Rasulullah SAW bersabda, “Sesungguhnya orang-orang yang beriman adalah orang yang benar.

Dari penjelasan tersebut, maka jelas dalam agama Islam diatur konsep perjanjian berbasis Qur’ani yang mengatur kewajiban seseorang untuk memenuhi janji yang telah disepakati ataupun yang telah dibuatnya sendiri. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa perjanjian juga dilaksanakan untuk sesuatu yang diharamkan sesuai syariat islam. Dalam tafsir Q.S Al-Maidah ayat 1 terdapat pula penjelasan mengenai amanat dalam diri manusia meliputi amanat antara seorang manusia dengan Allah SWT., antara manusia dengan manusia

⁷ Alda Kartika Yudha, “*Hukum Islam dan Hukum Positif: Perbedaan, Hubungan, dan Pandangan Ulama,*” Jurnal Hukum Novelty 8, no. 2 (2017): 157, <https://doi.org/10.26555/novelty.v8i2.a7019>.

⁸ Tafsir Al-Misbah, M. Qurais Shihab dalam Quran Surat Al-Maidah ayat 1.

yang lain, antara manusia dengan lingkungan, dan antara manusia dengan dirinya sendiri. Dalam tafsir Ath-Thobari amanat diartikan juga sebagai sebuah janji sebagaimana telah dijelaskan di atas.

Mengingat betapa pentingnya perlindungan hukum driver Grab Food setelah terjadinya berbagai kasus di era digital saat ini maka peneliti Tertarik untuk analisis lebih lanjut dalam karya tulis berjudul: **“Perlindungan Hukum Driver Grab Food Terhadap Pembatalan Pemesanan Customer Prespektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Pemesanan Secara Sepihak di Kabupaten Blora)”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dari pemaparan diatas yaitu tempat dan subjek pemesanan fiktif serta pembatalan pesanan Grab Food secara sepihak prespektif hukum positif dan hukum islam. Subjek penelitian ini adalah komunitas Grab Blora. Tempat penelitian dilaksanakan di Kabupaten Blora.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, peneliti dapat merumuskan :

1. Bagaimana terjadinya pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer terhadap driver grab food?
2. Bagaimana perlindungan hukum driver grab food pada kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak prespektif hukum positif?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap driver grab food pada kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak?

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah tersebut, dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui terjadinya pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer terhadap driver grab food.

2. Untuk mengetahui perlindungan hukum driver grab food pada kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak prespektif hukum positif.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum islam terhadap driver grab food pada kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti maupun pihak lain. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan bagi Peneliti dan mahasiswa, akademisi serta masyarakat umum agar tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perlindungan hukum driver GrabFood atas kerugian pemesanan fiktif dan pembatalan pemesanan secara sepihak oleh customer.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ialah manfaat yang bergua dalam memecahkan masalah secara praktis. Tujuan dari manfaat praktis lebih dari satu subyek seperti misalnya untuk mahasiswa, untuk akademika dan subyek lainnya.⁹

- a. Bagi Peneliti, menjalankan dan memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa yang tertuang dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi serta untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir dalam meraih gelar sarjana (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
- b. Bagi Akademis, diharapkan mampu menjadi sumber informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan kualitas promosi dan pembelajaran terkhusus pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

⁹ Pengertian Manfaat Penelitian: Fungsi, Jenis disertasi Contohnya,” diakses pada 25 Desember 2022. https://penerbitbukudeepublish-com.cdn.ampproject.org/v/s/penerbitbukudeepublish.com/pengertian-manfaat-penelitian/amp/?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq33IAQKKAFAQrABIIACAw%3D%3D#aoh=16560657426504&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fpenerbitbukudeepublish.com%2Fpengertian-manfaat-penelitian%2F.

- c. Bagi Grab Kabupaten Blora, Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap tempat penelitian terutama bagi Driver Grab *Food* di Kabupaten Blora. Dengan adanya hasil penelitian ini peneliti berharap untuk seluruh pembaca tidak berbuat kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak terhadap driver Grab *food*, serta untuk perusahaan dan pemerintah supaya lebih tegas lagi dalam menegakkan peraturan terkait kasus untuk perlindungan hukum driver.
- d. Bagi Penelitian selanjutnya, diharapkan bisa menjadi bahan dan informasi rujukan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif.
- e. Bagi Masyarakat, dapat digunakan sebagai bahan informasi praktis bagi masyarakat dalam memahami perlindungan hukum terhadap driver Grab *Food* atas kerugian pemesanan fiktif dan pembatalan pemesanan secara sepihak oleh customer.

F. Sistematika Penulisan

Metode penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁰

1. Bagian awal terdiri dari halaman judul, pengesahan penguji ujian munaqosyah, persyaratan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi.
2. Bagian isi

Bagian isi terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Memberikan gambaran umum yang meliputi: latar belakang, fokus penelitian, struktur masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan kerangka penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS

Menjelaskan tentang teori-teori perlindungan hukum, akad (perjanjian), pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak, meliputi definisi perlindungan hukum, definisi akad (perjanjian), definisi pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

¹⁰ Supaat et al., “Pedoman Penyelesaian Tugas Akhir Program Sarjana,” *Lpm*, 2018, 1–56.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai metode yang digunakan oleh peneliti antara lain jenis dan pendekatan, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari: gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian. Mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum atas kerugian akibat pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak pada aplikasi grab dihubungkan dengan peraturan hukum positif dan hukum Islam.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan pembahasan hasil penelitian dan saran yang dilakukan oleh peneliti.

3. Bagian Akhir

Bab ini terdiri dari : daftar pustaka, lampiran-lampiran yang tersusun dalam penulisan skripsi, transkrip hasil wawancara dan foto.