

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Go-Jek

Gojek Indonesia atau yang memiliki nama lain PT. Apikasi Karya Anak Bangsa adalah karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini pertama kali lahir dengan niat baik memberikan solusi untuk memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan pada perkotaan. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek di mana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menuliskan waktu di pangkalan dan menunggu penumpang. PT. Aplikasi Anak Bangsa resmi melakukan perubahan nama menjadi PT. GoTo Gojek Tokopedia pada November 2021.¹

PT Gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Nadiem merupakan lulusan *Master Bisnis Administration* dari *Harvard Business School* yang mengedapkan konsep wirausaha sosial. Latar belakang yang menjadi penyebab Nadiem Makarim mendirikan Gojek yaitu bermula dari pengalaman Nadiem ketika sedang menggunakan transportasi umum yang setiap hari nya terkena kendala macet ketika Nadiem berangkat kerja dan ketika sisa ojek tinggal beberapa dan tukang ojek mematok harga yang lumayan tinggi. Dari pengalaman yang dialaminya, sehingga menjadi awal mula lahirnya ide untuk Nadiem ingin menciptakan teknologi yang bisa menjadi kepercayaan antara kosumen dan tukang ojek.

PT. Gojek dinyatakan resmi beroperasi pada tahun 2011, Pada saat itu Gojek hanya dikerjakan oleh tim manajemen dengan jumlah orang yang terbatas. sampai 2014 masih dengan manajemen kecil *call center*, belum aplikasi, belum online.

Gojek mulai melayani pemesanan konsumen melalui via telepon, konsumen memesan layanan ojek melalui *call center*, kemudian operator akan mencari yang terdekat.

¹ <https://uzone.id/induk-gojek-berubah-nama-bukan-lagi-pt-aplikasi-karya-anak-bangsa> , diakses pada tanggal 1 Juni, 2023.

Kemudian, *call center* memastikan kedatangan driver dengan menggunakan sistem navigasi dan koordinasi pelanggan. Dan pada tahun 2015 di resmikanlah aplikasi Gojek yang dapat di akses melalui jaringan *internet* sehingga lebih mempermudah penggunaanya menggantikan penggunaan *call center* melihat bahwa perkembangan *internet* terus menerus berkembang dan sudah menjadi hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hingga sampai saat ini di tahun 2023 aplikasi Gojek sudah diunduh lebih dari 13 juta orang di berbagai daerah, Gojek juga telah membawa perubahan di dalam dunia transportasi, kini kurang dari 200 ribu orang penegemudi atau yang biasa di panggil *driver* Gojek telah menyebar banyak di jalanan. Dan dari hasil wawancara penulis bersama *driver* Go-Jek bapak seto menuturkan bahwa, Go-jek hadir di Kudus itu sejak maret tahun 2018, dan mulai mengoprasikan sekitas akhir-akhir april.²

2. Visi Misi Go-Jek

a. Visi

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan pekerjaan sehari-hari seperti antar kirim dokumen, belanja harian yang menggunakan layanan fasilitas kurir serta mensejahterakan kehidupan supir ojek di seluruh Indonesia.

b. Misi

- 1) PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.
- 2) Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 3) Meningkatkan rasa peduli dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan social

² Seto, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 25 April 2023, transkrip.

- 4) Memberikan pelayanan yang prima serta solusi yang memiliki nilai tambah kepada *customer*.

3. Jenis Layanan Go-Jek

Pada awal berdirinya, Gojek hanya memiliki empat pelayanan yakni Go-Send, Go-Ride, Go-Food, dan Go-Mart. Sebagaimana dengan hasil wawancara dengan *driver* Go-Jek bapak seto yang berkaitan dengan beroprasinya Go-Jek :

“Sistem operasi mitra Go-Jek dia pakai aplikasi, di dalamnya ada beberapa layanan yang bisa dipilih oleh konsumen ada Go-Send, Go-Ride, Go-Car, Go-Food, masih banyak lagi di dalam aplikasi Go-Jek.”³

Seiring berjalannya waktu, Gojek memberikan lebih banyak pelayanan kepada masyarakat, Berikut ini beberapa layanan beserta beserta penjelasannya :

- a. Go-Send, merupakan layanan antara 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
Go-Ride adalah layanan jasa yang akan mengantarkan pelanggan ketenpat yang ia inginkan melalui pemesanan dalam aplikasi Gojek.
- c. Go-Car
Go-Car adalah layanan jasa antar dengan menggunakan mobil yang siap mengantar konsumen kemanapun dengan nyaman. *Driver* akan menjemput pelanggan di tempat ditentukan oleh konsumen dalam aplikasi Gojek miliknya.
- d. Go-Pay
Go-Pay dapat disebut juga dengan dompet virtual untuk transaksi dalam aplikasi jual beli aplikasi Go-jek. Sebuah saldo atau kredit yang *customer* pakai sebagai alat transaksi jika memesan jasa Go-jek, atau gampangnya Go-pay adalah uang *customer* yang ditukar jadi saldo di aplikasi Go-jek.

³ Seto, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 25 April 2023.

- e. Go-Mart
Go-Mart merupakan layanan di mana para driver Go-Jek dapat membantu konsumen berbelanja dari toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, obat, atau apapun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal 1.000.000,-.
- f. Go-Clean
Go-Clean merupakan jasa kebersihan rumah berdasarkan panggilan untuk bebersih rumah, adapun layanan ini terbagi menjadi *Vakum and Sweep* yaitu menyapu/membersihkan lantai), *Dish Washing* (mencuci piring), *Bathroom Sanitizing* (membersihkan kamar mandi), dan *Floor Mapping* (mengepel lantai).
- g. Go-Massage
Go-Massage layanan jasa pijit tradisional berdasarkan panggilan untuk datang ke rumah, adapun layanan ini terbagi menjadi *Reflexology*, *Full Body*, *Full Body Massage*, and *Scrub* dan *Full Massage and Face Pressure*.
- h. Go-Tix
Go-Tix ini merupakan layanan untuk membeli tiket bioskop
- i. Go-Box
Go-Box merupakan layanan angkat barang dalam jumlah yang besar dengan diangkut menggunakan mobil box, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.
- j. Go-Auto
Merupakan layanan yang ditawarkan Go-Jek untuk perawatan kendaraan bermotor seperti, cuci, servis, dan layanan darurat lainnya yang berkaitan dengan kendaraan.
- k. Go-Pay
Merupakan layanan uang elektronik yang ditawarkan Go-Jek.
- l. Go-Deals
Merupakan layanan terkait promo voucher
- m. Go-Bills
Merupakan layanan pembayaran tagihanm, seperti listrik dan BPJS.

- n. Go-Pulsa
Ini merupakan jasa layanan pembelian pulsa melalui Go-Pay.
- o. Go-Points
Merupakan jasa layanan program loyalti dari Gojek khusus untu pengguna Go-Pay.
Menurut bapak aris layanan jasa Go-Jek yang lebih aktif di Kudus adalah: Go-Car, Go-Ride, Go-Food, Go-Pay.
“Sebenarnya untuk layana jasa kita para *driver* lebih diperlukan dalam jasa Go-Car, Go-Ride, Go-Food, Go-Pay mbak.”⁴

4. Standar Layanan Pada Go-Jek

Untuk memenuhi pelayanan kepuasan pelanggan *driver* gojek harus memenuhi standar layanan panduan untuk melayani pelanggan yang telah ditentukan oleh Gojek ssendiri dari mulai dari memperhatikan kerapihan, kondisi kendaraan dan cara berkomunikasi dengan pelanggan. Berikut adalah standar layanan kepada pelanggan yang harus di perhatikan:

- a. Penampilan mitra yaitu dengan memakai jaket resmi Gojek, helm sesuai SNI.
- b. Tidak perlu menghubungi pelanggan ketika orderan berhasil diambil dan menggunakan fitur navigasi serta mempelajari lokasi penjemputan dan hanya menghubungi pelanggan ketika sudah sampai di lokasi tujuan.
- c. Sampai pada lokasi tujuan.
- d. Tidak memulai percakapan yang tidak perlu kepada pelanggan kecuali terdapat hal-hal yang mendesak.⁵

5. Hak dan Kewajiban Driver Go-Food

- a. Hak dan kewajiban driver sebagaimana yang sudah diatur dalam perjanjian kerjasama kemitraan elektronik antara driver dengan pihak PT Go-Jek Indonesia, yaitu sebagai berikut :
 - 1) Kewajiban driver untuk melaksanakan order yang telah diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia dengan

⁴ Aris, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 28 April 2023, transkrip.

