

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
GO-FOOD DI KOTA PALOPO DALAM PRESPEKTIF
HUKUM ISLAM**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar SH pada
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri Palopo*



Oleh

RIA ARIANTI

NIM 17 0303 0093

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

2021

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
GO-FOOD DI KOTA PALOPO DALAM PRESPEKTIF
HUKUM ISLAM**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar SH pada
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri Palopo*



Oleh

RIA ARIANTI

NIM 17 0303 0093

- 1. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag**
- 2. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul pembatalan sepihak oleh konsumen go-food di kota palopo dalam prespektif hukum islam yang ditulis oleh Ria Arianti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0303 0093, Mahasiswi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari, Kamis 10 Oktober 2021. Telah diperbaiki sesuai catatan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

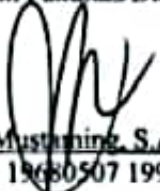
Palopo, 10 Oktober 2021

TIM PENGUJI


- | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Helmi Kamal, M.HI. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. | Penguji I | (.....) |
| 4. H. Hamsah Hasan, Lc M.Ag. | Penguji II | (.....) |
| 5. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Fitriani Jamaluddin, S.H, MH. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas/Direktur Pascasarjana


Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
NIP. 19680507 199903 1 004

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah


Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19701231 200901 1 049

HALAMAN PERNYATAAN PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ria Arianti
Nim : 17.0303.0093
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat semestinya. Bilamana dikemudian hari pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 April 2021

Yang membuat pernyataan


RIA ARIANTI
NIM. 17.0303.0093



SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : 1154/In.19.PS/PP.00.9/11/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ria Arianti
N I M : 17 0303 0093
Fakultas / Prodi : Syaiah/Hukum ekonomi syariah
Alamat : Jl Datuk sulaiman
Judul Skripsi : Pembatalan sepihak oleh konsumen go-food di kota palopo dalam prespektif hukum islam
Judul Sumbangan Buku : pengantar ilmu hukum

Yang tersebut namanya di atas benar adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan terhitung mulai 30 November 2021 tidak mempunyai pinjaman pada Perpustakaan.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 30 November 2021
Kepala Perpustakaan
H. Madehang, S.Ag. M.Pd.
NIP.19730615 200003 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Agatis, Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp 0471-3207276
Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id-Website www.syariah.iainpalopo.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 1608 /In.19/FASYA/PP.00.9/11/2021

Yang bertandatangan di bawah ini. Menerangkan bahwa mahasiswa (i)

Nama : Ria Arianti
NIM : 17 0303 0093
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Alamat : Palopo

Telah menyerahkan skripsinya yang berjudul

"Pembatalan Sepihak oleh Konsumen Go-Food di Kota Palopo dalam Prespektif Hukum Islam".

Masing-masing 1 (satu) eksemplar kepada:

1. Fakultas : Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hl.
2. Perpustakaan : Madehang, S.Ag., M.Pd.
3. Pembimbing I : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.
4. Pembimbing II : Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.



Palopo, 30 November 2021
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hl.
NIP. 19680507 199903 1 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Skripsi berjudul pembatalan sepihak oleh konsumen go-food di kota palopo dalam prespektif hukum islam” setelah melalui proses yang panjang. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat, dan pengikut – pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulis skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

Yang teristimewa kedua orang tua saya yang tercinta ayahanda JUNAIID LOBO dan ibunda SULFIANI IBRAHIM yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini dengan penuh kasih sayang, hingga pada akhirnya saya bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan pendidikan penulis atas doa dukungan dan harapan dari kedua orang tua serta semua saudara-saudariku yang telah memberikan semangat kepada saya. Tetap sehat selalu hingga saya sukses, semoga kita semua diberikan kesehatan dan selalu berada dalam lindungan Allah Swt.

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama Dr. Muhaemin, M.A. IAIN Palopo.
2. Dr. Mustaming, S.Ag, M.HI. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palpo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I,II,dan III fakultas Syariah IAIN Palopo.
3. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. selaku ketua program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. dan Fitriani Jamaluddin, S.H, MH. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Abdain, S.Ag.,M.HI. dan H. Hamzah Hasan, Lc M.Ag. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,MA. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Masyarakat Kota Palopo dan Driver Gojek yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khusus kelas A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah – mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amin.



Palopo, 10 Oktober 2021

Penulis

RIA ARIANTI
NIM. 17 0303 0093

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

1. Konsonan

Transliterasinya huruf Arab ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif ⁷	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Š	Es dengan titik diatas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha dengan titik dibawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet dengan titik diatas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
س	Sad	Ş	es dengan titik dibawah
د	Dad	đ	de dengan titik dibawah
ط	Ta	Ṭ	te dengan titik dibawah
ظ	Za	ẓ	zet dengan titik dibawah
ع	'Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ham	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun, jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dhammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huuf Latin	Nama
ي	<i>Fathah dan yaa</i>	Ai	a dan i
و	<i>Fathah dan waw</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaiifa* BUKAN *kayfa*
 هَيْلٌ : *haulā* BUKAN *hawla*

3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*) ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contohnya:

الْشَّمْسُ : *al – syamsu* bukan (*asy – syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al – zalzalah* bukan (*az – zalzalah*)

الْفَأْسَلَةُ : *al – falsalah*

الْبِلَادُ : *al – bilādu*

4. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
و	<i>Dhammah</i> dan <i>wau</i>	<i>U</i>	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*
رَمَى : *rama*
قِيلَ : *qila*
يَمُوتُ : *yamutu*

5. *Ta marbûtah*

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu: *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al - serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al - atfâl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah a l-fâdilah*
الْحِكْمَةُ : *al - hikmah*

6. *Syaddah (tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh: ّ

رَبَّنَا : *rabbânâ*
نَجِّنَا : *najjaânâ*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*
 نِعْمَ : *nu'ima*
 عُدُّو : *'adduwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*ى*), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (â).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Ali* (bukan *'aliyy* atau *'aly*)
 عَرَبِيٌّ : *'Arabi* (bukan *'arabiyy* atau *'araby*)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
 النَّوْءُ : *al-na'u*
 شَيْءٌ : *syai'un*
 أَمْرٌ : *umiru*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Hadis*, *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata

tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI, dipergunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf 'a setelah apostrof tanpa tanda panjang, kecuali ia merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh:

Fi al-Qur'an al-Karîm

Al-Sunnah qabl al-tadwîn

9. *Lafz aljalâlah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِالله *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t). Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillâh*

10. *Huruf Kapital*

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital, antara lain, digunakan untuk

menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

A. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan di bawah ini:

swt.,	= <i>subhânahū wa ta'âlâ</i>
saw.,	= <i>sallallâhu 'alaihi wa sallam</i>
QS	= Qur'an, Surah
HR	= Hadis Riwayat

ABSTRAK

Ria Arianti, 2021. “Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food Di Kota Palopo Dalam Prespektif Hukum Islam” Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh (1) Muh. Darwis, S.Ag.,M.Ag (II) Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H

Skripsi ini membahas tentang Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food di Kota Palopo Dalam Prespektif Hukum Islam. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui tinjauan empiris terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen go-food di kota palopo dan untuk menganalisis Prespektif Hukum Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-food di Kota Palopo.

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian empiris yang memfokuskan pada pembatalan sepihak oleh konsumen go-food tinjauan empiris terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen go-food di kota palopo dan ditinjau dalam prespektif hukum islam. Data diperoleh melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data – data yang diperoleh dianalisis secara sistematis.

Berdasarkan Hasil penelitian dalam skripsi ini, belum adanya peraturan yang melindungi secara khusus Driver Gojek selaku pelaku usaha yang telah mengalami kerugian atas terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi gofood yang berlangsung secara online. Perlindungan hukum bagi pengemudi ojek online pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor41/PUU-XVI/2018, tetap belum ada perundang-undangan yang secara khusus membahas tentang masalah pengemudi onjek online. Dari segi keselamatan bagi pengemudi ojek online sendiri. Peraturan yang mengatur antara konsumen dan pelaku usaha selama ini, hanya mengacu pada Undang-Undang Nomor.08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana terdapat hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha. Menurut Hukum Islam akad yang digunakan dalam transaksi gofood merupakan akad ijarah, dimana terjadinya upah mengupah atas jasa, adanya hubungan timbal balik diantara kedua belah pihak didalamnya antara *mu'jir* (konsumen) dan *musta'jir* (driver), maka jika dibatalkan hukumnya haram karena merugikan satu pihak.

Kata Kunci: Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food Di Kota Palopo Dalam Pespektif Hukum Islam.

ABSTRACT

Ria Arianti, 2021. *"Unilateral Cancellation by Go-Food Consumers in Palopo City in the Perspective of Islamic Law"* Thesis of Islamic Economic Law Study Program IAIN Palopo. Supervised by (1) Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag (II) Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H

This thesis discusses the Unilateral Cancellation by Go-Food Consumers in Palopo City in the Perspective of Islamic Law. This study aims: to find out an empirical review of unilateral cancellation by go-food consumers in Palopo City and to analyze the Islamic Law Perspective on unilateral cancellation by Go-food consumers in Palopo City.

The research method used in this study is empirical research that focuses on unilateral cancellation by go-food consumers. Data obtained through the process of observation, interviews, and documentation. Then the data obtained were analyzed systematically.

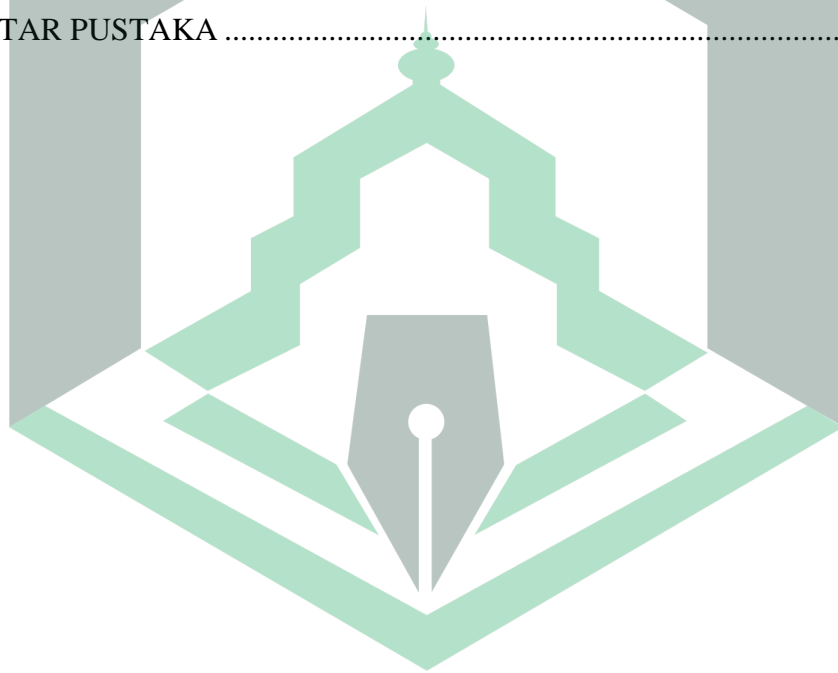
Based on the results of the research in this thesis, there is no regulation that specifically protects Gojek drivers as business actors who suffer losses due to unilateral cancellations by consumers in online gofood transactions. Legal protection for online motorcycle taxi drivers after the Constitutional Court Decision Number 41/PUU-XVI/2018, there are still no laws and regulations that specifically address the issue of online motorcycle taxi drivers. In terms of security for online motorcycle taxi drivers themselves. The regulation that regulates between consumers and business actors so far only refers to Law Number 08 of 1999 concerning consumer protection where there are rights and obligations for consumers and business actors. According to Islamic law, the contract used in gofood transactions is an ijarah contract, where wages are paid for services, there is a reciprocal relationship between the two parties in it between the mu'jir (consumer) and musta'jir (driver), then if it is canceled the law is haram because harm one of the parties.

