

Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Jasa Gojek Di Pamekasan Jawa Timur Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Zulaekah

IAIN Madura

Email: zulaekah@gmail.com

Nurul Fatimatul Fajariyah

IAIN Madura

Email: nurufatimi@gmail.com

Abstract

Online transportation is an example of application-based technology development which was welcomed quite well at its inception because it is considered one of the best innovations at the moment, one of the online transportation that is currently emerging, namely go-jek. But the job of being a gojek driver is not easy where there are consumers who disappear or cannot be contacted while the contract has been made, causing losses to the gojek drivers in financing something that has been ordered such as food. Whereas in the compilation of sharia economic law (KHES) Article 311 reads Ijarah money must be paid by the musta'jir even though ma'jur is not used. This research method uses a qualitative approach with the type of Empirical Law research. There are two sources of data for this research, namely primary data in the form of Gojek drivers and consumers while secondary data in the form of books and theses. Methods of collecting data from this study using interviews, observation, and documentation.

Keywords: *Unilateral cancellation, Gojek Services, Compilation of Sharia Economic Law*

Abstrak

Transportasi *online* adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini, salah satu transportasi *online* yang muncul saat ini yaitu gojek. Tetapi dalam pekerjaan menjadi Driver gojek tidaklah mudah dimana ada konsumen yang menghilang atau tidak bisa dihubungi

sedangkan akadnya sudah terjadi sehingga menyebabkan kerugian kepada pihak driver gojek dalam pembiayaan sesuatu yang sudah dipesan seperti makanan. Sedangkandalam kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) Pasal 311 berbunyi Uang ijarah wajib dibayar oleh pihak musta'jir meskipun ma'jur tidak digunakan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Hukum Empiris. Adapun sumber data penelitian ini ada dua, yaitu data primer berupa driver Gojek dan konsumen sedangkan data sekunder berupa buku dan skripsi. Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kata Kunci: *Pembatalan sepihak, Jasa Gojek, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*

Pendahuluan

Sebagai manusia yang bermakhluk sosial sudah kodratnya untuk saling membutuhkan, dan tidak bisa lepas dari kebergantungan terhadap orang lain atau sesamanya. Islam juga telah berpesan bahwa sebagai umat manusia harus bisa mengulurkan tangan untuk membantu sesama yang membutuhkan. Maksudnya sebagai makhluk hidup harus saling tolong menolong antar sesama apalagi antara umat Islam. Berbagai macam bentuk pertolongan, seperti dalam bentuk uang, tenaga ataupun jasa. Dimana untuk mendapatkan rezeki, banyak cara yang dilakukan orang untuk memenuhi kebutuhannya. Ada yang berusaha dengan bekerja secara individu ada pula yang berusaha secara berkelompok.

Pada umumnya setiap orang yang melakukan pekerjaan akan mendapatkan imbalan atau upah dari setiap apa yang dikerjakannya sehingga tidak akan terjadi kerugian diantara keduanya. Seperti perjanjian kerja yang biasanya diadakan oleh dua orang (pihak) atau lebih. Dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan tersebut salah satu pihak menghendaki pihak lain untuk melakukan pekerjaan agar mencapai tujuan tertentu dan pihak yang menghendaki bersedia untuk memberikan upahnya.¹ Dalam buku fiqh Muamalah para ulama memperbolehkan mengambil upah dari aktivitas yang di

¹Abdul Rahman Ghazali, Ghufron Ihsan, Sapiuddin Shidiq, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018). 280.

anggap sebagai perbuatan baik yang sifatnya ibadah atau perwujudan kepada Allah.²Setiap perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dipandang sah jika tidak sejalan dengan kehendak atau ketentuan-ketentuan *syari'* (Allah dan Rasulallah).³

Semakin pesatnya teknologi pada era digital saat ini perkembangan industri transportasi pun ikut berkembang, banyak perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi online. Transportasi sendiri merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ketempat lain.

Transportasi *online* adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini, salah satu transportasi *online* yang muncul saat ini yaitu gojek.⁴ Dalam Driver go-jek biasanya driver akan mengerjakan sesuatu atas perintah konsumen dengan sebuah akad sesuai pada aplikasi gojek, setelah perintah itu dilaksanakan oleh pihak Driver tersebut akan mendapat bayaran atas jasa dari konsumen. Maka dari itu akad yang dapat diberlakukan antara konsumen dengan driver ialah akad ijarah.

Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.⁵ Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) Pasal 311 berbunyi Uang ijarah wajib dibayar oleh pihak *musta'jir* meskipun *ma'jur* tidak digunakan.⁶ Upah mengupah memberikan imbalan sebagai bayaran kepada seseorang yang telah diperintahkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu dan bayaran itu diberikan menurut perjanjian yang telah disepakati. Tetapi dalam pekerjaan menjadi Driver gojek tidaklah mudah dimana ada konsumen yang menghilang atau tidak

²Abdul Rahman Ghazali, Ghufon Ihsan, Sapiuddin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, 281.

³Panji Adam, *Fikih Muamalah Adabiyah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2018), 118.

⁴Ayu Aziah, Ponpon Rabia Adawia, *Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif*, Jurnal Humaniora, No.2, Vol 18, 150.

⁵Nadhira Wahyu Adityarani, Lanang Sakti, *Tinjauan Hukum Penerapan Akad Ijarah Dan Inovasi Dari Akad Ijarah Dalam Perkembangan Ekonomi Syariah Di Indonesia*, Jurnal Fundamental Justice, No.2, Vol 1, 42.

⁶Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), 81.

bisa dihubungi oleh Driver gojek sedangkan akadnya sudah terjadisehingga menyebabkan kerugian kepada pihak driver gojek dalam pembiayaan sesuatu yang sudah dipesan seperti makanan.