⁵ www.go-jek.com, diakses pada 29 April 2023.

sebaik-baiknya, wajib memiliki kendaraan bermotor roda dua yang masih baik dan layak serta memiliki surat ijin mengemudi yang masih berlaku, wajib untuk menjaga kebersihan penampilannya, bersepatu, menggunakan seraga, dan atribut yang telah dipinjamkan oleh PT Go-Jek Indonesia, wajib mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia, dan wajib mematuhi setiap peraturan lalu lintas, undang-undang dan peraturan hukum yang berlaku.

- 2) Hak driver yaitu berhak atas 80% dari setiap hasil pembayaran yang dilakukan konsumen atau pengguna jasa saat menggunakan layanan aplikasi Go-jek, berhak atas 2 buah jaket dan 2 buah helm Go-Jek yang telah dipinjamkan oleh pihak Go-Jek, juga berhak untuk mengajukan secara tertulis pembatalan sepihak jika terjadi ketidak sepahaman tentang harga serta pembayaran pada PT Go-Jek.

Dari hasil wawancara bersama bapak aris yang merupakan *driver* Go-Jek yang sudah cukup lama sejak 2018, apabila driver melanggar kode etik atau ketentuan dalam perjanjian maka PT Go-Jek berhak untuk memberikan sanksi berupa:

“Ada sanksi mbak, berupa peringatan tertulis, Akan dibatasinya dan akan terjadi penolakan untuk driver jika ingin mengakses ke dalam akun aplikasi, Pemutusan perjanjian, Akan memproses secara keperdataan maupun pidana sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.”⁶

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Transaksi yang Terjadi pada Saat Pemesanan Go-Food

Go-Food merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Go-Jek. Go-Food menawarkan jasa pesn antar makanan. Dalam menyediakan layanan Go-Food, Go-Jek bermitra dengan *driver* Gojek dan pelaku usaha, Adapun

⁶ Aris, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 28 April 2023.

tata cara pembelian makanan Gojek yang bermitra dengan pelaku usaha sebagai berikut :

- a. Di bawah ini merupakan pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan Go-Food.
 - 1) Pastikan terlebih dahulu mendownload aplikasi Go-Jek pada smartphone apabila belum mempunyai aplikasi tersebut.



- 2) Memilih layanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek

- 3) Terdapat kolom pencarian untuk memudahkan konsumen mencari nama rsetoran atau produk yang

⁷ <https://newsroom.gojek/id-id/mediakit/>. Diakses pada tanggal 25 April 2023.

diinginkan. Konsumen dapat memilih makanan atau minuman sesuai keinginan dari pilihan yang tersedia.



4) Pilih makanan atau minuman yang di inginkan dan tetukan jumlah yang akan dipesan oleh konsumen.



5) Konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan dengan cara klik tambah pada menu dan gambar yang ada, sesuai dengan jumlah yang ingin dipesan.



6) Konsumen mengkonfirmasi pesanan dengan cara mengecek makanan dan dapat menambahkan catatan sesuai keinginan, mengatur metode pembayaran yang digunakan serta penulisan alamat yang dituju lalu klik pesan.



7) Setelah klik pesan, Konsumen mendapatkan driver yang akan mengantarkan makanannya ke alamat yang ditentukan konsumen.

Dan jika suda terkonfirmasi maka *driver* akan segera menuju ke lokasi pembelian dan setelah itu akan diantar ke alamat tujuan konsuemen, lalu *driver* akan

memberikan kwitansi atau bon, beserta ongkos kirim pengemudi.⁸

b. Tata Cara Pembelian Makanan Ojek Online Dari Pihak Penyedia Makanan (Merchan).

Untuk pembelian makanan ojek online dari pihak penyedia restoran, terlebih dahulu restoran harus mendaftarkan toko kedalam layanan aplikasi ojek online. Lalu berikut ini adalah langkah penerimaan pembelian makanan melalui aplikasi Gojek.

- 1) Unduh aplikasi GoBiz di App Store atau Google Play Store melalui Handphone kamu.
- 2) Lengkapi data diri seperti kartu tanda penduduk, informasi rekening bank, informasi usaha, dan informasi outlet di aplikasi GoBiz.



- 3) Masukkan informasi rekening bank yang akan kamu gunakan untuk pencarian dana usaha, lalu klik tombol “Verifikasi”.
- 4) Masukkan informasi usaha (Nama usaha dan Bidang Usaha. Terlebih dahulu, kamu perlu membaca panduan menulis nama usaha pada gambar berikut.
- 5) Masukkan informasi outlet
- 6) Masukkan foto outlet dari luar.

⁸ Wawancara dengan Aris (*driver*) di Kudus, tanggal 25 April 2023.

7) Dan setelah data kamu telah disetujui oleh tim Go-Food, kamu dapat langsung menghidupkan restoran kamu di GoFood untuk mulai berjualan.

“Setelah itu restoran akan aktif mbak dan bisa menerima pesanan lalu pembelian makanan melalui ojek online dapat diakses oleh para konsumen dan akan masuk pemberitahuan jika konsumen sudah memesan makanan di restoran kita seperti gambar berikut”⁹



Setelah masuk pemberitahuan ke restoran seperti pada gambar diatas lalu restoran akan mengklik terima. Dan artinya pembelian makanan sudah dapat disiapkan, setelah itu pihak penyedia jasa akan masuk pemberitahuan bahwa restoran sudah menerima item dari pembelian konsumen dan pihak driver bisa mengambil pesanan makanan ke tempat resto.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aniq Qanita sebagai merchan Go-Food :

“Ketika saya akan mendaftarkan rumah makan saya ke PT. Gojek cabang Kudus, saya harus dulu melengkapi persyaratannya mbak, seperti

⁹ Wawancara dengan Aniq Qanita(Penyedia Frozen Food) di Kudus, tanggal 25 April 2023.

KTP, rekening tabungan, foto rumah makan beserta daftar menu, pendaftaran tidak ada biaya pendaftaran.”¹⁰

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu dari pemilik merchant, beliau mengatakan bahwa tidak ada biaya dalam pendaftaran usaha rumah makan, adapun persayaran untuk memudahkan PT. Go-Jek memantau serta mengetahui merchant yang telah bergabung dan yang telah melakukan kerjasama. Setelah dinyatakan telah terdaftar sebagai merchant Go-Food, maka usaha rumah makan tersebut akan tampil pada laman aplikasi Go-Food.

“Kemudian setelah itu ada perjanjian bahwa sebesar 80% untuk kita dan 20% untuk PT. Go-Jek, sehingga seluruh makanan persorsi yang saya jual di aplikasi tersebut akan dinaikkan sebesar 20%, supaya saya sebagai merchant tidak rugi dan nantinya 20% itu akan diberikan kepada PT. Go-JEK sebagai sewa aplikasi saya mbak, pembayaran yang 20% itu akan langsung terbagi melalui aplikasi mba lewat Go-pay.”¹¹

- c. Transaksi yang terjadi pada aplikasi Go-Jek antara Konsumen dengan Driver.