Keywords: *Unilateral Cancellation by Go-Food Consumers in Palopo City in the Perspective of Islamic Law.*

DAFTAR ISI

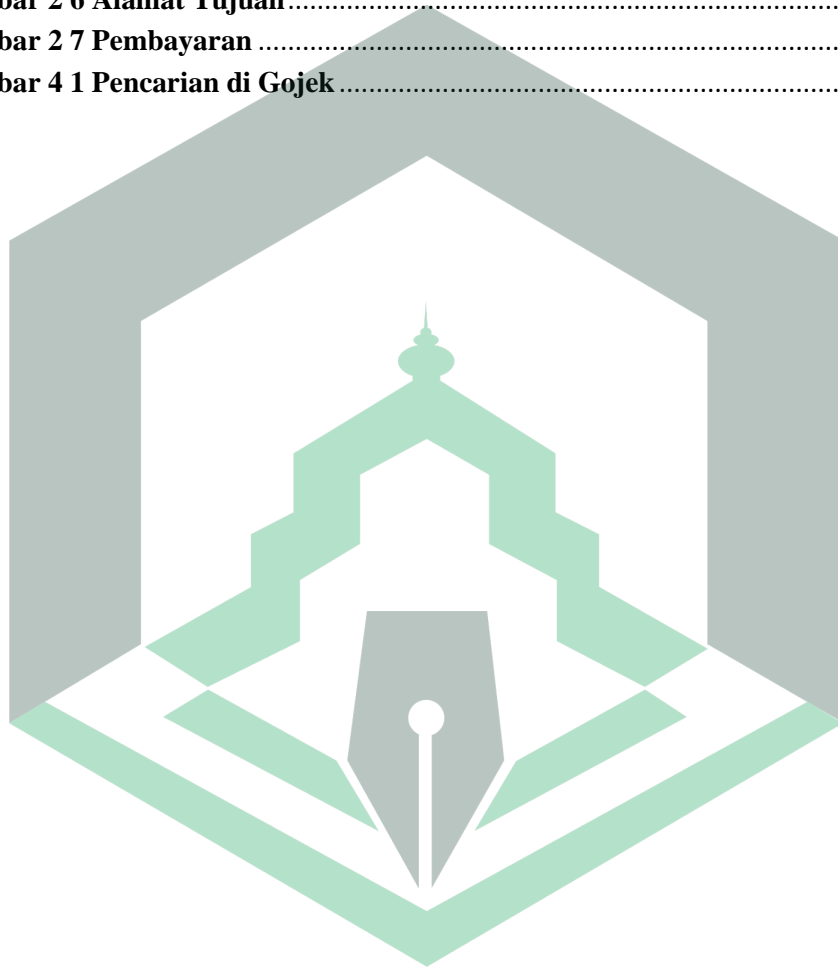
HALAMAN PERNYATAAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
KAJIAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Deskripsi Teori.....	11
1. Pengertian Jual Beli.....	11
2. Syarat Jual Beli.....	14
3. Pembatalan Sepihak terhadap Jual Beli.....	15
4. Go-Jek	17
5. Akad Ijarah.....	23
6. Pertanggung jawaban pada Transaksi Layanan Jasa.....	26
C. Kerangka Fikir	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan penelitian.....	29
B. Data dan Sumber Data	29
C. Teknik pengumpulan data.....	30
D. Teknik Pengelolaan dan analisis data	31

E. Definisi Istilah.....	31
BAB IV	33
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Perlindungan Hukum terhadap <i>Driver</i> yang Mendapatkan Pembatalan secara Sepihak dalam Pemesanan <i>Go-food</i>	41
C. Prespektif Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak yang di lakukan oleh konsumen <i>Go-food</i> di Kota Palopo	52
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Logo	19
Gambar 2 2 Logo Go-Food	19
Gambar 2 3 Menu Pilihan di Go-Food.....	20
Gambar 2 4 Pemesanan.....	20
Gambar 2 5 Harga	21
Gambar 2 6 Alamat Tujuan.....	21
Gambar 2 7 Pembayaran	22
Gambar 4 1 Pencarian di Gojek	35



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik secara material ataupun spiritual, selalu berhubungan dan berinteraksi antara satu dengan yang lain. Islam pun telah memberikan segelintir contoh hubungan antar manusia satu dengan yang lain seperti bertransaksi muamalah. Muamalah didefinisikan sebagai hukum atau peraturan-peraturan yang berkaitan dengan tindakan manusia dalam persoalan-persoalan keduniaan horizontal seperti hukum yang mengatur masalah ekonomi, politik, sosial dan lain-lain.¹

Islam adalah agama yang menyeluruh *kaffah* yang mengatur segala lini kehidupan manusia, baik akidah, ibadah, akhlak maupun muamalah. Perkembangan bisnis Indonesia tumbuh secara pesat, seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat. Peluang bisnis diberbagai bidang semakin bertambah².

Adapun parameter yang digunakan oleh praktisi hukum Islam harus sesuai dengan sistem ekonomi berdasarkan prinsip syariah bukan hanya sarana untuk menjaga keseimbangan kehidupan ekonomi, tetapi juga merupakan sarana untuk menyalurkan sumber daya yang ada kepada orang-orang yang berhak menurut syariah, sehingga tujuan efisiensi ekonomi dan keadilan dapat dicapai secara

¹Abdullah al-Sattar Fathullah Sa'id, *al-Muamalah Fi al- Islam* (Makkah: Rabitah al-'Alam al-Islami 1402), 2.

²Indah Khoirotun Nisa, "*Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktek Aqad Jual Beli Online dalam Sistem Go-Food*", Skripsi Mahasiswa, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. 2018), 1.

bersamaan³, dengan kata lain para ulama menilai suatu produk muamalah yang sesuai prinsip syariah atau tidak adalah dengan memperhatikan akad-akad dan ketentuan-ketentuan yang digunakan dalam suatu produk.⁴ Akad atau transaksi sebagai sarana penyalaras untuk berbagai keinginan dan kepentingan para pihak. Kesesuaian aktivitas ekonomi dengan aturan islam dalam prespektif fiqh muamalah akan dilihat dari akadnya.

Begitu pentingnya posisi akad dalam fiqh muamalah, sehingga ada yang mengartikan fiqh muamalah sebagai kumpulan-kumpulan akad yang membolehkan saling tukar-menukar manfaat. Akad merupakan cara yang diridhoi Allah Swt dan harus ditegakkan isinya, akad dapat diartikan sebagai kemitraan yang terbingkai dengan nilai-nilai syariah.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah (1) yaitu:

Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu)dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”⁵.

Kegiatan yang terdapat akad di dalamnya adalah kegiatan jual beli yang melibatkan antara penjual dengan pembeli pada suatu produk. Kegiatan jual beli juga menjadi salah satu cara untuk mencari rezeki yang dibolehkan dalam islam

³Umar Chapra “*The Future Of Economics: And Islamic Perspektive*”, (Jeddah, 2001), 215.

⁴M. Yunus, *Jurnal Peradaban Dan Hukum Islam*, Volume 2 Nomor 1 (Maret 2019).

⁵Departemen Agama RI “*Al-Qur’an Dan Terjemahannya*” (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2010), 102.

dan telah diatur mekanisme jual beli yang baik agar menghilangkan ketidakadilan dan dapat saling menguntungkan kedua belah pihak.

Dengan demikian objek jual beli haruslah memenuhi ketentuan syarat, pertama, barang yang dijual itu milik seseorang dan ada ataupun tidak ada ditempat namun pihak penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu. Kedua, objek jual beli harus halal, dapat di manfaatkan dan bermanfaat bagi manusia. Oleh sebab itu, bangkai, khamar, dan darah tidak sah menjadi objek jual beli. Selain itu objek jual beli harus dapat diserahkan saat akad berlangsung⁶.

Seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat canggih sehingga manusia sekarang dapat melakukan kegiatan jual beli atau transaksi melalui *smartphone* yang memungkinkan penggunanya untuk mengakses segala informasi yang dibutuhkan dari telepon genggam yang dimilikinya, banyak hal yang dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone* contohnya dalam melakukan komunikasi dengan memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang terdapat pada telepon seperti line, path, whatsapp, instagram, facebook, twitter.⁷

Go-jek merupakan suatu perusahaan transportasi yang dalam pelayanannya menggunakan armada motor *ojek* berbasis *online*. Kehadiran Go-jek di tengah masyarakat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam menghemat waktu terutama yang dirasakan oleh konsumen, salah satunya dalam melakukan pemesanan makanan atau kebutuhan apa saja dari rumah secara online melalui

⁶ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, (2007), 118.

⁷Deify Timbowo, Jurnal "*Acta Diurna*" Volume V, Nomor. 2. Tahun 2016, 1-2. <https://media.neliti.com>.

aplikasi Go-jek. Selain itu, dengan adanya Go-jek lebih membuka peluang peningkatan ekonomi pada masyarakat sebagai pengguna jasa driver.

Go-jek Indonesia merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi yang memberikan layanan transportasi. Adanya fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Go-jek adalah Go-food, yaitu layanan pesan antar yang diberikan perusahaan Go-jek untuk membelikan dan mengantarkan pesanan makanan kepada penggunanya.

Go-food merupakan layanan pesan antar makanan yang menggunakan jasa Go-jek, pemesan cukup membuka aplikasi Go-jek lalu memilih layanan Go-food dengan cara memilih kategori makanan yang hendak di pesan, terutama pada masyarakat yang menggunakan aplikasi Go-food lebih memberikan kemudahan pada pelanggan dalam menemukan restoran atau warung yang diinginkan, memudahkan dalam memilih makanan yang diinginkan.

Pengusaha dalam penjualan secara online dapat popularitas sebuah restoran sehingga restoran atau produk langsung bisa dilihat pengguna secara otomatis dalam menggunakan jasa aplikasi go-food, menjangkau konsumen lebih luas dalam sistem penjualan online sehingga memudahkan dalam mempromosikan suatu menu pada restoran yang menggunakan fitur jasa pada layanan go-food dan juga membuka lapangan pekerjaan pada masyarakat Kota Palopo sebagai mitra dari perusahaan aplikasi go-food⁸.

Adanya mekanisme transaksi Go-food yaitu, pelanggan harus terlebih dahulu memiliki aplikasi Go-jek agar bisa memesan makanan via Go-food.

⁸<https://www.cekaja.com/info/8-keuntungan-pengusaha-kuliner-bermitra-dengan-ojek-online/Dikutip:07/08/2020>.

Setelah itu pelanggan bisa memilih menu makanan yang ingin di pesan di restaurant pada aplikasi, secara otomatis akan muncul total harga yang akan di bayarkan terlebih dahulu oleh *driver* Go-jek dalam layanan pesan anatar makanan lalu memasukkan alamat tujuan pengantaran, adapun metode pembayaran dengan pilihan kredit.

Go-pay merupakan uang elektronik atau dompet digital yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik dari salah satu produk atau aplikasi yaitu go-jek indonesia. Permasalahan yang ditemukan pada layanan via Go-Food yaitu terjadi praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dalam membatalkan pesanan, yang dengan begitu tidak membayar makanan atau minuman yang sudah dipesan.

Ekonomi dalam pandangan islam hal tersebut merugikan driver Go-jek karena telah membelikan makanan atau minuman kepada konsumen yang memesan dengan menggunakan uang pribadi dari driver, namun tidak ada ganti rugi yang ia dapatkan. Sesuai dengan hadits Rasulullah Saw yang berbunyi :

حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ.
(رواه ابن ماجه)

Artinya:

“Telah menceritakan kepada kami 'Abdurrahman bin Zaid bin Aslam dari Bapaknya dari Abdullah bin Umar ia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya." (HR. Ibnu Majah No. 2434).⁹

⁹Sunan Ibnu Majah, Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwini, (Bairut Libanon Darul Kutub 'Ilmiyah/1981 M) : Juz 2, 817.

Hadis tersebut menjelaskan, bahwa upah harus segera dibayarkan kepada pekerja secepat mungkin, bersegera menunaikan hak driver Go-jek setelah melakukan kesepakatan kepada kedua belah pihak antara driver yang melakukan pesan antar makanan secara online dengan konsumennya yang telah memesan, dalam melakukan pemesanan Go-food artinya telah melakukan akad transaksi antara driver dan konsumennya dalam sistem online. Konsumen yang memesan pada driver Go-food dimana driver terlebih dahulu membayarkan pesanan dari konsumen, ini menjadi salah satu akad transaksi yang terselesaikan, jadi apabila konsumen melakukan pembatalan pesanan yang telah di bayarkan maka pihak yang dirugikan adalah seorang driver Go-food.

Kasus tersebut menyebabkan kerugian bagi seseorang atas tindakan orang lain. Dalam pandangan Hukum tersebut tidak diperbolehkan seperti yang di jelaskan pasal 1243 dan pasal 1365 KUHPerdara “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Kasus pembatalan pemesanan Go-food seperti yang telah dijelaskan sering terjadi ketika driver berjalan menuju warung makan sesuai pesanan yang di pilih konsumen pada aplikasi Go-food, dengan pembatalannya yang terjadi tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu ke driver. Sistem aplikasi yang demikian membuat driver benar-benar tidak bisa mengetahui alasan pembatalan atau pesan terakhir dari konsumen dan juga tidak dapat mengklarifikasi ke konsumen yang telah membatalkan karena komunikasi terputus. Kejadian ini pihak driver telah

memenuhi kewajibannya untuk menjalankan yaitu berangkat ke restoran atau warung yang telah dipilih konsumen pada aplikasi go-food tetapi dibatalkan oleh pihak konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap *driver* yang mendapatkan pembatalan secara sepihak dalam pemesanan *Go-food* ?
2. Bagaimana Prespektif Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak yang di lakukan oleh konsumen *Go-food* di Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah diharapkan dapat memenuhi hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan Perlindungan Hukum terhadap *driver* yang mendapatkan pembatalan secara sepihak dalam pemesanan *Go-Food*.
2. Untuk menjelaskan Prespektif Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen *Go-Food* di Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini secara teori dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat teori-teori sebelumnya yaitu membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan, memberikan sunghangsi kepada mahasiswa maupun masyarakat yang memerlukan dimasa yang akan datang terkait masalah yang

dikaji dari penelitian ini dan pemikiran lebih dalam terkait hubungan hukum Islam-Nya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu para driver *Go-food* dalam penyelesaian sengketa terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dan untuk mengetahui pembatalan sepihak dalam prespektif hukum ekonomi Islam, salah satu penelitian untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) Institut Agama Islam Negeri Palopo.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dikaji oleh peneliti **“Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food Di Pt. Go-Jek Dalam Prespektif Hukum Islam Di Kota Palopo”** tentunya tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dan referensi peneliti. Adapun penelitian yang relevan yaitu:

1. Mutmainnah dalam penelitiannya **“Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Akun Transportasi Online”**.¹⁰ Dalam penelitian, metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara pada penjual dan pembeli akun Gojek-Grab, selanjutnya data yang dikumpulkan disusun dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif analisis dan menggunakan pola pikir deduktif, yaitu dengan cara menuturkan dan menguraikan serta menjelaskan terlebih dahulu mengenai jual beli akun transportasi online studi digrup facebook gojek jual beli akun surabaya yang dianalisis dengan menggunakan teori hukum islam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat pada metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi serta peneliti akan membahas lebih detail tentang Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food di PT. Go-Jek dalam Prespektif Hukum Islam di Kota Palopo.

¹⁰Mutmainnah *“Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Akun Transportasi Online”*, (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019).

2. Yuli Irawan Rasit dalam penelitiannya **“Akad dalam Transaksi Pada Aplikasi Go-Food Di PT. Gojek Indonesia Cabang Makassar Dalam Prespektif Ekonomi Islam”**.¹¹ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan normatif, sumber data adalah data primer dan data sekunder dan berfokus pada model akad transaksi yang diterapkan dalam salah satu layanan jasa pada aplikasi Go-jek yaitu layanan pesan antar makanan secara online dan pandangan ekonomi islam tentang model transaksi melalui layanan tersebut. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah model akad yang digunakan dalam transaksi berdasarkan pihak yang terlibat didalamnya atau sewa menyewa jasa yang melibatkan PT. Gojek dengan pihak merchant dan driver Gojek dengan konsumen. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah membahas lebih detail tentang Pembatalan Sepihak pada proses jual beli oleh Konsumen Go-Food Di PT. Go-Jek Dalam Prespektif Hukum Islam Di Kota Palopo.
3. Indah Khoirotun Nisa dalam penelitiannya **“Analisis Hukum Ekonomi Syari’ah Terhadap Praktek Aqad Jual Beli Online dalam Sistem Go-Food (Studi Kasus di Wilayah Ngaliyan Kota Semarang)”**. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara antara driver Go-jek dan customer di Ngaliyan Kota Semarang. sedangkan untuk data sekunder peneliti menggunakan buku, karya-karya, internet dan tulisan-tulisan yang

¹¹ Yuli Irawan Rasit, *“Akad Dalam Transaksi Pada Aplikasi Go-Food Di PT. Gojek Indonesia Cabang Makassar Dalam Prespektif Ekonomi Islam”*, (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019).

berkaitan dengan multiakad (*Hybrid contract*). Setelah data penelitian terkumpul, kemudian dilakukan analisis yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah dimana penelitian ini terfokus terhadap praktek akad jual beli online dalam sistem Go-food, sedangkan penulis terfokus pada Pembatalan Sepihak yang di Lakukan Oleh Pihak Konsumen Go-Food di Kota Palopo Dalam Prespektif Hukum Islam.

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli adalah suatu perjanjian, dimana pihak yang satu meningkatkan dirinya untuk menyerahkan sesuatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Jual beli menurut Malikiyah ada dua macam, yaitu jual beli yang bersifat umum dan jual beli yang bersifat khusus.

Jual beli dalam arti umum ialah suatu perikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan kenikmatan. Perikatan adalah akad yang mengikat dua belah pihak. Tukar menukar yaitu salah satu pihak menyerahkan ganti penukaran atas sesuatu yang ditukarkan oleh pihak lain. Dan sesuatu yang bukan manfaat ialah, bahwa benda yang ditukarkan adalah dzat berbentuk, yang berfungsi sebagai objek penjualan.

Jual beli dalam arti khusus ialah ikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan bukan pula kelezatan yang mempunyai daya tarik, penukarannya bukan mas dan bukan pula perak, bendanya dapat direalisir dan

ada seketika tidak ditangguhkan, tidak merupakan utang baik barang itu ada dihadapan pembeli maupun tidak, barang yang sudah diketahui sifat-sifatnya atau sudah diketahui terlebih dahulu.

Definisi tersebut dapat diartikan bahwa pengertian jual beli adalah transaksi antara satu orang dengan orang lain, dengan cara tukar menukar suatu barang dengan barang atau barang dengan uang menurut ketentuan yang telah disepakati dengan dasar suka sama suka. Lahirnya jual beli dimulai dengan akad demikian perjanjian lainnya didahului dengan akad¹².

a. Jenis-Jenis Akad

Ada beberapa macam akad dalam layanan Go-food pada aplikasi Go-jek, diantaranya :

- 1) Akad sewa-menyewa antara perusahaan Go-jek dengan penyedia layanan/pengemudi ojek, antara perusahaan Go-jek dengan penjual yang terdaftar dalam layanan Go-food dan antara perusahaan Go-jek dengan pengguna layanan.
- 2) Akad jual beli antara pengguna layanan Go-food dengan penjual makanan, dan antara penyedia layanan/pengemudi ojek dengan penjual yang terdaftar dalam layanan Go-food.
- 3) Akad wakalah antara pengguna layanan Go-food dengan penyedia layanan Go-food dengan penyedia layanan/pengemudi ojek.¹³

¹²Emi Karmila, "Pandangan Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang Tentang Pembatalan Sepihak Terhadap Go-Food Pada Aplikasi Layanan Go-Jek", Jurnal Skripsi, (Palembang : Universitas Islam Negeri UIN Raden Fatah 2018). 19

¹³ Muhammad Yunus "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food", Volume 2 No. 1 (Januari 2018) : 9, file:///C:/Users/E202S/Downloads/3363-11494-2-PB.pdf

b. Rukun Jual-Beli

Arkan adalah bentuk jamak dari *rukun*. Rukun berarti sisinya yang paling kuat, sedangkan *arkan* berarti hal-hal yang harus ada untuk terwujudnya satu akad dari sisi luar.

Jual beli tidak akan sah tanpa terpenuhinya rukun jual beli. Menurut Shalih ibn Ghanim al-Sadlan dalam Idri, rukun jual beli dibagi menjadi tiga, yaitu *shighat* yang berisi *ijab* dan *qabul*, dua pihak yang berakad, yaitu penjual dan pembeli dan tempat akad, yaitu harga dan barang.

Mengenai rukun dan syarat jual beli, para Fuqaha berbeda pendapat. Menurut Mazhab Hanafi rukun jual belinya hanya *ijab* dan *qabul* saja. Menurut mereka yang menjadi rukun jual beli itu hanyalah kerelaan kedua belah pihak untuk berjual beli. Namun, karena unsur kerelaan berhubungan dengan hati yang sering tidak kelihatan, maka diperlukan indikator atau alat ukur (*Qarinah*) yang menunjukkan kerelaan tersebut dari kedua belah pihak.

Akan tetapi, jumhur ulama menyatakan, bahwa jual beli itu ada empat, yaitu:

- 1) Ada orang yang *berakad* atau *al-Muta"aqidain* (penjual dan pembeli).
- 2) Ada *shighat* (lafal *ijab* dan *qabul*).
- 3) Ada barang yang dibeli.
- 4) Ada nilai tukar pengganti barang.

2. Syarat Jual Beli

Adapun syarat-syarat jual beli sesuai dengan rukun jual beli yang dikemukakan oleh jumbuh ulama di atas sebagai berikut:

a. Syarat orang yang berakad

Para ulama fiqh sepakat bahwa orang yang melakukan akad jual beli itu harus memenuhi syarat.⁵⁰

1). Berakal. Oleh sebab itu, jual beli yang dilakukan anak kecil yang belum berakal dan orang gila, hukumnya tidak sah. Adapun anak kecil yang telah *mumayyiz*, menurut ulama Hanafiyah, apabila akad yang dilakukannya membawa keuntungan bagi dirinya, seperti hibah, wasiat, dan sedekah, maka akadnya sah. Sebaliknya apabila akad itu membawa kerugian bagi dirinya, seperti meminjamkan hartanya kepada orang lain, mewakafkan, atau menghibahkannya, maka tindakan hukumnya ini tidak boleh dilaksanakan.

Jumbuh ulama berpendirian bahwa orang yang melakukan jual beli itu harus telah balig dan berakal. Apabila orang yang berakad itu masih *mumayyiz*, maka jual belinya tidak sah, sekalipun mendapat izin dari walinya.

2). Yang melakukan akad itu adalah orang yang berbeda. Artinya, seseorang tidak dapat bertindak dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual sekaligus pembeli.

3. Pembatalan Sepihak terhadap Jual Beli

Adanya dua pihak yang membuat perjanjian yang mengikat diantara mereka, dimana pihak pertama mengajukan permohonan kepada pihak kedua untuk membelikan suatu barang, kemudian pihak pertama akan membeli barang tersebut dengan memberikan sejumlah keuntungan, bisa secara persentase maupun dengan cara perhitungan yang lain. Perjanjian ini dibuat sebelum barang dibeli dan mengikat kedua belah pihak, sehingga ada konsekuensi hukum yang akan ditanggung bagi pihak yang melakukan wanprestasi.

Wanprestasi, artinya tidak memenuhi kewajiban sebagaimana ditetapkan dalam perikatan atau perjanjian. Tidak dipenuhinya kewajiban dalam suatu perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi apa yang dijanjikannya maka dia dikatakan telah melakukan wanprestasi. Berdasarkan hal tersebut wanprestasi dapat terjadi karena:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Menurut Subekti dalam Djaja S. Meliala perikatan adalah suatu hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan antara dua orang lebih atau dua pihak, yang mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain wajib memenuhi tuntutan itu.

Pihak yang melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan lawan yang dapat berupa tuntutan:

- a. Pembatalan kontrak saja
- b. Pembatalan kontrak disertai dengan tuntutan ganti rugi
- c. Pemenuhan kontrak saja
- d. Pemenuhan kontrak disertai dengan ganti rugi

Agama Islam adalah agama yang menjaga semua bentuk toleransi, yang selalu memperhatikan keadaan dan kemaslahatan umum. Selalu menghilangkan kesulitan dan kesusahan yang dihadapi manusia. Di antara bukti itu adalah aturan Islam tentang jual beli dengan memberikan hak untuk memilih, hak yang dimiliki bagi pihak yang melakukan akad.

Pihak yang mengadakan akad tersebut diharapkan dapat melakukan urusannya dengan leluasa dan dapat melihat kemaslahatan yang ada dibelakang transaksi tersebut. Sehingga dapat mengedepankan hal-hal yang mengandung kebaikan dan menghindari dari hal-hal yang tidak ada maslahatnya.