Setiap konsumen memiliki alasan tersendiri dalam melakukan metode transaksi yang digunakan pada saat memesan Go-Food ada dua transaksi yaitu dengan pembayaran tunai dan non tunai.

1. Sistem Pembayaran Tunai

Sistem pembayaran tunai tentunya sudah tidak asing lagi bagi semua kalangan, Sistem pembayaran tunai adalah pembayaran atas harga barang atau jasa secara tunai, dimana pihak pemesan atau konsumen menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran sebesar

¹⁰ Wawancara dengan Aniq Qanita (Merchant Go-Food) di Kudus, tanggal 25 April 2023.

¹¹ Wawancara dengan Aniq Qanita (Penyedia Frozen Food) di Kudus, tanggal 25 April 2023.

harga yang telah ditentukan dari pembeli makanan melalui Ojek Online. Di dalam Go-Jek ini pun masih banyak customer yang menggunakan pembayaran secara cash atau tunai.

Pembayaran tunai dilakukan dengan menggunakan uang kertas/uang logam. Uang kertas dan uang logam termasuk dalam uang kartal, yaitu uang yang masih berperan penting dalam kehidupan sehari-hari, terkhusus untuk transaksi yang nominalnya kecil. Sistem pembayarn tunai ini digunakan ketika konsumen tidak memiliki saldo di aplikasi Go-Jek.

Pada pembayaran secara tunai konsumen harus menyiapkan uang yang pas, jika tidak pas atau harus megembalikan kembalian uang dari pihak konsumen, driver akan kesusahan mencari kembalian, karena sering kali *driver* tidak membawa uang receh adapun jika membawa juga tidak banyak. Misal ongkosnya Rp 9000 lalu konsumen meberikan Rp 10.000 maka driver sering kali kesusahan untuk mengembalikan sisa uangnya karena tidak ada kembalian uang Rp 1000.

Seusai dengan hasil wawancara dengan bapak abdul rahman menuturkan:

“Pesanan konsumen ditalangi dulu mbak, konsumen nantinya akan membayar dengan biaya ongkir juga, tapi susah\nya kalau konsumen uangnya tidak pas mbak misal uangnya kembalian 1000 atau 1500, karena uang receh sulit di dapat, kalau ada pun cepat keluar tapi kalau saya pribadi selalu ada duit kembalian walupun tidak selalu pas banget mbak.”¹²

Banyak kekurangan pembayaran melalui tunai, yaitu:

a) Transaksi tunai sering kali terjadi salah hitung.

¹² Abdul rahman, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, tanggal 28 April 2023.

- b) Susah mendapatkan kembalian, jika uangnya tidak pas.
- c) Transaksi tunai merepotkan karena membuang waktu seperti menghitung kembali dan driver harus menyediakan kembalian.

Pada saat pemesanan Go-Food konsumen tidak langsung melakukan pembayaran makanan tersebut tetapi akan diwakilkan terlebih dahulu pembayaran oleh driver Go-Jek yang menerima pesanan apabila yang dipilih model pembayaran yang dipilih oleh konsumen adalah secara tunai.

2. Sistem Pembayaran melalui (Go-Pay).

Dalam aplikasi Go-Jek terdapat sistem Go-Jek kredit yaitu sistem pembayaram online yang dilakukan oleh Go-Jek terhadap konsumen yang tidak ingin melakukan pembayaran secara tunai, pembayaran ini sering kalo disebut dengan Go-Pay. Adapun setiap customer dapat menggunakannya dengan cara terlebih dahulu melakukan Top-Up yaitu proses pengisian saldo di akun Go-Pay. Tata cara Top-Up pun ada berbagai macam cara bisa melalui alfamart, melalui driver langsung, indomaret, atau juga bisa melalui bank.

Menurut bapak abdul rahman kebanyakan customer lebih memilih untuk Top-Up melalui driver karena tidak dikenakan pajak dan lebih cepat. Nominal untuk minimal Top-Up yaitu Rp 25.000, maksimal Rp. 1000.000.

“Kebanyakan lebih memilih menggunkana non tunai dan melakukan Top-Up.”¹³

Go-Pay merupakan dompet virtual yang digunakan sebagai penyimpanan Go-Jek *credit* yang digunakan untuk pembayaran transaksi yang terjadi di aplikasi Go-Jek. Go-Pay saat ini sudah bekerja sama dengan bank-bank indonesia. Cara melakukan Top Up saat ini cukup mudah yaitu, dengan melalui ATM,

¹³ Abdul rahman, Driver Go-jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 28 April 2023.

internet banking, mobile banking, dan juga pengemudi Go-Jek. Layanan ini menjadi sebuah solusi ketika konsumen tidak membawa uang tunai juga malas untuk bertransaksi menggunakan uang tunai.

Pembayaran non tunai ini dilaksanakan pada saat pembelian driver, setelah mendapatkan *driver* maka saldo pada Go-Pay akan terpotong otomatis, Sehingga membayar metode non tunai akan lebih murah jika perjalanan jauh, oleh karena itu pembayaran yang bersifat non tunai ini memudahkan konsumen karena akan lebih hemat di ongkos.

Adapun perbedaan pembayaran tunai dan non tunai adalah mempermudah konsumen dalam melaksanakan pembayaran layanan Go-Jek. Pembayaran non tunai dilakukan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran biaya penggunaan layanan aplikasi Go-Jek, selain itu Go-Pay juga mempromosikan diskon berupa potongan harga atau biaya layanan.

Menurut hasil wawancara dari bapak Abdul Rahman sekarang Go-Jek juga merilis layanan Go-Points yaitu program loyaliti berupa token yang diperoleh pelanggan dari setiap transaksi dengan menggunakan Go-Pay, dengan mini game “swipe” koin ini maka pelanggan Go-Pay akan memperoleh *voucher* yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah yang tersedia di aplikasi Go-Jek.

“Biasanya akan ditukarkan untuk mendapatkan *voucher* gratis ongkir mbak”.¹⁴

2. Ketentuan Hukum terhadap Pertanggung Resiko yang Muncul dalam Pemesanan Go-Food yang Dilakukan Konsumen

Berikut Resiko ini yang dialami mengarah kepada *driver*, pengguna dan *merchan*.

¹⁴ Abdul Rahman, Driver Go-Jek, Wawancara, Kudus, 28 April 2023, transkrip.

a. Driver

Dalam kegiatan jual beli yang dilakukan melalui sistem transaksi online pasti ada saja resiko yang akan terjadi, Baik Resiko yang dilakukan oleh konsumen atau dilakukan oleh *driver* itu sendiri. Menurut bapak Seto *driver* Go-Jek untuk mengantarkan makanan dari tempat yang kita beli dan mengantarkannya ke konsumen serta menalangi terlebih dahulu uang konsumen dan jika melakukan pembayaran tunai dan untuk pembayaran non tunai secara otomatis uang akan masuk ke dalam tempat makan yang kita beli atau resto.

Berikut resiko yang dialami oleh *driver* Go-Jek terhadap pemesanan makanan via Go-Jek.

1) Mendapatkan orderan fiktif

Orderan fiktif adalah orderan yang tidak pasti terjadi, dimana seseorang melakukan pemesanan yang bersifat menipu berdampak merugikan pihak driver dengan merusak performa driver agar tidak mendapatkan bonus. Menurut Bapak Seto orderan fiktif antara lain : Nomor Hp tidak aktif, Alamat yang diberikan ternyata alamat palsu (tidak sama yang tertera di dalam aplikasi).

Berdasarkan data penelitian bapak Seto selaku *driver* telah mengalami kerugian sebesar Rp. 45.000, berupa 2 porsi seblak beserta ongkos kirimnya. Bapak Seto telah melakukan transaksi pembayaran di kasir ketika Bapak Seto ingin mengantarkan ke tempat tujuan, konsumen melakukan pembatalan tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu, Bapak Seto berupaya menghubungi via chat dalam fitur Go-Jek dan meneleponnya namun tidak aktif lagi.

“Kejadian pernah mbak, ada konsumen melakukan pembatalan pemesanan tanpa mengkonfirmasi, kecewa tapi mau gimana lagi.”¹⁵

Terlihat jelas kekecewaan pihak *driver* karena ngantar, sehingga membuang waktu bagi *driver*,

¹⁵ Seto, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 25 April 2023.

“Pembeli adalah raja” pepatah yang selalu ditanamkan dalam diri *driver* agar tetapi bisa melayani pelanggan, karena sedikit saja berperilaku tidak baik maka akan berimbas seperti halnya memberikan rating jelek, performa yang kurang baik bahkan bisa melapor ke *customer senter* Go-Jek. Jika kosumen melapor maka pihak *driver* akan diberikan peringatan bahwa akan terkena *suspend*.

2) Makanan rusak saat diperjalanan

Resiko saat mengantarkan pemesanan konsumen dengan kata lain cacat baik bungkusnya robek, makanan yang dipesan tumpah dari kendaraan *driver*, maka hal ini menjadi tanggungan *driver* itu sendiri tidak dapat diganti rugi oleh pihak Go-Jek. Karena dalam pelayanan Go-Food sendiri tercantum dengan jelas bahwa makanan yang dibawa saat tiba pada konsumen harus tegak dan rata. Dan harus sampai tanpa adanya unsur cacat. Dalam layanan Go-Food terdapat peraturan, bahwa posisi makanan harus tegak dan tidak miring, dibalik, atau ditup dengan benda berat) dengan kata lain, makanan tersebut harus dijaga obyeknya agar sampai dengan aman ke tempat tujuan. Pendapat tersebut dilandaskan pada hadist:

عَنْ سُمْرَةَ بْنِ جُنْدُبٍ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: عَلَى الْيَدِ مَا أَخَذْتُ حَتَّى تُؤَدِّيَهُ، وَقَالَ ابْنُ بَشِيرٍ: حَتَّى تُؤَدِّيَ. (رواه أحمد)

Artinya: “Dari Samurah ibnu Jundub RA dari Nabi Saw. beliau bersabda: *orang yang memegang harus bertanggung jawab terhadap apa yang diambilnya sampai ia menunaikannya (memberikannya)*, berkata Ibnu Basyir, sampai barang tersebut di berikan” (HR. Imam Ahmad dalam musnadnya).¹⁶

¹⁶ Imam Ahmad Bin Hanbal, Musnad Ahmad Ibnu Hanbal, Juz 5, Nomor Hadist 20098, Maktabah Kutub Al-Mutun, Silsilah Al-Ilm An-Nafi, Seri 4, Al-Isdar Al-Awwal, 1426 H, h. 8

Dalam hadist tersebut sudah jelas bahwa seseorang harus bertanggung jawab ketika mendapatkan amanah, misalnya dalam mengantarkan pesanan makanan ke tempat konsumen dengan tidak ada cacat sedikit pun. Namun, ada beberapa driver yang mengeluhkan jika hal tersebut bukan atas kelalaiannya, misalnya ketika driver sedang mengantarkan makanan ke tempat konsumen, saat di jalan tiba-tiba dari belakang ada pengendara lain yang menyerempetnya, sehingga makanan tersebut terjatuh dan rusak, maka hal ini pertanggung jawaban risiko tersebut bukan sepenuhnya dilimpahkan ke pihak driver. Karena hal tersebut bukan atas kesalahan/kelalaian driver.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan *driver* Go-Jek bapak Ahmad handi, menuturkan bahwa perusahaan dalam hal ini, selalu memberikan yang terbaik bagi para pengguna layanannya terutama bagi driver. Setiap tahun peraturan-peraturan terus diperbaiki guna kenyamanan driver dalam menjalankan pekerjaannya.

“Sebenarnya sekarang perusahaan juga sudah menyediakan asuransi juga mbak, buat driver guna perlindungan dia, tapi kebanyakan driver acuh dengan hal itu, karena males ngurus dan menyepelkan sih.”¹⁷

3) Adanya biaya tambahan

Driver harus menerima resiko dengan mengeluarkan biaya parkir, Akhirnya seorang *driver* harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar uang parkir tersebut. Dalam hal ini segala bentuk biaya apapun yang menyangkut dalam proses pemesanan merupakan tanggungan dari pihak *customer*, *driver* hanya menalangi pembiayaan yang seharusnya digantikan oleh *customer*. Namun dalam kenyataannya, sering kali *customer* tidak mau

¹⁷ Ahmad Handi, Driver Go-Jek, Wawancara, Kudus, 28 April 2023.

mengganti biaya-biaya selain biaya makanan/minuman yang sudah ia pesan, sehingga mengakibatkan tanggungan biaya tersebut tetap ditanggung oleh *driver* itu sendiri.

4) Pembatalan sepihak pada saat terjadinya pemesanan

Pembatalan sepihak tentu menjadi masalah, Khususnya bagi para driver yang pesannya dibatalkan, adapun akan berdampak pada finansial, waktu, tenaga, tidak akan menerima orderan lain, dan performa *driver* akan menurun.

Dari wawancara peneliti bersama dengan *driver* yang bernama muklis dia mengatakan bahwa:

“Saya pernah mendapatkan pembatalan sepihak mbak, dia sudah melakukan pemesanan namun ketika saya akan sudah tiba di lokasi yang dituju ternyata pihak pembeli sama sekali tidak merespon dering panggilan dari saya”.¹⁸

Pembatalan sepihak menjadi pengaruh paling besar dalam resiko pada pemesanan Go-Food yang menjadikan kerugian dan performa driver menurun, dampak yang dirasakan para driver Go-Jek akibat pembatalan sepihak berupa :

- a) Finansial, kerugian ini akan berdampak oada uamh yang telah dikeluarkan oleh pihak driver, selain itu juga driver akan mengalami kerugian bensin selama driver menuju warung dan kerugian ketika akan mengantarkan ke lokasi.
- b) Waktu, proses pembuatan yang lama karena meruoakan fajor terjadinya pembatalan pemesanan, driver akan kehilangan waktu saat memesan makanan dan saat driver mengantarkannya ke tempat tujuan.
- c) Tenaga, driver juga akan mengalami kerugi tenaga mulai dari menunggu pesanan, mengantri lama sampai pengantaran pemesanan.

¹⁸ Muklis, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, 28 April 2023.

- d) Tidak dapat menerima orderan lain, driver harus menyelesaikan pemesanan makanan, driver yang menerima pembatalan pemesanan akhirnya tidak dapat menerima orderan lain.
- e) Peforma driver menurun, titik aman *standar peforma* adalah 55%. Driver akan mudah mendapatkan pesanan apabila peforma *driver* itu baik, namu apabila terjadi pembatalan pemesanan maka peforma driver akan menurun dan berdampak bisa menyulitkan driver mendapat pesanan.

b. Pengguna/Konsumen

Selain kepada *driver*, peneliti juga sempat bercakap-cakap dengan pihak dari konsumen, Konsumen adalah orang yang memesan makanan melalui aplikasi Go-Jek dengan memilih berbagai metode pembayaran tunai maupun non tunai.