Sistem jual beli, menurut agama Islam dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya. Karena terjadi oleh sesuatu hal, *khiyar* merupakan salah satu akad yang berkaitan erat dengan akad jual beli. *Khiyar* adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya karena ada cacat pada barang yang dijual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau karena sebab yang lain. Tujuan diadakannya *khiyar* adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak

sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai, karena mereka sama-sama rela atau setuju.

4. Go-Jek

a. Pengertian Go-Jek

Go-jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sector informal di Indonesia. Selain jasa dan teknologi komunikasi, transportasi berbasis aplikasi online juga di lengkapi dengan fitur *Global Positioning System* atau yang lebih dikenal dengan *GPS* untuk memberikan informasi keberadaan pengemudi dan pengguna dengan rute terdekat. Dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan sarana transportasi yang mendukung.

Masyarakat kota, pada umumnya adalah dinamis, selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan atau keadaan yang ada. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan model transportasi untuk melakukan pergerakan dari satu tempat ketempat yang lain.¹⁴

1) Go-Car

Go-car adalah layanan transportasi mobil yang dapat mengantar konsumen bertujuan kemanapun dan dengan siapa saja tanpa pusing mencari parkiran.

¹⁴Slaudya Anjani Septi Damayanti, “Transportasi Berbasis Aplikasi Online Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya”, Skripsi Tesis, Universitas Airlangga, 3.

2) Go-Tix

Go-tix adalah layanan pesan tiket menonton di bioskop dengan mudah karena konsumen dapat memilih mulai dari lokasi dan film, tanggal dan waktu hingga kursi yang diinginkan.

3) Go-Pay

Go-pay adalah pembayaran pelanggan berupa uang elektronik yang langsung masuk ke deposit driver.

4) Go-Bills

Go-bills adalah layanan bayar tagihan seperti bayar listrik, beli token listrik, hingga BPJS dengan mudah dan lebih cepat. Pembayaran langsung menggunakan saldo *Go-Pay*.

5) Go-Points

Go-point adalah fitur dimana konsumen setelah menggunakan *Go-Pay* sebagai metode pembayaran pada layanan *Go-Jek* akan mendapatkan token untuk mendapatkan poin dimana satu token dapat digunakan untuk satu kali bermain.

6) Go-Food

Dibawah ini merupakan pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan gofood.¹⁵

¹⁵ Aplikasi Go-jek

- a) Pastikan terlebih dahulu mendownload aplikasi Go-jek pada smarthphone apa bila belum mempunyai aplikasi tersebut.



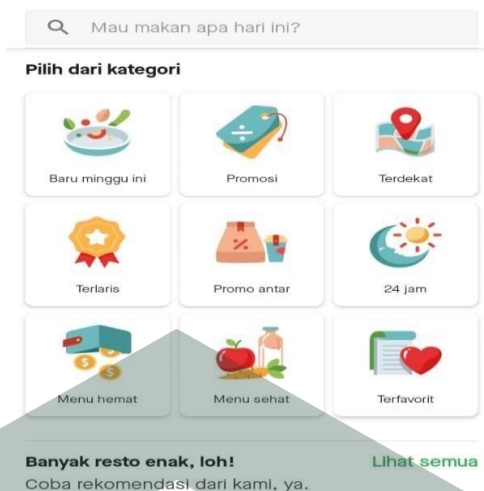
Gambar 2 1 Logo

- b) Memilih layanan Go-food pada aplikasi Go-jek.



Gambar 2 2 Logo Go-Food

- c) Terdapat kolom pencarian untuk memudahkan konsumen mencari nama restoran atau produk yang diinginkan. Konsumen dapat memilih makanan atau minuman sesuai keinginan dari sub yang tersedia.



Gambar 2 3 Menu Pilihan di Go-Food

- d) Pilih makanan atau minuman yang diinginkan dan tentukan jumlah yang akan di pesan konsumen.
- e) Konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan dengan cara klik tambah pada menu dan gambar yang ada, sesuai dengan jumlah yang ingin dipesan.



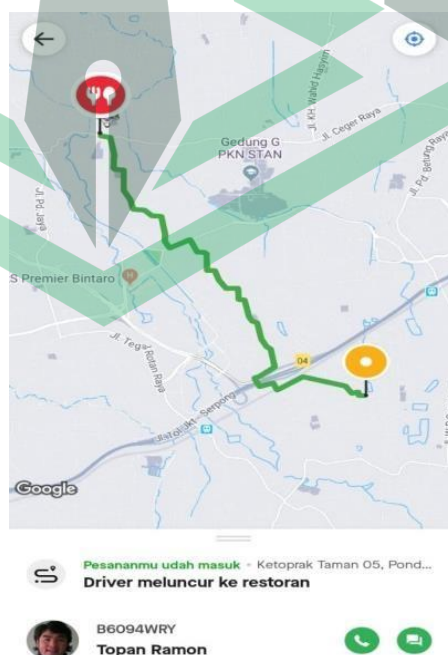
Gambar 2 4 Pemesanan

- f) 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.



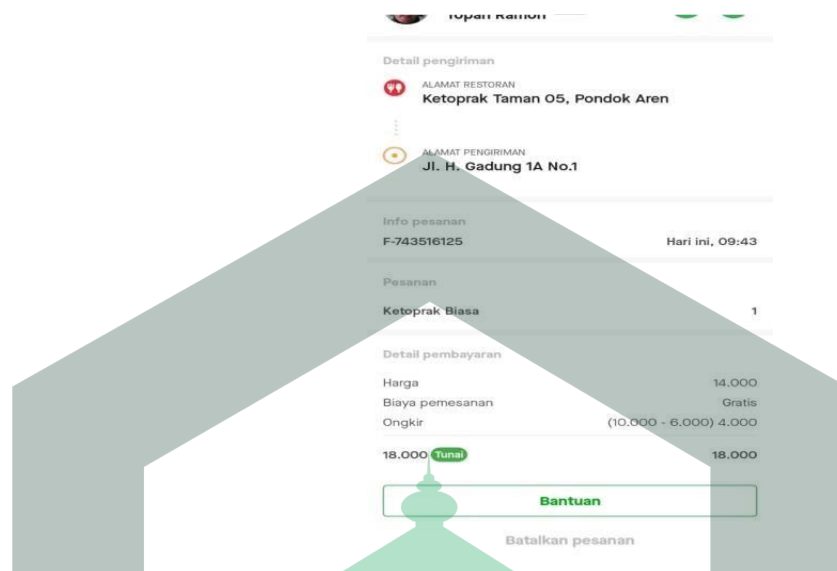
Gambar 2 5 Harga

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



Gambar 2 6 Alamat Tujuan

- h) Jika konsumen ingin melakukan cancel pada pesanan. Dengan cara mengklik batalkan pesanan (x) yang berada pada bagian bawah saat konsumen melihat jumlah yang harus dibayar.



Gambar 2 7 Pembayaran

- i) Jika konsumen tetap pada pesanannya, driver akan segera mengkonfirmasi pesanannya alamat pengantaran.
- j) Jika sudah konfirmasi, driver segera menuju ke lokasi pembelian.
- k) Setelah tiba di toko, driver memperlihatkan aplikasi Go-jek ke penjual makanan yang dipilih konsumen. Lalu menghubungi konsumen jika terdapat pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi (Contoh seperti apabila makanan yang di pesan tidak ada porsi kecil dan hanya ada yang besar, dan menanyakan kembali apakah konsumen bersedia untuk mengganti pesanan).
- l) Jika pesanan sesuai, driver memasukkan nominal total makanan sesuai dengan bon/struk di aplikasi.

- m) Driver akan memfoto bon/struk pada aplikasi dan memastikan bahwa harga, toko, tanggal, jumlah harga terlihat jelas.
- n) Driver menggeser tombol “Mulai Pengantaran” sebelum ke lokasi konsumen.
- o) Driver mengantar pesanan ke alamat konsumen.
- p) Konsumen melakukan pembayaran sesuai dengan nominal pesanan.
- q) Driver akan menerima uang sesuai dengan nominal pesanan.
- r) Driver menggeser tombol selesaikan pekerjaan setelah pesanan diterima oleh konsumen.
- s) Konsumen dapat memberikan penilaian dengan mengisi beberapa bintang pada aplikasi atas kinerja Driver yang telah mengantarkan makanannya.¹⁶

5. Akad Ijarah

a. Pengertian *Ijarah*

Sebelum di jelaskan pengertian sewa-menyewa dan upah atau *ijarah*, terlebih dahulu akan dikemukakan mengenai makna operasional *ijarah* itu sendiri. Idris Ahmad dalam bukunya yang berjudul *fiqh syafi'i*,¹⁷ berpendapat, bahwa *ijarah* berarti upah-mengupah, yaitu mu'jir dan musta'jir yang memberikan upah dan menerima upah, sedangkan Kamaluddin A. Marzuki sebagai penerjemah Fiqih Sunnah karya Sayyid Sabiq¹⁸ menjelaskan makna *ijarah* dengan sewa-menyewanya.

¹⁶<https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-go-food/2020.06.24>, 17.10

¹⁷Hendi Suhendi, *Fikih Muamalah*, Cetakan Ke-6 (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2010), 139.

¹⁸Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, 1.

Dari dua buku tersebut ada perbedaan terjemahan kata ijarah dari bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia. Antara sewa dan upah juga ada perbedaan makna operasional, sewa biasanya digunakan untuk benda, seperti Seorang mahasiswa menyewa kamar untuk tempat tinggal selama kuliah, sedangkan upah digunakan untuk tenaga, seperti, “Para karyawan bekerja di pabrik dibayar gaji upahnya satu kali dalam seminggu. Dalam bahasa arab upah dan sewa disebut *ijarah*.

b. Dasar *Hukum* Ijarah

1) Al-Qur'an

Dasar hukum ijarah tercantum dari firman Allah dalam al-Qur'an surah al-Qasas ayat 26 yang berbunyi:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Terjemahnya:

“Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya.”¹⁹

2) Hadis

حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ. (رواه ابن ماجة). □

Artinya :

“Telah menceritakan kepada kami 'Abdurrahman bin Zaid bin Aslam dari Bapaknya dari Abdullah bin Umar ia berkata, "Rasulullah

¹⁹Departemen Agama Republik Indonesia, “*al-Qur'an dan Terjemahannya*” (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2010), 388.

shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya." (HR. Ibnu Majah).²⁰

c. Rukun dan Syarat *Ijarah*

Rukun-rukun dan syarat-syarat *ijarah* adalah sebagai berikut:

- 1) *Mu'jir* dan *musta'jir* yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. *Mu'jir* adalah yang memberikan upah dan menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu, disyaratkan pada *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal,cakap, melakukan *tasharruf* mengendalikan harta, dan saling meridhoi. Allah Swt berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan bathil, kecuali dengan perniagaan secara suka sama suka” (An-nisa: 29)²¹

- 2) *Ujrah*, disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak, baik dalam sewa-menyewa maupun dalam upah mengupah. *Ujrah*/imbalan adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syari'ah.²² Sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setempat. Kalau berbentuk barang, maka harus termasuk

²⁰Sunan Ibnu Majah, Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwini, Penerbit Darul Kutub 'Ilmiyah, (Bairut-Libanon, 1981 M, Kitab : Hukum-hukum, Juz 2), 817.

²¹ Departemen Agama RI “*al-Qur'an dan Terjemahannya*” (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2010), 83.

²² Ahmad binal-Husayn bin'Ali Bin Musa Abu Bakar al-Bayhaqiy (selanjutnya disebut al-Bayhaqiy), *Sunan al-Bayhaqiy al-Kubra*, Juz VI (Makkah al-Mukarramah: Maktabah Dar al-Baz, 1994), Juz 6, 120.

barang yang boleh diperjual belikan, akan tetapi jika berbentuk jasa maka harus jasa yang tidak dilarang syara.

6. Pertanggung jawaban pada Transaksi Layanan Jasa

a. Pengertian Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban merupakan kewajiban untuk menanggung dan memikul jawab. Segala permasalahan yang dihadapi oleh pekerja menjadi tanggung jawab perusahaan baik risiko akan kerugian yang ditimbulkan dari internal, eksternal, finansial maupun operasional. Namun ada juga faktor lain yang menyebabkan kerugian bagi pekerja yakni risiko alam dan risiko manusia.

Tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menanggung suatu beban yang akan ketidakpastian (*uncertainty*) yang akan terjadi nantinya yang menjadi ancaman terhadap finansial perusahaan dengan mengambil keputusan atas pertimbangan yang menjadi strategi untuk mengurangi kerugian salah satu pihak dari suatu perusahaan.

b. Mekanisme Pertanggungjawaban terhadap Wanprestasi Pelanggan.

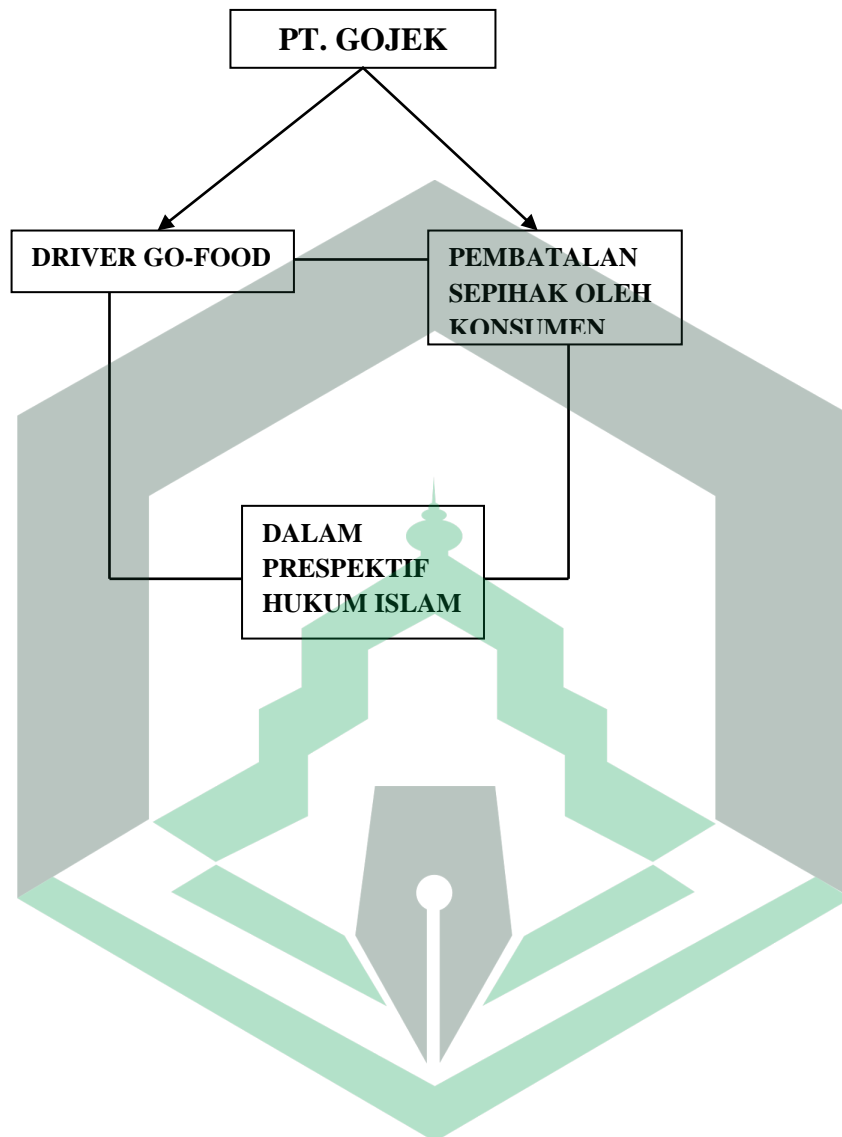
Pada penggunaan jasa tentunya ada hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak akan menimbulkan tanggungjawab bagi kedua belah pihak. Tanggungjawab mempunyai pengertian suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu yang merugikan dapat dituntut, diperkarakan dan dipersalahkan.

Wanprestasi berarti ketiadaan pelaksana janji berarti telah melanggar perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Dalam hukum, wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak pada suatu perjanjian dapat dituntut untuk ganti rugi dan orang yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi. Dengan adanya kewajiban ganti rugi akan membuat para pihak yang telah melakukan perjanjian tidak melupakan kewajiban yang harus dilakukan.



C. Kerangka Pikir

(Kerangka berpikir dimulai dengan dasar hukum paling atas)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan penelitian

1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian empiris (Lapangan). Penelitian lapangan adalah salah satu bentuk metodologi penelitian yang mengharuskan peneliti terjun ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat perihal pembatalan sepihak oleh konsumen Go-food di Kota Palopo.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu dengan metode dalam ilmu pengetahuan sosial secara mendasar bergantung pada pengamatan masyarakat dalam interaksi orang-orang tertentu dalam bahasanya dan dalam keistilahannya²³. Metode ini dimana akan mendeskripsikan dari kata-kata tertulis maupun lisan mengenai objek yang dikaji yang sesuai realita dalam masyarakat perihal driver Go-food yang telah menjadi korban pembatalan sepihak.

B. Data dan Sumber Data

1. Sumber data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang penulis gunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

²³Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. 11, (Bandung Pt. Remaja Rosdaknya, 2000). 10.

a. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam praktik pembatalan sepihak pada layanan Go-food yaitu konsumen berjumlah 4 orang dan driver berjumlah 3 orang.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang resmi yaitu data-data yang diperoleh dari pihak lain atau sumber data tambahan yang dapat memperkuat data pokok yang di mana publikasi tersebut merupakan petunjuk atau penjelasan mengenai sumber hukum primer atau sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, jurnal, surat, kabar, website dan sebagainya.

C. Teknik pengumpulan data

Sebelum melakukan penelitian ini mengumpulkan data merupakan cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan data-data dari masyarakat agar dapat menjelaskan permasalahan penelitiannya.

1. Observasi

Peneliti mengadakan observasi lapangan dengan melihat kondisi lapangan dan melihat peluang menemukan driver serta konsumen yang terlibat dalam pembatalan sepihak.

2. Wawancara

Peneliti harus mengadakan wawancara dan tanya jawab secara langsung pada konsumen Go-food dan driver Go-food terkait konsumen yang telah melakukan pembatalan sepihak dan driver yang menjadi korban pembatalan sepihak pada layanan Go-food.

3. Dokumentasi

Untuk memperoleh data dalam penyusunan suatu skripsi, peneliti juga melampirkan gambar pada saat melakukan wawancara dengan driver Go-food. Yang dimana proses pengumpulan data berupa catatan, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.

D. Teknik Pengelolaan dan analisis data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis melalui hasil wawancara, komentar peneliti, gambar, foto, dokumentasi dan pola fikir untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti.

E. Definisi Istilah

Untuk mengetahui deskripsi yang jelas mengenai arah pembahasan, maka penulis akan memberikan pengertian kata yang terdapat dalam rangkaian judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Pembatalan Sepihak

Pembatalan sepihak merupakan perjanjian atau suatu perjanjian yang memberikan kewajiban dalam satu pihak dan hak kepada pihak lainnya untuk memenuhi kesepakatan yang telah disepakatai kedua belah pihak dalam

perjajian. Terjadinya pembatalan sepihak dapat merugikan pihak lain karena kesewenang-wenangan yang dilakukan oleh konsumen.

2. Konsumen Go-food

Konsumen Go-food adalah orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik itu bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain. Yang dimana konsumen Go-food ini ialah yang menggunakan fitur layanan melalui food delivery untuk mengorder pesanan makanan di sebuah restoran yang disesuaikan dengan lokasi.

3. PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia atau bisa juga disebut Gojek merupakan layanan jasa berbasis aplikasi yang didirikan oleh sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek penyedia layanan transportasi, pesan antar makanan, logistik, pembayaran dan kebutuhan sehari-hari. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia, hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play Store pada sistem operasi Android dan telah tersedia App Store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay.

4. Perspektif Hukum Islam

Hukum Islam adalah seperangkat aturan-aturan atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia di masyarakat berdasarkan sumber ajaran syariat Islam yaitu Al-Qur'an, as-Sunnah, hadis dan pendapat ulama.

BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil PT Gojek Indonesia

Go-jek merupakan salah satu perusahaan karya anak bangsa Indonesia dalam bidang teknologi transportasi roda dua melalui panggilan telepon yang hadir sejak tahun 2010. Dikutip dari halaman resmi webnya, saat ini *Go-jek* telah berkembang begitu pesat menjadi perusahaan teknologi yang menyediakan berbagai macam layanan yang berjiwa sosial. Maksud dan tujuannya tidak lain adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.

Pada tahun 2011 *Go-jek* mulai didirikan oleh pemuda asal Indonesia yang semakin lama semakin berkembang serta peminat yang begitu banyak. Awal tahun 2014 kemarin *Go-jek* semakin berkembang di Indonesia. Melihat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern dimana *smartphone* merupakan gaya hidup masyarakat terutama di perkotaan, serta perkembangan usaha yang semakin pesat.

Perusahaan meluncurkan sebuah aplikasi dalam android bernama *Go-jek* yang pesat, perusahaan meluncurkan sebuah aplikasi dalam android bernama *Go-jek* yang tersedia di *Google Play Store* dan *Appstore* yang bertujuan untuk lebih mempermudah para pengguna jasa *Gojek*. Hal tersebut merupakan inovasi yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak untuk pendiri *Gojek*, para pengemudi *driver Gojek*, serta masyarakat pengguna setia aplikasinya.

Pengemudi gojek yang mayoritas berasal dari tukang ojek pangkalan biasa, kini berkembang kepada masyarakat bukan ojek pangkalan saja. Melainkan, berkembang kepada pegawai swasta, mahasiswa, bahkan ibu rumah tangga menjadi *driver Go-jek*. Fenomena tersebut terjadi karena penghasilan *Go-jek* yang sangat menggiurkan yaitu bagi hasil 20% untuk perusahaan dan 80% untuk *driver*.

Semakin banyak jumlah pendapatan, maka semakin besar juga penghasilannya. Dengan antusias *driver* yang begitu besar, perusahaan *Go-jek* meningkatkan semangat para *driver* dengan memberikan *reward* kepada pengemudi yang paling banyak membawa penumpang dan berlaku dalam setiap harinya. *Reward* itu diberikan setiap hari dengan menyesuaikan seberapa mebanyak driver mbawa penumpang.

2. Sejarah singkat perusahaan

Nadiem Makarim diketahui pernah bekerja di sebuah perusahaan Mckinsey & Company sebuah konsultan ternama di Jakarta dan menghabiskan waktu selama tiga tahun bekerja disana. Diketahui pula ia pernah bekerja sebagai *Co-founder dan Managing Editor* di Zalora Indonesia kemudian menjadi *Chief Innovation Officer* kartuku.