Menurut Dina Rosyada pihak konsumen, sering kali membatalkan pemesanan ketika mendapatkan makanan yang tidak sesuai dengan yang dipesan, ada tambahan biaya yang diberikan oleh *driver*, makanan rusak, Dari hal tersebut juga konsumen juga sering melakukan pembatalan sepihak dikarenakan karena menunggu driver lama diperjalanan, ada yang tiba-tiba mendadak seperti keluar. Tindakan seperti ini tentu akan sangat akan merugikan pihak *driver* karena telah melakukan orderan fiktif.

“Kadang saya melakukan pembatalan pemesanan karena ada biaya tambahan mbak”.

Setiap konsumen memiliki alasan tersendiri dalam penggunaan aplikasi Go-Jek dalam kesehariannya terkhusus pada fitur Go-Jek.

“Lebih praktis kan saya tidak memiliki kendaraan untuk kemana-mana terutama bagi makanan jadi solusi yang saya gunakan adalah menggunakan Go-Food.”¹⁹

¹⁹ Wawancara dengan Dina Rosyada, Konsumen, di Kudus, tanggal 25 April 2023.

c. Merchan

Merchan yaitu resto yang telah bergabung dengan aplikasi Go-Jek, Menurut inarotul sebagai karyawan resto yang restonya telah bergabung dan bekerjasama dengan aplikasi Go-Jek, Untuk orderan cancel resto mengalami resiko yaitu makanan yang dibuat tidak jadi diambil oleh *driver* akhirnya makanan itu harus dikembalikan ke dapur lagi, Karena sistem di Go-Jek jika ada pemesanan masuk maka akan dituju ke resto dulu untuk dibuatkan makanan setelah itu sistem Go-jek akan mengambil makanannya. Dan untuk resto jika ada orderan fiktif tidak mengalami resiko atau kerugian, yang mengalami kerugian itu *driver*, Karena orderan fiktif itu makanan yang sudah selesai dibutukan oleh resto dan diambil oleh *driver*.

“Kita tidak mengalami rugi mbak, malah kasihan *driver* karena menanggung kerugian sebab irderan yang fiktif.”²⁰

Resiko lainnya akan mendapatkan suspend. Berdasarkan wawancara bapak muklis dari pihak driver Go-Jek bahwa pengorbanan yang dilakukan oleh para driver harusnya mendapat penghargaan namun pada saat driver mengalami kerugian pada kasus pembatalan pemesanan secara sepihak, pihak manajemen hanya memberikan ganti rugi berupa modal saja, apabila modal yang dikeluarkan oleh pihak driver melebihi Rp.70.000. Hanya saja kadang mereka malas untuk mengurus proses pengajuan klaim.

“Tapi mbak jika kerugian kita kurang dari Rp.70.000, maka driver tidak bisa mengajukan klaim ke perusahaan Go-Jek karena driver merasa proses pengajuan klaim memakan waktu yang cukup lama. Dan kita lebih baik untuk mengklaskannya.”²¹

²⁰ Aniq Qanita, Merchan Go-Food, Wawancara oleh penulis, Kudus 28 April 2023.

²¹ Muklis, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penuis, Kudus, 28 April 2023.

Semakin sering seorang *driver* mendapatkan cancel order maka performa *driver* akan menurun, jika performa *driver* menurun maka akan sangat sulit mendapat orderan karena performa sangat penting bagi *driver*, performa menjadi tolak ukur bagi para mitra yang bergabung menjadi *driver* dan memberikan pelayanan kualitas terbaik pada pelanggan. Dalam hal ini pihak konsumen akan menilai kualitas program *driver* melalui aplikasi setelah order makanan lalu memberikan rating kepada *driver*. Apabila seorang *driver* mendapat rating di bawah standar maka mitra *driver* tersebut akan terancam, karena *driver* dianggap tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan standar perusahaan karena jika terhadu maka para *driver* akan dikenakan suspend dan hal yang terburuk akan diputuskan kemitraannya *drivernyasecara* otomatis oleh sistem.

C. Analisa Data

1. Analisis Transaksi yang Terjadi pada Saat Pemesanan Go-Food

Layanan Go-Food memiliki dasar transaksi yaitu sewa menyewa pengertian *ijarah*, adalah akad pemindah hak guna suatu branag atau jasa dengan adanya pembayaran upah atau sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atau barang tersebut. Karena teknologi semakin maju dan hampir semua orang sekarang berbelanja atau memesan makanan dengan pesan online, hal ini membuat banyak dari mereka yang membutuhkan tenaga pengantar jasa, dengan melakukan transaksi yang benar dan bertanggung jawab, karena Allah menetapkan syarat jual beli dalam QS. An-Nisa' ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ

كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan

*yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu membunuh dirimu, sungguh Allah Maha Penyanyang Kepadamu”.*²²

Maksud ayat di atas adalah untuk menunjukkan bahwa Allah SWT melarang umat islam memakan harta orang lain dengan sia-sia, konteks ini sangat luas maknanya yaitu mengandung unsur gharar, selain itu ayat ini juga menyadarkan masyarakat bahwa kerelaan para pihak harus diperhitungkan dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Hal ini sama dengan sesuai penuturan salah satu merchant Go-Food yang mengatakan bahwa keuntungan sebesar 20% akan diberikan kepada pihak Go-Jek sebagai imbalan atas jasanya karena menampilkan nama usahanya. Sebelumnya rumah makan yang belum terdapat pada layanan aplikasi Go-Jek harus terlebih dahulu mendaftarkan makanannya pada kantor Go-Jek, dari sini pihak merchant akan menyewa jasa aplikasi Go-Jek sebagai saran untuk mempromosikan produk jualannya kepada masyarakat.

Transaksi yang terjadi tersebut merupakan transaksi dengan menggunakan akad ijarah di dalamnya dimana akan ada pembayarn tiap bulan yang akan dibayarkan oleh merchant kepada Go-Jek untuk bagi hasil keuntungan penjualan ysebesar 20%. Sehingga semua pihak merasa diuntungkan dari transaksi yang terjadi antara pihak merchant dangan PT. Go-Jek.

Dalam pelaksanaan transaksi yang terjadi antara driver dengan konsuemen akad ijarah juga terjadi karena dalam bentuk pemindahan hak guna jasa oleh pembeli hak sewa menyewa, dalam hal ini adalah driver adalah pembeli dan pengantar makanan yang telah dipesan oleh konsumen dan akan dibayar konsumen melalui tunai atau non tunai.

Seusai dengan hasil wawancara dengan bapak abdul rahman menuturkan:

²² Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, An-Nisa,29

“Pesanan konsumen ditalangi dulu mbak, konsumen nantinya akan membayar dengan biaya ongkir juga, tapi susah\nnya kalau konsumen uangnya tidak pas mbak misal uangnya kembalian 1000 atau 1500, karena uang receh sulit di dapat, kalau ada pun cepat keluar tapi kalau saya pribadi selalu ada duit kembalian walupun tidak selalu pas banget mbak.”²³

Dari penjelasan bapak abdul rahman bentuk perjanjian yang terjadi dalam transaksi Go-Food antar driver dan konsumen adalah transaksi ijarah dimana konsumen akan membayarkan upah driver Go-Jek atas jasanya karena telah membelikan pesanan serta mengantarkan ketempat konsumen.

Hal ini sejalan dengan dasar hukum ijarah atas adanya pembayaran upah atau sewa tanpa diikuti hak kepemilikan atas barang tersebut.

Seperti yang terdapat pada Al-Qur’an surah At-Thalaq ayat 6.