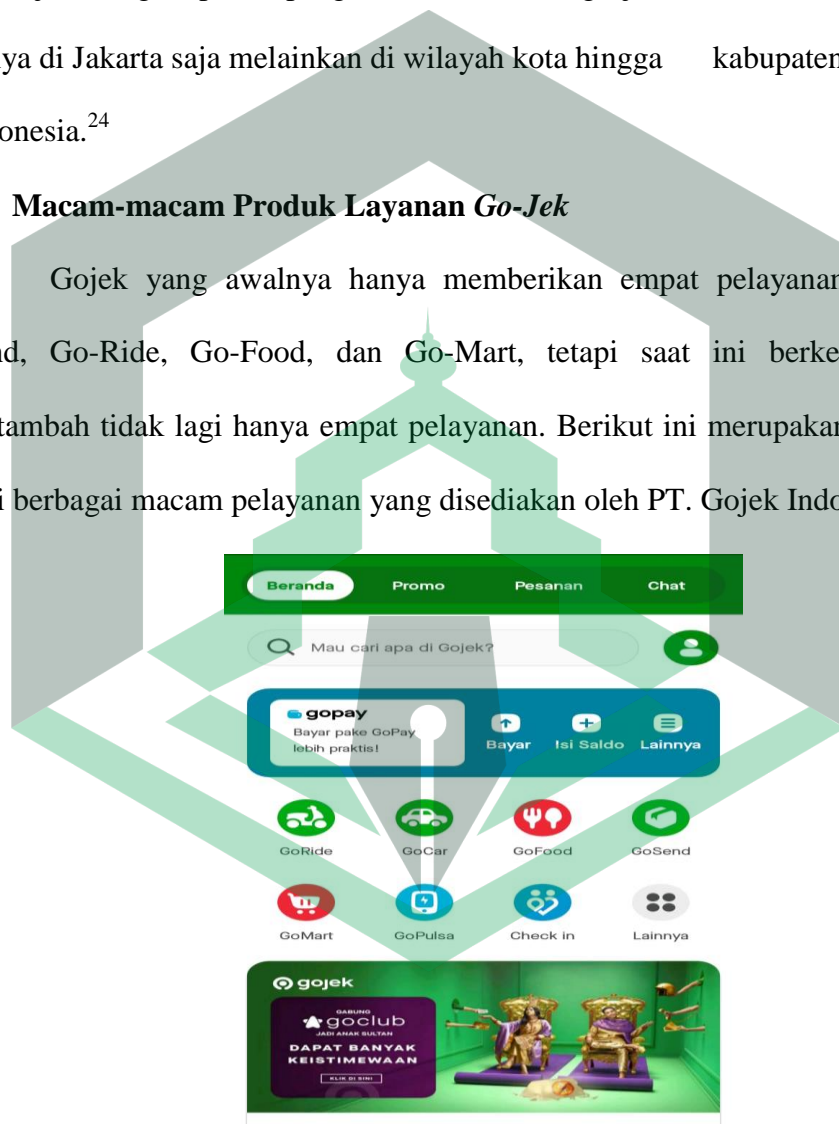
Berbekal banyak pengalaman selama bekerja, Nadiem Makarim memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya. Melihat para ojek pangkalan yang hampir seharian menghabiskan waktu dan belum tentu mendapatkan penumpang. Nadiem Makarin bersama Michaelanglo Maron membantu para tukang ojek pangkalan untuk mendapatkan penumpang dengan

cara yang lebih cepat dan efisien yaitu dengan mendirikan perusahaan yang diberi nama PT. Go-Jek Indonesia pada tahun 2011.

Go-Jek merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan manusia dan barang yang bertujuan untuk menghubungkan jasa ojek dengan penumpang. Untuk saat ini go-jek telah berkembang tidak hanya di Jakarta saja melainkan di wilayah kota hingga kabupaten di Indonesia.²⁴

3. Macam-macam Produk Layanan Go-Jek

Gojek yang awalnya hanya memberikan empat pelayanan yaitu Go-Send, Go-Ride, Go-Food, dan Go-Mart, tetapi saat ini berkembang dan bertambah tidak lagi hanya empat pelayanan. Berikut ini merupakan penjelasan dari berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh PT. Gojek Indonesia :



Gambar 4 1 Pencarian di Gojek

²⁴ Immanuel Mega Chistyananda, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online", Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 36

- a. *Go-Ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua.
- b. *Go-Car*, merupakan layanan mengantar penumpang dari lokasi yang ditentukan ke lokasi yang ingin dituju dengan menggunakan kendaraan bermotor roda empat.
- c. *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.
- d. *Go-Send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit, dan bahkan lebih cepat lagi jika jarak lebih dekat.
- e. *Go-Mart*, merupakan layanan di mana para driver go-jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, obat, atau apa pun dengan batasan nominal pembelian maksimal Rp. 1.000.000,-.²⁵
- f. *Go-Pulsa*, *Go-pulsa* adalah layanan isi pulsa dengan didukung oleh berbagai pilihan operator di Indonesia. Pembayaran langsung dilakukan dengan menggunakan saldo *Go-Pay*.

²⁵ [http:// www.go-jek.com/about/](http://www.go-jek.com/about/), diakses tanggal 10 Maret 2021

4. Hak dan Kewajiban Driver Go-Food dan Konsumen

Hak dan kewajiban *Driver* sebagaimana diatur dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan elektronik antara Mitra/Driver dengan pihak PT Go-Jek Indonesia, yaitu sebagai berikut:

- a. Kewajiban Mitra/Driver untuk melaksanakan order yang telah diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia dengan 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 seragam 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
- b. Hak Mitra/Driver yaitu berhak atas 80% dari setiap hasil pembayaran yang dilakukan konsumen atau pengguna jasa saat menggunakan layanan aplikasi Go-Jek, berhak atas 2 (dua) buah jaket dan 2 (dua) buah helm Go-Jek yang telah dipinjamkan oleh PT Go-Jek Indonesia, berhak atas smartphone yang dipinjamkan oleh PT Go-Jek Indonesia, dan berhak untuk mengajukan secara tertulis pembatalan sepihak jika terjadi ketidaksepahaman tentang harga serta pembayaran pada PT Go-Jek.

Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Elektronik tersebut disebutkan bahwa segala resiko maupun kewajiban yang timbul sebagai akibat dari kelalaian Mitra/Driver merupakan tanggung jawab Mitra/Driver. Apabila

Mitra/Driver melanggar kode etik atau ketentuan dalam perjanjian maka PT Go-Jek berhak untuk memberikan sanksi berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Pembatasan atau penolakan akses Mitra/Driver kedalam akun aplikasi;
- c. Pemutusan perjanjian;
- d. Memproses tindakan Mitra/Driver secara keperdataan maupun pidana sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh Mitra/Driver.

Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018, tetap belum ada perundang-undangan atau peraturan perundangan yang secara khusus yang membahas tentang masalah pengemudi ojek online ini dari segi keselamatan bagi pengemudi ojek online sendiri ataupun tarif dari ojek online ataupun yang lain yang berhubungan dengan ojek online.

Pasca putusan MK No. 41/PUU-XVI/2018 telah membuat hak pengemudi ojek online atas jaminan perlindungan hukum serta hak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak menjadi semakin terancam, dikarenakan dalam putusan MK tersebut, majelis hakim berpendapat bahwa ojek (sepeda motor) tidak dapat dikategorikan sebagai angkutan umum, sehingga konsekuensinya pemerintah (Kementerian Perhubungan) tidak lagi berwenang mengatur soal ojek online karena tidak diakui dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 Tentang LLAJ.

Menariknya, Menteri Perhubungan akhirnya melemparkan pengaturan soal ojek online ini kepada pemerintah daerah. Kebijakan Pemerintah Terhadap Pengemudi Ojek Online Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018. Pasca putusan MK tersebut tidak berarti bahwa pemerintah lepas tangan dan tidak mendukung keberadaan transportasi online. Keberadaan transportasi online yang memberikan pengaruh positif bagi ekonomi harus terus dikelola dengan tepat.²⁶

Sebagai salah satu layanan dalam aplikasi Gojek dimana yang menggunakan jasa tersebut adalah masyarakat yang sebagai konsumen yang diberikan kemudahan untuk melakukan order melalui smartphone dengan jasa pengantaran driver. Hak dan kewajiban konsumen berdasarkan aturan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

1) Hak - Hak Konsumen

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan konsumen dalam pasal 4, adapun hak-hak bagi konsumen sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak ini merupakan hak terpenting bagi konsumen karena dengan terpenuhinya keamanan, kenyamanan dan

²⁶ Hanifah Sartika Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat", Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 1, Nomor 3, Tahun 2019. 401

keselamatan maka konsumen akan setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

- b) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa. Dengan adanya informasi yang benar, jelas dan jujur maka konsumen sendiri mendapatkan suatu informasi yang jelas mengenai keterangan barang dan jasa yang digunakan untuk menghindari adanya kerugian konsumen.
 - c) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Setiap pelaku usaha harus mendengarkan pendapat dan keluhan dari konsumen-konsumennya agar barang dan jasa tersebut menjadi lebih baik lagi dengan memperbaiki kesalahan-kesalahannya dari apa yang telah dikeluhkan dari konsumen.
 - d) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
- 2) Kewajiban Konsumen

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi bagi konsumen menurut pasal 5 UUPK adalah mempunyai itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Konsumen harus membayar dengan harga yang telah ditetapkan dalam aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kerugian dari penyedia aplikasi tersebut.

B. Perlindungan Hukum terhadap *Driver* yang Mendapatkan Pembatalan secara Sepihak dalam Pemesanan *Go-food*

Pendapat Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum, dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²⁷

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan, harus memperoleh persetujuan pihak lainnya, jadi diperjanjikan lagi. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang,

²⁷ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, TNR. 53.

perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.²⁸

Didefinisikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) pasal 1313, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik perlu diperhatikan juga “kebiasaan. Hal ini ditentukan juga dalam pasal 1339 KUH Perdata yang berbunyi:

“Perjanjian-perjanjian itu tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Dengan demikian, setiap perjanjian diperlengkapi dengan aturan undang-undang dan adat kebiasaan di suatu tempat, di samping kepatutan”.

Atas dasar pasal ini kebiasaan juga ditunjuk sebagai sumber hukum disamping undang-undang, sehingga kebiasaan itu turut menentukan hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian. Namun demikian, adat istiadat tidak boleh menyampingkan atau menyingkirkan undang-undang, apabila menyimpang dari ketentuan undang-undang. Ini berarti bahwa undang-undang tetap berlaku meskipun sudah ada adat-istiadat yang mengatur.²⁹

Hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi dengan driver adalah hubungan kemitraan yang berdasarkan perjanjian kemitraan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap driver bukanlah perlindungan bagi pekerja berdasarkan perjanjian kerja, melainkan perlindungan sebagai pihak mitra,³⁰ seperti yang tercantum dalam KUH Perdata pasal 1338 kalimat pertama, sedangkan pada kalimat berikutnya menyebutkan bahwa:

²⁸ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 1992). 19

²⁹ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1313 dan 1339

³⁰ Sovia Hasanah. “*Perjanjian kerjasama Kemitraan*”. 06 juni 2021. 05.14

“Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Merujuk pada KUH Perdata Pasal 1338 tersebut, jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya.”

Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, yang mengatur mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak menjalankan kewajibannya sesuai yang telah disepakati.³¹

Pembatalan perjanjian sepihak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepatan mereka para pihak. Selain itu pembatalan sepihak telah melanggar kewajiban hukum yang juga ada di luar setiap perjanjian, yakni untuk selalu beritikad baik dan bertindak sesuai dengan kepatutan, keadilan dan asas kehati-hatian.

Pemutusan perjanjian memang diatur dalam KUH Perdata pasal 1266, dalam pembatalan haruslah memenuhi syarat- syarat bahwa perjanjian tersebut bersifat timbal balik, harus ada wanprestasi dan pembatalannya harus memintakan pada hakim (pengadilan). Namun jika pembatalan yang dilakukan tidak memenuhi syarat-syarat maka dapat dikenakan hukuman sesuai yg telah ditentukan oleh perusahaan dan hukum positif.

Perbuatan pembatalan tersebut melanggar undang-undang, yaitu melanggar pasal 1266 KUH Perdata diatas tadi. Selain itu dilihat dari alasan

³¹ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1266-1267 dan 1338

pembatalan perjanjian jika pembatalan tersebut mengandung kesewenang-wenangan atau menggunakan posisi dominannya untuk memanfaatkan posisi lemah atau keadaan merugikan pada pihak satunya, maka hal tersebut termasuk dalam perbuatan melawan hukum.

Selain melanggar kewajiban hukum untuk beritikad baik, tindakan kesewenang-wenangan atau memanfaatkan posisi lemah pihak lain ini juga dapat dikatakan melanggar kepatutan. Kepatutan itu tergantung dari rasional masyarakat menilai tindakan tersebut. Jadi pembatalan perjanjian sepihak tanpa alasan yang sah, yakni tidak memenuhi syarat yang tertera dalam pasal 1266 KUH Perdata, termasuk dalam perbuatan melawan hukum, apalagi jika pembatalan perjanjian tersebut sebagai akibat memanfaatkan posisi dominannya untuk melakukan kesewenang-wenangan kepada pihak lain yang lebih lemah atau mempunyai kedudukan yang merugikan. Hal ini termasuk dalam perbuatan melawan hukum.

Praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* menimbulkan tindakan yang merugikan pihak *driver* karena merasa dikecewakan dan mengalami kerugian atas pembatalan yang dilakukan, karena pembatalannya sepihak. Dalam kejadian ini *driver* sudah berusaha memenuhi kewajibannya untuk menjalankan akad.

Banyak *driver* yang berangkat ke warung tetapi dibatalkan oleh pihak *customer* dan apalagi *driver* yang sudah tiba di warung kemudian dibatalkan. Nampak pihak *driver* sangat dikecewakan dan juga dirugikan dalam pembatalan ini, sedangkan pihak *customer* sendiri terkesan memiliki posisi yang kuat untuk membatalkan akad atau pemesanan tanpa ada kesepakatan terlebih dahulu

sehingga tidak ada itikad baik yang terlihat.

Dengan demikian pembatalan sepihak pemesanan *go-food* yang dilakukan oleh *customer* adalah merupakan tindakan wanprestasi. Pembatalan tersebut melanggar kewajiban perjanjian, dan terkesan sangat sewenang-wenang atas kekuatan pada posisinya dalam perjanjian. Diawal pembahasan, apabila dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, dikesampingkannya pasal-pasal diatas adalah agar dalam hal terjadinya wanprestasi atau tidak terpnuhinyaisi perjanjian oleh salah satu pihak maka:

1. Pembatalan suatu perjanjian tidak perlu melalui proses permohonan batal ke pengadilan melainkan dapat hanya berdasarkan kesepakatan para pihak itu sendiri (Pasal 1266).
2. Pihak yang tidak dipenuhi perikatannya dapat memaksa pihak yang lain untuk memenuhi isi perjanjian atau menuntut pembatalan perjanjian tersebut ke pengadilan dengan membebankan penggantian biaya, kerugian dan bunga (Pasal 1267).³²

Mengenai syarat pembatalan dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dan tidak mudah untuk membatalkan perjanjian secara sepihak sesuai kehendak sendiri. Pelanggaran perjanjian atau pemutusan perjanjian yang dilakukan oleh salah satu pihak, dapat juga berupa suatu pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang atau suatu perbuatan yang melanggar kepatutan dan kehati-hatian yang harus diperhatikan dalam hubungan antara warga masyarakat dan terhadap benda orang lain.³³

Selain itu untuk melihat dasar pertimbangan konsep perbuatan wanprestasi dalam pembatalan perjanjian sepihak, di samping harus dibuktikan unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang berkaitan dengan ganti rugi tersebut termuat

³² Diana Kusumasari, "Pengesampingan Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUHPerdata Dalam Perjanjian". 05 Juni 2021. 13.00

³³ Suharnoko, Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus , (Jakarta: Kencana, 2004), 131.

dalam pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.³⁴

Namun harus dapat dibuktikan dan dipertanggungjawabkan kebenaran adanya perbuatan melawan hukum melalui pembuktian unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum yang terdiri dari adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kesalahan dan kerugian yang ada.

Perbuatan melawan hukum dalam pasal 1365 KUHPerdata dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengajukan ganti kerugian atas perbuatan yang dianggap melawan hukum dalam proses transaksi secara online. Konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak kepada pihak driver yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap penurunan kinerja atau performa dan kerugian material driver.

Kasus pembatalan pesanan makanan yang sering dilakukan oleh konsumen terhadap driver yaitu:

1. Melakukan pemesanan dengan menggunakan alamat fiktif dengan cara setelah driver memesan pesanan, konsumen tersebut memberikan alamat yang tidak sesuai.
2. Membatalkan pesanan saat aplikasi sedang proses pencarian Driver
Konsumen bisa membatalkan pesanan makanan saat aplikasi sedang mencari driver. Pada saat pencarian tersebut akan terlihat tulisan “Cancel

³⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan hukum.

Order” yang ada dibawah. Jika konsumen ingin membatalkan pesanan, maka konsumen bisa menekan tombol tersebut. Setelah menekan tulisan “Cancel Order” konsumen diminta untuk memberikan alasan kenapa melakukan pembatalan pesanan tersebut.

3. Membatalkan pesanan saat aplikasi sudah menemukan driver yang siap mengantar pesanan Anda Ketika sudah mendapatkan driver yang akan memproses pesanan konsumen, maka pada aplikasi akan terlihat nama driver serta menu *Call* dan menu *Chat*, untuk membatalkan konsumen geser ke atas bagian aplikasi yang ada nama driver, menu *Call* dan menu *Chat*. Kemudian scroll ke atas dan konsumen akan melihat detail pesanan sekaligus tombol untuk melakukan pembatalan pesanan yaitu “Cancel Order”. Konsumen bisa menekan tulisan “Cancel Order” tersebut dan memilih alasan melakukan pembatalan pesanan.
4. Alasan melakukan pembatalan karena ingin mengganti metode pembayaran tunai ke go-pay.³⁵

Namun masalah yang sering dialami driver Gojek akibat ulah dari konsumen ialah pembatalan pesanan secara sepihak tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada driver Gojek. Bahkan beberapa driver Gojek pernah membeli pesanan dan mengantarkan langsung ke lokasi konsumen namun konsumen tidak ada di tempat dan tidak bisa dihubungi. Hal ini memberikan efek negatif terhadap *financial* driver, seperti yang dikatakan beberapa driver Go-Jek yang pernah mengalami kerugian.

³⁵ Firman, Driver Go-jek, Wawancara, Palopo, 25 Maret 2021

“Ya, kerugian kami para driver Go-Jek disebabkan karena adanya pembatalan pesanan secara sepihak dari pelanggan”.³⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yasir (42), Firman (29) dan Amran Risal (32), tindakan driver Go-Jek terhadap kerugian yang muncul dalam pemesanan makanan via Go-Food diakibatkan karena adanya pembatalan pesanan secara sepihak. Pembatalan pesanan secara tidak langsung yang dilakukan oleh konsumen dapat diketahui ketika pihak driver telah mengkonfirmasi bahwa makanan yang telah dipesan oleh konsumen telah sampai tujuan akan tetapi tidak mendapat respon dari konsumen setelah pihak driver menunggu sekitar 20-30 menit.

Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh driver jika mendapatkan kasus pembatalan dengan cara menelfon *customer service* Go-jek pusat yang nomornya telah diberikan pada saat pendaftaran menjadi driver dan mengadukan kejadian pembatalan secara sepihak yang dapat merugikan driver tersebut ke kantor operasional dan menyerahkan syarat-syarat atau bukti seperti nomor orderan, struk belanja, dan nomor handphone konsumen yang memesan barang tersebut. Jika persyaratan sudah lengkap maka ganti rugi akan dimasukkan kedalam saldo deposite driver dalam waktu 2x24 jam.

Dalam kasus seperti ini pihak manajemen Go-jek hanya memberikan bayaran ganti rugi yang berupa modal yang telah dikeluarkan oleh driver untuk biaya penalangan makanan tersebut. Ganti rugi yang diberikan pihak manajemen Go-jek hanya untuk menutupi modal yang telah dikeluarkan pihak driver. Driver tidak menerima haknya sebagai pekerja jasa yang telah memenuhi prestasinya

³⁶ Yasir , Firman, Amran Risal, Driver Go-jek, Wawancara, Palopo, 25 Maret 2021

sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa driver gojek yang mengatakan bahwa:

“Adapun hak-hak yang harus diterima driver adalah pertama, *delivery fee* yaitu biaya antar (ongkos kirim) pesanan makanan ke alamat yang tertera pada aplikasi baik jarak tempuhnya jauh dekat. Kedua, waktu yang digunakan driver untuk melayani transaksi Go-Food dimana saat driver mengantri untuk membelikan makanan konsumen. Ketiga, biaya operasional transportasi yang berupa bensin dan biaya parkir di restoran tertentu, dimana jarak tempuh driver menuju restoran pesanan konsumen kemudian menuju ke alamat konsumen”.³⁷

Berdasarkan wawancara tersebut driver Go-Jek diketahui bahwa pengorbanan yang dilakukan oleh para driver harusnya mendapatkan penghargaan namun pada saat driver Go-Jek mengalami kerugian pada kasus pembatalan pemesanan secara sepihak, pihak manajemen Go-jek hanya memberikan bayaran ganti rugi yang berupa modal saja, apabila modal yang dikeluarkan oleh pihak driver melebihi Rp. 70.000,- (tujuh puluh ribu rupiah).

Apabila modal yang dikeluarkan driver kurang dari Rp. 70.000,- (tujuh puluh ribu rupiah) driver tidak mengajukan klaim ke perusahaan Gojek karena driver merasa proses pengajuan klaim ribet dan membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut yang menjadi pedoman utama akan kerugian yang dialami pihak driver.

C. Panduan Klaim Reimburse untuk Order Go-Food Mitra Driver

Perusahaan gojek mendapatkan keuntungan sebesar 20% dari setiap transaksi gofood dari toko (warung) sebagai bagi hasil dari pengingklanan. Sudah sepantasnya ketika driver gojek mengalami pembatalan sepihak menerima ganti rugi dari perusahaan karena sebagai mitra harus berbagi keuntungan dan kerugian.

³⁷ Yasir, Firman, Amran Risal. Wawancara, Palopo, 25 Maret 2021

Apabila driver mengalami hal seperti konsumen tidak dapat ditemui padahal makanan yang dipesan sudah dibelikan. Maka driver dapat mengajukan klaim penggantian uang (*reimburse*) melalui aplikasi Driver dengan melakukan berbagai tahapan, yaitu:

1. Masuk ke menu “Bantuan” dan temukan artikel “Barang sudah dibeli namun Pelanggan tidak dapat dihubungi”
2. Klik tombol “Ajukan Klaim” pada bagian bawah artikel
3. Isi data yang dibutuhkan dengan lengkap dan benar, karena tim terkait hanya akan memproses data yang sesuai dengan kriteria saja. M. Cek e-mail aktif secara berkala, karena semua informasi (apakah status pengajuan diterima atau ditolak) akan diinfokan melalui e-mail. Selain itu terdapat beberapa persyaratan dan ketentuan dalam pengajuan klaim penggantian uang (*reimburse*) yaitu sebagai berikut:
4. Jangan menekan tombol “Selesai Mengantar Orderan”
5. Hubungi konsumen secara berkala melalui chat dan telepon dengan waktu minimal 20-30 menit
6. Proses klaim hanya dapat dilakukan melalui halaman “Bantuan”
7. Pembatalan pesanan melalui sistem akan dilakukan sesaat setelah driver mengirimkan data melalui halaman “Bantuan” atau melalui telepon ke *Customer Service*
8. Batas akhir pengajuan laporan klaim adalah 1x24 jam setelah pesanan diterima oleh driver.
9. Penggantian uang akan dilakukan 2x24 jam di hari kerja setelah laporan

diterima

10. Pastikan driver selalu aktif mengecek e-mail karena informasi mengenai proses klaim akan diinformasikan melalui *e-mail*

Proses pengajuan klaim tidak berlaku untuk produk digital (contoh: pulsa, token listrik, dan sebagainya).

Proses pembayaran ganti rugi paling cepat 2x24 jam, maka kerugian tersebut dibayar oleh pihak perusahaan. Pihak manajemen perusahaan akan memproses pada hari itu juga, kemudian makanan yang telah ditalangi oleh driver tersebut diatas pembelian Rp.100.000 biasanya pihak perusahaan akan mengarahkan driver tersebut untuk membawa orderan yang telah dibatalkan oleh konsumen ke panti asuhan lalu memberikan bukti dokumentasi untuk diperlihatkan kepada pihak perusahaan Go-jek untuk memberikan bayaran ganti rugi.

Dan apabila driver mendapatkan pembatalan pesanan dengan kerugian dibawah Rp. 50.000 driver juga dapat melaporkan kerugian yang dialami kepada pihak perusahaan atau membawa pulang pesanan kerumah driver itu sendiri jika tidak ingin melaporkan ganti rugi.

D. Prespektif Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen *Go-food* di Kota Palopo

1. Menurut Hukum Islam

Ada hal yang menyebabkan berakhirnya suatu akad perjanjian jual beli, yaitu dengan melakukan pembatalan kontrak. Hal ini diperbolehkan selama tidak merugikan kedua belah pihak.³⁸ Suatu akad dipandang berakhir apabila telah tercapai tujuannya. Dalam akad jual beli akad dipandang berakhir juga apabila terjadi fasakh atau pembatalan. Fasakh jual beli dapat terjadi dengan sebab-sebab berikut:

- a. Difasakh karena adanya hal-hal yang tidak dibenarkan syara“, seperti yang disebutkan dalam akad rusak. Misalnya, jual beli barang yang tidak memenuhi syarat kejelasan.
- b. Dengan sebab adanya *khiyar*, baik *khiyar rukyat*, cacat, syarat atau majelis.
- c. Sebab satu pihak dengan persetujuan pihak lain membatalkan karena merasa menyesal atas akad yang baru saja dilakukan. Fasakh dengan cara ini disebut dengan *iqalah*.
- d. Karena kewajiban yang ditimbulkan, oleh adanya akad tidak dipenuhi oleh pihak-pihak bersangkutan. Misalnya, dalam *khiyar pembayaran* (*khiyar naqd*) penjual mengatakan bahwa ia menjual barangnya kepada pembeli, dengan ketentuan apabila dalam tempo seminggu harganya tidak dibayar, akad jual menjadi batal.