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

Artinya: “Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anakmu) untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya”. (QS. At-Thalaq: 6).²⁴

Maksud dari ayat tersebut menjelsakan bahwa islam mengajarkan untuk membalas jasa yang telah kita nikmati berupa imbalan, sama halnya dengan transaksi yang terjadi pada layanan Go-Food, dimana konsumen telah menggunkam jasa driver dan dari jasanya konsumen akan memberikan *fee* berupa biaya pengantar kepada *driver*.

Menurut pendapat dari ulama Hanafiyah jugag berpendapat yang terdapat pada bab 2 penelitian, bahwa

²³ Abdul rahman, Driver Go-Jek, Wawancara oleh penulis, Kudus, tanggal 28 April 2023, tanskip.

²⁴ <https://tafsirweb.com/10986-surat-at-talaq-ayat-6.html> diakses pada tanggal 28 April 2023.

akad *ijarah* bersifat mengikat, akan tetapi boleh dibatalkan secara sepihak sebab *udzur* dari salah satu pihaknya.²⁵

Hukum pembelian makanan melalui ojek online tidak terlepas dari perbedaan dalam memahami hadist Nabi Muhammad SAW.

نَهَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ رِبْحٍ مَا لَمْ يَضْمَنْ ، وَعَنْ بَيْعٍ
مَا لَمْ يَقْبِضْ ، وَعَنْ بَيْعَتَيْنِ فِي بَيْعَةٍ ، وَعَنْ شَرْطَيْنِ فِي بَيْعٍ ، وَعَنْ
بَيْعٍ وَسَلْفٍ . أَخْرَجَهُ أَبُو دَاوُدَ حَدِيثَ حَسَنٍ صَحِيحٍ

“Bahwasanya, Nabi SAW telah melarang mengambil laba selama tidak dijamin, jual beli selama belum diterima, dua akad jual beli dalam satu transaksi pembelian, dua syarat dalam transaksi pembelian dan dari menggabungkan jual beli dan hutang”

Hadist telah ditakhrij Abu Dawud dan Tirmidzi dengan status hasan shahih. Juga disebut dalam hadist lain.²⁶

Ini menandakan bahwa model transaksi yang terjadi pada antara pihak Pt. Go-Jek dengan merchan dan model transaksi anantara driver dan konsumen tidak bertentangan dengan prinsip syariah asalakan memenuhi prinsip-prinsip tersebut, yaitu ;

1. Aqid, yaitu orang yang menyewakan (*mu'jir*) adalah pihak driver dan orang yang menyewa (*musta'ajir*) adalah para konsumen layanan Go-Food.
2. Sighat, yaitu perbuatan yang telah menunjukkan terjadinya akad berupa *ijab qabul*.

Walaupun dilakukan dengan sistem online, bentuk dari *ijab* yang dilakukan adalah saat terjadinya proses pemesanan pilihan makanan apa yang dia pilih dan setuju dengan taksiran biaya, sedangkan bentuk *ijabnya* adalah dengan konfirmasi yang dilakukan oleh *driver* kepada konsumen.

²⁵ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 122.

²⁶ Dewan Redaksi, “Modul Materi Ayat Dan Hadist Ekonomi,” *Patra Widya: Seri Penerbitan Penelitian Sejarah dan Budaya*. 21, no. 3 (2020): i–iii.

3. Ujrah, Uang sewa atau upah, yaitu tarif biaya yang diberikan kepada *driver*.
4. Manfaat, ini adalah bentuk dari pelayanan driver untuk memberikan sekaligus mengantarkan pesanan kepada konsumen.²⁷

Dari Analisis Transaksi yang Terjadi Pada Saat Pemesanan Go-food. Penulis berkesimpulan bahwa Dapat dikatakan bahwa pemesanan dan pengantaran jasa layanan online Go-Food di PT. Go-Jek dibolehkan dalam Islam selama proses pelayanannya menerapkan prinsip-prinsip akad menurut hukum Islam.

2. **Analisi Ketentuan Hukum terhadap Pertanggung Resiko yang Muncul dalam Pemesanan Go-Food yang Dilakukan Konsumen**

Dalam pemesanan makanan yang dilakukan melalui perantara ojek online sangat mempermudah kegiatan kita, dengan perkembangan teknologi pemesanan harus melalui aplikasi terlebih dahulu, aplikasi yang menjadi bahan sasaran dalam penelitian ini adalah Go-Jek, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam su bab terdahulu bahwa jika ingin melakukan pemesanan maka harus terhubung dengan aplikasi Go-Jek lalumemilih Go-Food, dengan aplikasi Go-Food konsumen melakukan pemesanan yang akan ditalangi terlebih dahulu oleh pihak *driver*, transaksi tersebut bisa dilakukan dengan secara tunai maupun non tunai, disini posisi driver hanya sebagai wakalah yaitu mewakili pihak pembeli. Demikian transaksi ini menggunakan beberapa mekanisme dengan modifikasi akad dikarenakan akad yang dapat digunakan yaitu akad *ijarah bi al-'amal*, akad *wakalah*, akad *qardh* maupun akad jual beli.

Penelitian ini fokusnya hanya kepada akad *ijarah bi al-'amal* sebagai konsep utama adapun nanti akan ada akad yang lain dalam pembahasan ini sebagai konsep pendukung. Dari data yang diperoleh bahwa transaksi akad *ijarah bi al-'amal* yang dilakukan oleh pihak *driver* dengan konsumen membawa pengaruh bagi kinerja dari pihak *driver* dengan konsumen Go-Food yang mempunyai ikatan secara langsung dalam mempengaruhi kinerja pihak *driver*, dikarenakan

²⁷ Helmi Karim, *Fiqih Mu'amalah*, (Jakarta, Rajawali Pers, 1993), h. 29.

pihak konsumen Go-Food tidak melakukan pembelian secara tunai, dan oleh karenanya pihak *driver* ini harus menalangi harga pembelian makanan terlebih dahulu berkaitan dengan orderan yang sudah dipesan oleh konsumen Go-Food meskipun dengan menanggung segala konsekuensi yang diakibatkan oleh perilaku konsumen Go-Food yang mempunyai karakter masing-masing atau jail, namun *driver* ini harus menanggung konsekuensi sebagai bentuk tanggung jawab atas pekerjaan yang telah disepakati oleh pihak Go-Jek.

Dalam resiko pemesanan Go-Food yang menjadi kendala terbesar yaitu pembatalan secara sepihak dari pihak konsumen Go-Food, meskipun transaksi yang dilakukan dalam pembelian makanan telah dilakukan sesuai dengan jumlah yang di order dan nominal finansial yang telah di talangi dana terlebih dahulu oleh pihak *driver*. Pembatalan yang dilakukan secara sepihak tersebut berdasarkan data konsumen Go-Food yang sengaja menolak orderan yang telah dipesannya. Keadilan merupakan salah satu ajaran dalam agama islam yang menekankan semua manusia memiliki sifat yang mempunyai sebuah visi, keadilan salah satu contoh cerminan seseorang dalam menjalankan tuigasnya. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Maidah ayat 8, Allah SWT berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا ۗ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk tidak berlaku adil. Berlaku adillah, karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah maha*

teliti apa yang kamu kerjakan". QS. Al-Maidah (4): 8.²⁸

Ayat ini menjelaskan bahwa agama islam memberikan tuntunan agar umat islam berlaku adil, tidak hanya kepada semua umat islam, bahkan ke orang yang kita tidak sukai pun harus berlaku adil. Dalam kasus yang terjadi pada pengantar pemesanan pada layanan Go-Food ini, sebagai pihak *driver*, *customer*, bahkan pihak restaurant diharapkan berlaku adil, karena setiap perbuatan selalu diawasi oleh Allah SWT. Kapanku dimanapun itu terjadi.

Dari wawancara peneliti bersama dengan *driver* yang bernama muklis dia mengatakan bahwa:

“Saya pernah mendapatkan pembatalan sepihak mbak, dia sudah melakukan pemesanan namun ketika saya akan sudah tiba di lokasi yang dituju ternyata pihak pembeli sama sekali tidak merespon dering panggilan dari saya.”²⁹

Pernyataan tersebut mengakibatkan *driver* menanggung resiko secara sepihak. sedangkan pengajuan klaim ke provider dapat saja dilakukan namun sangat membutuhkan perjalanan berikutnya, dan kerugian yang dialami oleh pihak *driver* Go-Jek disebabkan pembatalan oleh pihak konsumennya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Dari pihak *driver* akan mengeluarkan uangnya untuk menalangi biaya pemesanan yang telah dilakukan oleh pihak konsumen. Dalam penalangan dana ini jumlah bisa saja besar atau kecil tergantung dengan harga makanan yang di order oleh pihak konsumen. Semua dana yang menalangi bersumber dari dana dari pihak *driver* Go-Jek.
- b. Konsumen harus menunggu dulu karena driver akan membelikan pesanannya. Waktu yang dihabiskan tersebut untuk jarak tempuh perjalanan yang dilakukan driver ke tempat pembelian makanan dan juga untuk

²⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Maghfiroh Pustaka, 2006) hlm. 106.

²⁹ Muklis, *Driver Go-Jek*, Wawancara oleh penulis, Kudus, 28 April 2023.

menunggu pesanan dibuat oleh oenjual yang kadang kala membutuhkan waktu lama dikarenakan makanan yang di order merupakan makanan yang banyak digemari oleh para pembeli.

- c. Biaya operasional akan ditanggung terlebih dahulu oleh pihak driver, disini pihak driver harus membelikan makanan ke lokasi yang sudah dituju oleh konsumen dan mengantarkannya ke tempat konsumen, hal tersebut tentu sangat menguras kantong driver dan ternyata saat diantar ke lokasi konsumen pihak konsumen tidak merespon sama sekali saat driver melakukan panggilan. Hal ini menyebabkan pihak driver akan menanggung resiko secara sepihak, sedangkan mengajukan klaim ke provider dapat saja dilakukan namun akan membutuhkan waktu perjalanan berikutnya.³⁰

Dari ketiga komponem diatas dapat dikatakan bahwa driver harus menanggung kerugian secara sepihak yang disebabkan karena konsumen membatalkannya secara sepihak, dan tindakan tersebut merupakan kezaliman yang sangat tidak bisa ditolerisasi, karena tindakan tersebut merupakan bentuk penganiayaan dalam bentuk finansial, disebabkan karena pihak driver telah mengeluarkan biaya atau uang pribadinya untuk membeli kebutuhan konsumen, kerugian yang di dapat driver juga berpengaruh kepada penghasilan pribadinya. Sebagaimana yang telah kita ketahui pihak driver melayani konsumennya sebagai pekerjaan untuk kehidupannya.

Dengan demikian tindak pembatalan yang dilakukan oleh pihak konsumen tersebut merupakan kezaliman yang nyata disebut dalam hadist Nabi SAW yang berbunyi :

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى، قَالَ قَرَأْتُ عَلَى مَالِكٍ، عَنْ أَبِي الزِّنَادِ، عَنْ
الْأَعْرَاجِ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وَسَلَّمَ قَالَ: مَطْلُ الْعَنِيِّ ظُلْمٌ، وَإِذَا أُتْبِعَ عَلَى مَلِيٍّ فَلْيَتَّبِعْ

³⁰ Salim and Ihalauw, "Transformasi Model Bisnis Go-Jek Untuk Keunggulan-Kompetitif Dalam Perkembangan Ekonomi-Berbagi Dari Sudut Pandang Pelanggan."

Artinya: “Telah bercerita kepada kami Yahya bin Yahya, ia berkata: aku membacakan kepada Malik, dari Abi Zinad, dari A’raj, dari Abu Hurairah bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: *Penundaan pembayaran hutang oleh orang-orang yang mampu adalah suatu kezhaliman. Dan jika salah seorang di antara kalian diikutkan kepada orang yang mampu, maka hendaklah dia mengikutinya*”. (HR. Muslim)³¹

Imam An-Nawawi berkomentar bahwa qadhi (hakim) dan para fuqaha sepakat untuk mendefinisikan kalimat (al-mathlu) dengan orang yang enggan menunaikan apa yang menjadi kewajibannya. Sehingga menunda pembayaran hutang oleh orang yang kaya (mampu) adalah cacat di depan hukum atau haram hukumnya.

Ketika pihak konsumen mengelak pembayaran, hal ini tentu sudah melanggar perjanjian yang terdapat pada perjanjian Go-Food bahwa pihak konsumen akan membayar kewajibannya dengan membayar ongkos pembelian dan pengiriman makanan yang telah konsumen pesan. Dengan tindakan seperti ini tentu pihak konsumen telah melakukan kezaliman yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain, bahkan kezaliman seperti ini bukan hanya menimbulkan kerugian terhadap uang pihak pengemudi, tetapi juga akan menghilangkan hak yaitu upah dari pekerjaan sebagai driver yang telah jelas tercantum dalam aplikasi tersebut.

Apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak. Berdasarkan pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak, secara keterkaitanpun para pihak terhadap suatu perjanjian akan

³¹ Muslim bin Hajjaj Abu Hasan Al-Qusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, (Beirut: Daar Ihya’ Turast ‘Arabi), Jilid 3 hadis no.1564, hlm. 1197.

berakhir akibat hukum yang ingin dicapai dalam perjanjian telah terpenuhi.³²

Begitu halnya yang terdapat pada transaksi ijarah bil-‘amal, antara driver GO-FOOD dan customer terjalin sebuah ikatan yang tidak bisa diputus. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ إِسْحَاقَ بْنِ رَاهَوَيْهٖ، ثنا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ، عَنْ كَثِيرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ عَوْفِ الْمَزْنِيِّ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جَدِّهِ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا وَأَحَلَّ حَرَامًا، وَالصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ النَّاسِ، إِلَّا صُلْحًا أَحَلَّ حَرَامًا أَوْ حَرَّمَ حَلَالًا.

Artinya: “Telah bercerita kepada kami Muhammad bin Ishaq bin Rahawaih, ia memuji ayahku, juga Abu ‘Amir Al-‘Aqadiy, dari Katsir bin ‘Abdillah bin ‘Amru bin ‘Auf Al-Muzanny, dari ayahnya, dari kakeknya, dari Rasulullah SAW beliau berkata: Orang-orang Islam itu terikat dengan syarat (perjanjian) yang telah disepakati diantara mereka, kecuali ketentuan/ syarat yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram; membuat perjanjian (damai) diantara sesama muslim adalah diperbolehkan, kecuali perjanjian damai yang menghalalkan sesuatu yang haram atau mengharamkan sesuatu yang halal.” (H.R. Thabrani)³³

Islam telah mengatur sedemikian rupa, bahwa muslim yang melakukan perjanjian terjalin sebuah ikatan yang kuat, sehingga para pihak tidak bisa semena-mena

³² Zakiyah Zakiyah, “Hukum Perjanjian Teori Dan Perkembangannya” (2020).

³³ Rustina, *Hadis Kewajiban Menuntut Ilmu Dan Menyampaikannya Dalam Buku Siswa Al-Qur’an Hadis Madrasah Aliyah Di Kota Ambon, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019.

dalam memutuskan perikatan yang telah terbentuk secara sepihak dengan zalim. Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak karena dalam perjanjian tersebut sudah mengikat para pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja, adapun jika ingin menarik kembali atau membatalkan itu harus memperoleh persetujuan dari pihak lainnya, jadi harus diperjanjikan lagi.