³⁸ A. Azhir Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Inter Masa, 1971), h. 68

- e. Karena habis waktunya, seperti dalam akad sewa menyewa berjangka waktu tertentu dan tidak dapat diperpanjang.³⁹

Berakhirnya akad menurut ulama fiqh adalah apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Berakhirnya masa berlakunya akad itu, apabila akad itu memiliki tenggang waktu.
- b. Dibatalkan oleh pihak-pihak yang berakad berakhirnya masa berlaku akad itu apabila akad itu sifatnya tidak mungkin.
- c. Apabila akad itu bersifat mengikat, maka dapat berakhir jika akad itu *fasid* (ada unsur tipuan), berlakunya *khiyar shart*, *khiyar*, *aib*, *khiyar rukhsah*, akad tidak dilaksanakan salah satu pihak, dan tercapainya akad tersebut secara sempurna.
- d. Wafatnya salah satu pihak yang berakad.⁴⁰

Dalam jual beli *istishna*" akad *istishna*" sendiri termasuk dalam akad *ghair lazim* (tidak mengikat), sehingga masing-masing pihak dapat membatalkannya. Oleh karena itu, terdapat hak *khiyar* untuk melangsungkan akad atau membatalkannya, dan berpaling dari akad sebelum *mustashni*" (pemesan) melihat barang yang dibuat/dipesan.

Apabila *shani*" (pembuat) menjual barang yang dibuatnya sebelum dilihat oleh *mustashni*" maka hukum akadnya sah karena akadnya *ghair lazim*, dan objek akadnya bukan benda yang dibuat itu sendiri, melainkan sejenisnya

³⁹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat, Hukum Perdata Islam* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 130-131.

⁴⁰ A. Azhir Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Inter Masa, 1971), 68.

yang masih ada dalam tanggungan. Dengan demikian pembatalan sepihak pemesanan *go-food* oleh *customer* dibolehkan karena akadnya bersifat tidak mengikat (*ghair lazim*) dan berakhirilah pemesanan tersebut.⁴¹

2. Pendapat Ulama tentang Pertanggungjawaban pada pembatalan pesanan

Masalah ganti rugi terhadap pertanggungjawaban yang terjadi, beberapa ulama berbeda pendapat. Menurut Imam Abu Hanifah, Zubair ibnu Huzail, sebagian ulama Hanabilah dan sebagian ulama Syafi'iyah, berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaiannya maka ia tidak dituntut ganti rugi.

Apabila kerusakan itu terjadi atas kesengajaan atau kelalaiannya, maka wajib membayar ganti rugi.⁴² Sedangkan menurut Abu Yusuf dan Muhammad ibn al-Hasan al-Syaibani, keduanya merupakan ulama dalam mazhab Hanafi dan juga sahabat Abu Hanifa dan salah satu riwayat dari Imam Ahmad Hanbal berpendapat bahwa penjual jasa untuk kepentingan umum bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dikerjakannya, baik dengan sengaja maupun tidak sengaja, kecuali kerusakan itu terjadi di luar kemampuannya untuk menghindari, seperti banjir dan kebakaran.

Menurut ulama Malikiyah apabila pertanggungjawaban pekerjaan tersebut bersifat melekat pada barang yang dikerjakannya, seperti laundry, chef, dan buruh kasar seperti tukang bangunan, maka baik sengaja maupun tidak

⁴¹ Wahbah az-Zuhaili *Fiqh Islam wa Adillatuhu Jilid 5*, terj. Abdul Hayyie el-Kattanie, dkk, (Jakarta : Gema Insani, 2011). 276

⁴² Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*. 42.

sengaja, segala kerusakan menjadi tanggung jawab mereka dan wajib diganti, karena dapat berefek langsung terhadap hasil dari pekerjaannya.⁴³

Dengan demikian para ulama empat mazhab sepakat bahwa ajir khas (pekerja khusus) tidak bertanggung jawab mengganti kerusakan atas barang yang diserahkan kepadanya dalam masa kerjanya. Hal itu karena tanggung jawabnya bersifat amanah. Adapun ajir musytarak yang berhak menerima upah karena pekerjaannya, bahkan karena dirinya, para ulama berbeda pendapat.

Menurut Imam Abu Hanifah, Zufar, Hasan bin Zayyad, Hanabillah, dan Syafi'i dalam qaul yang shahih, ajir musytarak sama dengan ajir khas. Ia tidak dibebani ganti kerugian atas kerusakan barang yang ada ditangannya, kecuali apabila tindakannya melampaui batas atau teledor. Sedangkan menurut Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan serta Ahmad dalam salah satu pendapatnya, ajir musytarak dibebani ganti kerugian atas kerusakan barang yang berada ditangannya, walaupun kerusakan tersebut bukan karena keteledoran atau tindakan yang melampaui batas. Pendapat Malikiyah sama dengan Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan, yaitu bahwa ajir musytarak dibebani ganti kerugian atas kerusakan benda yang dikerjakan ditangannya. Meskipun bukan karena kelalaian, keteledoran, atau tindakan yang melampaui Bata

⁴³ Nasrun Haroen, Fiqh Muamalah.237.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan bahan-bahan hukum dan analisis yang penulis tuangkan secara dalam pada pembahasan penelitian ini maka, dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Belum ada Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018, tetap belum ada perundang-undangan atau peraturan perundangan yang secara khusus yang membahas tentang masalah pengemudi ojek online sehingga hal ini dipandang perlu diperhatikan karena keberadaan transportasi online yang memberikan pengaruh positif bagi ekonomi harus terus dikelola dengan tepat. Pembatalan secara sepihak oleh konsumen pada driver gojek dalam transaksi go-food, perusahaan telah memberikan solusi kepada para driver gojek yang mengalami pembatalan secara sepihak dengan adanya sistem reimbursement, dengan syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan, setelah memenuhi persyaratan maka uang akan dikembalikan dalam bentuk saldo dan diterima paling cepat 2x24 jam dan paling lambat 14 hari kerja.
2. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen Go-food di kota palopo dalam prespektif hukum islam, pembatalan sepihak dengan tidak adanya kejelasan yang dilakukan oleh konsumen dalam hukumislam merupakan hal yang haram, karena pembatalan yang dilakukan konsumen menyebabkan kerugian pada pihak lain yaitu driver, dengan penjelasan yang diberikan

para ulama mengenai sewa menyewa atau upah mengupah (ijarah) tidak boleh dibatalkan tanpa adanya kesepakatan dari kedua belah pihak didalamnya antara *mu'jir* (konsumen) dan *musta'jir* (driver).

B. Saran

1. Kantor Go-jek dalam memberikan ganti rugi kepada driver yang mengalami pembatalan sepihak seharusnya pergantian tersebut dapat diproses secara merata dan cepat, memberikan tindakan tegas kepada konsumen yang membatalkan pesanan secara sepihak atau melakukan orderan secara fiktif seperti pemblokiran akun agar tidak dapat menggunakan layanan gojek.
2. Driver dapat menuntut hak yang belum dipenuhi oleh konsumen dalam transaksi go-food karena konsumen telah melakukan suatu wanprestasi. Konsumen semestinya dapat lebih peduli dengan pelaku usaha atau driver dengan cara melakukan pembayaran dengan nominal yang telah disepakati dan tidak melakukan penipuan atau orderan fiktif.

DAFTAR PUSTAKA

Fathullah Sa'id Abdullah Al-Sattar, *Al-Muamalah Fi Al- Islam* (Makkah: Rabitah Al-'Alam Al-Islami). 1402 Hijriah.

Nisa, Indah Khoirotun. “ *Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktek Aqad Jual Beli Online Dalam Sistem Go-Food*”. Skripsi Mahasiswa, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. (2018)

Chapra Umar “*The Future Of Economics: And Islamic Perspektive*”, (Jeddah, 2001).

Yunus, M. Jurnal “*Peradaban Dan Hukum Islam*”. Volume 2 Nomor. 1 Maret 2019.

Timbowo, Deify. Jurnal “*Acta Diurna*” Volume V, Nomor. 2. Tahun 2016, <https://media.neliti.com>.

Harun, Nasrun, *Fiqh Muamalah*. (Jakarta: Gaya Media Pratama,2007).

<https://www.cekaja.com/info/8-keuntungan-pengusaha-kuliner-bermitra-dengan-ojek-online/>

<https://konsultasi.wordpress.com/2017/01/03/hukum-layanan-delivery-makanan-dengan-ojek/amp/>

Zaenudin, Ahmad. 23 Februari 2018, <https://amp.tirto.id/jadi-driver-ojek-online-pengantar-makanan-lebih-untung-cFck>,

Mutmainnah “*Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Akun Transportasi Online*”, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. 2019.

Rasit Irawan Yuli, “*Akad Dalam Transaksi Pada Aplikasi Go-Food Di PT. Gojek Indonesia Cabang Makassar Dalam Prespektif Ekonomi Islam*”, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

Damayanti, SlaudyaAnjaniSepti, “*TransportasiBerdasarkanAplikasi Online Go-JekSebagaiSaranaTransportasiMasyarakat Kota Surabaya*”, SkripsiTesis, UniversitasAirlangga.

<https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-go-food/2020.06.24>, 17.10

Bianca Puteri Febyolla 2018. “*Analisis Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Praktik Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Go-Food Di PT.*

Go-Jek Indonesia-Surabaya” Skripsi Sarjana Surabaya: Universitas Negeri Sunan Ampel.

Suhendi, Hendi, *Fikih Muamalah*, Cetakan Ke-6 Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2010.

Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*.

Departemen Agama Republik Indonesia Al-Qur’an Dan Terjemahannya.

Sunan Ibnu Majah, Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwini, Kitab : Hukum-hukum, Juz 2, Hal. 817, Penerbit Darul Kutub ‘Ilmiyah, Bairut-Libanon, 1981 M.

Karmila Emi, 2018 “*Pandangan Dosen Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang Tentang Pembatalan Sepihak Terhadap Go-Food Pada Aplikasi Layanan Go-Jek*”, jurnal Skripsi, Universitas Islam Negeri UIN Raden Fatah.

Immanuel Mega Chistiananda, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online*”, Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 36

<http://www.serviceexcellencegojek.blogspot.com/> diakses tanggal 10 Maret 2021

[http:// www.go-jek.com/about/](http://www.go-jek.com/about/), diakses tanggal 10 Maret 2021

Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 1992)

Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1313 dan 1339

Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1266-1267 dan 1338

Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus* , (Jakarta: Kencana, 2004), 131

Firman, Driver Go-jek, Wawancara, Palopo, 25 Maret 2021

Yasir, Firman, Amran Risal. Wawancara, Palopo, 25 Maret 2021

Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, Terj. Mukhlis Yusuf dan Bagas Irawan, (Depok: Keira Publishing, 2015)

Dahlan A. Azhir, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Inter Masa, 1971),
Wahbah az- Zuhaili *Fiqh Islam wa Adillatuhu Jilid 5*, terj. Abdul Hayyie el-Kattanie, dkk, (Jakarta : Gema Insani, 2011),

Hasanah Sovia, "*Perjanjian kerjasama Kemitraan*". 06 juni 2021. 05.14

Kusumasarari Diana, "*Pengesampingan Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUHPerdata Dalam Perjanjian*". 05 Juni 2021. 13.00

Putri Hanifah Sartika, "*Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat*", Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 1, Nomor 3, Tahun 2019.

Nasrun Haroen, Fiqh Muamalah.

Ahmad Wardi Muslich, Fiqh Muamalat.

Ahmad binal-Husayn bin'Ali Bin Musa Abu Bakar al-Bayhaqiy (selanjutnya disebut al-Bayhaqiy), *Sunan al-Bayhaqiy al-Kubra*, (Makkah al-Mukarramah: Maktabah Dar al-Baz, 1994), Juz 6.

Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

Aplikasi Go-jek