Dalam perjanjian yang terdapat dalam jual beli telah memiliki sifat konsensual yang secara tegas ada dalam pasal 1458 KUHPerdara bahwa jual-beli dianggap telah terjadi anatar kedua belah pihak, setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang harga tersebutbeserta hartanya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.³⁴ Adapun yang terdapat pada transaksi akad *ijarah bi al-‘amal* antara driver Go-Food dan *customer*.

Dengan demikian pembatalan sepihak pemesanan Go-Food oleh *customer* dibolehkan karena akadnya bersifat tidak mengikat (*ghair lazim*) dan berakhirlah pemesanan tersebut. Sebagaimana dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah :

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ

“Berikanlah pekerja upahnya sebelum keringatnya kering”
(HR. Ibnu Majah).

Hadist diatas menjelaskan bahwa upah harus dibayar kepada orang yang memberikan pelayanan jasanya sesegera mungkin setelah pekerjaan selesai. Penundaan jika lalai atau telat memberikan upah merupakan termasuk kedzaliman. Dalam resiko pembatalan sepiha setelah driver menjalankan tugasnya, tentu saja hal ini sangat merugikan pihak driver merugikan finansial, teaga, waktu, dan kerugian-kerugian lainnya.

Driver dapat menuntut ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh *customer*, dalam hal ini seperti pengguna jasa *Go-Food (customer)* tidak membayar orderan mkanan ketika telah sampai diantar oleh penyedia jasa

³⁴ Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung ; Citra Aditya,2014),26.

(*driver Go-Jek*). Bagi *customer* yang tidak mengindah kewajiban dengan memberi hak biaya orderan makanan dan ongkos kirim (upah).

Seperti yang telah ditegaskan dalam ketentuan KUH Perdata Pasal 1267 yang berisi bahwa pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih : memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan jika hal itu masih bisa dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.³⁵

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah juga mengisyaratkan hal yang serupa dengan KUH Perdata. Pada buku ke 2, bab 3, bagian ke 4 Pasal 38 mengatakan bahwa pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi berupa; pertama membayar ganti rugi, kedua pembatalan akad, ketiga peralihan risiko, keempat denda dan kelima membayar biaya perkara.³⁶

Langkah penggugatan upaya hukum tersebut, ditujukan kepada customer (konsumen) tidak saja sebagai bentuk pembalasan dendam atas wanprestasi yang terjadi, akan tetapi juga bertujuan agar memberikan efek jera, baik secara yuridis, psikis maupun sosiologis. Sehingga customer lebih menghargai perjanjian yang telah dibentuk, walaupun melalui aplikasi *Go-Food* bukan di atas kertas perjanjian sebagaimana yang lazim dilakukan.

Selain menyalahi hukum perkara ini juga akan memberikan dampak yang cukup besar bagi kegiatan driver *Go-Food*, meskipun pihak provider *Go-Jek* telah memberikan proteksi ganti rugi atas perilaku konsumen yang terkesan menyepelkan dan mempermainkan klausula perjanjian. Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan *driver Go-Jek* bapak Ahmad Handi, menuturkan bahwa perusahaan dalam hal ini, selalu memberikan yang terbaik bagi para pengguna layanannya terutama bagi driver. Setiap tahun peraturan-peraturan terus

³⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerlijk Wetboek (2014) : 1–549.

³⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, edisi revisi, 2011, 20.

diperbaiki guna kenyamanan driver dalam menjalankan pekerjaannya.

“Sebenarnya sekarang perusahaan sudah menyediakan asuransi mbak, buat driver guna perlindungan dia, tapi kebanyakan driver acuh dengan hal itu, karena males ngurus dan menyepelekan sih”.³⁷

Namun hal ini tetap berdampak pada rasa semangat karena berkurangnya rasa semangat pada diri driver lantaran perbuatan zalim yang dilakukan konsumen tersebut. Kemudian lama kelamaan akan berefek pada hilangnya etos kerja driver *Go-Food*.

Ditinjau dari sisi implementasi akadnya, akad *Ijarah bi al-‘amal* ini agaknya hampir serupa dengan akad wakalah bi al-ujrah (yaitu pemberian kuasa dari seseorang kepada pihak lainnya untuk mengelola dan orang tersebut dengan imbalan pemberian ujarah atau *fee*). Kemudian membedakannya adalah *ijarah bi al-‘amal* (menitik beratkan tujuan utamanya sebagai akad sewa menyewa jasa baik softskill maupun hardskill, sedangkan wakalah bi al-ujrah lebih berfokus pada pendelegasian suatu pekerjaan tanpa memperhatikan skill tertentu.

Dalam manajemen risiko (*risk*) pada ketentuan akad wakalah, segala hal yang terjadi atau risiko yang muncul dilimpahkan kepada pihak pertama, yaitu pemberi kuasa atau hak wakalah (*al-muwakkil*), kecuali jika terbukti bahwa kesalahan atau kesilapan yang terjadi menimbulkan kerugian disebabkan oleh pihak kedua, yaitu penerima kuasa atau hak wakalah (*al-wakil*). Pihak kedua hanya bertugas melaksanakan amanah yang dilimpahkan oleh pihak pertama.

Maka sudah menjadi konsekuensi logis jika risiko yang muncul sewaktu-waktu ditanggung oleh pihak pertama tanpa kesengajaan pihak kedua. Pernyataan di atas kemudian menjadi penguat pandangan ini, bahwasanya selama risiko yang terjadi bukan disebabkan oleh kelalaian driver GO-FOOD atau keteledorannya, melainkan karena ulah usil dan

³⁷ Ahmad handi, Driver Go-Jek, Wawancara, Kudus, 28 April 2023.

huraristik pihak customer, maka customer harus mampu bertanggung jawab terhadap perilakunya. Perbuatan customer ini, bukan hanya bertentangan dengan prinsip multiakad *Ijarah bi al-'amal*, wakalah dan bai'- secara eksplisit, akan tetapi juga melawan ketentuan nilai dan etika bisnis dalam Islam.

Setiap pekerjaan pasti tidak akan terlepas dari sebuah resiko termasuk dalam pengantaran makanan ini. Risiko-risiko tersebut terjadi karena ketidak jujuran, adanya unsur kelalaian dan ketidak telitian dalam menjalankan pekerjaan yang dalam hal ini menimbulkan kerugian pada salah satu pihak. Dari beberapa resiko yang sudah dibahas terjadi karena faktor yang mendorong hal tersebut.

Hal ini sangat memungkinkan bagi pihak driver Go-Food dengan gampang akan mengajukan gugatan melalui upaya hukum di lembaga peradilan. Sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa menurut perspektif akad *ijarah bi al-'amal* perbuatan customer yang membatalkan orderan secara sepihak pada layanan GO-FOOD merupakan perbuatan gharar. Pembatalan tersebut telah menimbulkan kerugian secara materil dan moril pada driver sebagai penyedia jasa. Tindakan customer GO-JEK dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan zalim karena tenaga yang telah dikeluarkan untuk memenuhi pesanan pihak customer harus dibayarkan upahnya kepada driver sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukannya.

Tindakan pembatalan sepihak tersebut juga merupakan perbuatan ingkar janji (wanprestasi) atas kewajiban customer. Customer ingkar janji karena tidak membayar semua cost pembelian makanan yang telah dibayar dan ditalangi driver, hal tersebut merupakan perbuatan zalim lainnya yang seharusnya dibayarnya sebagai utang untuk dilunasi berdasarkan kewajiban yang harus dipikulnya.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa selain tidak memberikan upah, customer juga tidak membayar semua cost pembelian makanan yang ditanggung oleh driver, maka secara jelas customer telah berhutang banyak aspek kepada driver secara materil dan immateril.