Sehingga berdasarkan paparan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang hal tersebut dengan judul “Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Jasa Gojek di Pamekasan Jawa Timur Perspektif KHES”.

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian empiris yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai pelaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.⁷ Sedangkan Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk kegiatan penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan ekonomi.⁸

Adapun alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber atau informasi yang diteliti dan dapat dipercaya.

Pendekatan studi kasus merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Seperti yang akan peneliti lakukan, penelitian ini akan membahas tentang

⁷Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003),.43.

⁸Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia, 2020),.6.

problematikapraktik ijarah terhadap jasa gojek dengan konsumen di Kota Pamekasan.

Pembahasan

Ijarah Pengertian Ijarah

Ijarah merupakan kata dasar (mashdar) yang semakna dengan kata *al-ajr* yang berarti perbuatan (*al-fi'l*). Oleh karena itu, arti *ijarah* secara etimologis adalah imbalan atas perbuatan. Sedangkan Dalam kitab *Maqayis al-Lughah* ditegaskan bahwa arti *ijarah* secara bahasa menunjukkan salah satu rukun-nya yaitu *ujrah* yang merupakan imbalan atas kerja⁹. Arti *ijarah* secara etimologis setidaknya menunjukkan hal-hal berikut:

- 1) Imbalan atas perbuatan tertentu, baik yang berdimensi duniawi (*ujrah*) maupun berdimensi *ukhrawi* (*ajr/pahala*).
- 2) Pekerjaan yang menjadi sebab berhaknya *mu'jir* mendapatkan *ujrah*, yaitu manfaat barang atau jasa dan tenaga
- 3) Akad atau pernyataan kehendak para pihak. Pihak yang satu menyediakan barang atau jasa untuk diambil manfaatnya serta wajib membayar imbalan kepada pelaku atau pemilik barang yang di ambil manfaatnya.¹⁰

a. Rukun dan Syarat-syarat Ijarah

Pada dasarnya rukun dan syarat *ijarah* dalam hal benda maupun *ijarah* dalam hal jasa manusia tidak begitu jauh berbeda. Adapun rukun dan syarat upah mengupah adalah sebagai berikut:

- 1) Orang yang memberi upah, dalam hal ini disyaratkan baligh dan berakal dan atas kehendak sendiri.
- 2) Orang yang menerima upah, dalam hal ini disyaratkan baligh dan berakal.
- 3) Sesuatu yang menjadi objek upah mengupah atau sesuatu yang dikerjakan, dalam hal ini yang menjadi objek upah mengupah adalah sesuatu yang diperbolehkan menurut agama (islam).
- 4) Imbalan sebagai bayaran (upah), dalam hal ini disyaratkan:
 - a) Tidak berkurang nilainya.

⁹Jaih Mubarak, Hasanudin, *Akad Ijarah dan Ju'alah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2018)..2.

¹⁰Jaih Mubarak, Hasanudin, *Akad Ijarah dan Ju'alah*, 3.

- b) Harus jelas, artinya sebelum pekerjaan dilaksanakan upahnya harus ditentukan dengan pasti terlebih dahulu.
 - c) Bisa membawa manfaat yang jelas.
- 5) Akad (ijab kabul), dalam hal ini disyaratkan:
- a) Akad (ijab kabul) harus dibuat sebelum pekerjaan itu dikerjakan.
 - b) Akad (ijab kabul) itu tidak boleh disangkut pautkan dengan urusan lain.
 - c) Akad (ijab kabul) harus terjadi atas kesepakatan bersama.¹¹

b. Macam-macam Ijarah

Ijarah terbagi menjadi dua yaitu *ijarah* manfaat dan *ijarah* pekerjaan:

- 1) *Ijarah* terhadap manfaat (sewa menyewa).
- 2) *Ijarah* terhadap pekerjaan (upah mengupah).¹²

c. Hikmah Ijarah

Adapun hikmah dari hubungan muamalah dalam bidang upah mengupah selain sebagai bentuk jual beli jasa yang telah Allah halalkan, selain itu dijelaskan di antaranya sebagai berikut:

- 1) Dapat ikut memenuhi hajat orang banyak dan membuka lapangan.
- 2) Membuka sikap saling menolong dan kepedulian terhadap orang lain.
- 3) Dapat menciptakan hubungan silaturahmi dan persaudaraan antara pengupah dan yang di upah.
- 4) Dapat saling menguntungkan dengan cara yang baik dan sesuai dengan syariah.¹³

1. Qardh

a. Pengertian Qardh

Secara etimologis, *qardh* merupakan bentuk *mashdar* dari kata *qaradhaasy-sya'i-yaqridhu*, yang berarti dia memutuskannya. *Qardh* adalah bentuk *mashdar* yang berarti memutuskan. Dikatakan *qaradhu*

¹¹Siska Lis. Sulistiani, *Hukum Perdata Islam: Penerapan Hukum Keluarga dan Hukum Bisnis Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018)..184-185.

¹²M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003),.236.

¹³Siska Lis. Sulistiani, *Hukum Perdata Islam: Penerapan Hukum Keluarga dan Hukum Bisnis Islam di Indonesia*,.187.

sy'ia bil-miqradh atau memutus sesuatu dengan gunting. *Al-Qardh* adalah sesuatu yang diberikan oleh pemilik untuk dibayar.¹⁴

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa *qardh* adalah pinjaman uang atau modal yang diberikan seseorang kepada pihak lainnya, di mana pinjaman tersebut digunakan untuk usaha atau menjalankan bisnis tertentu. Pihak peminjam berkewajiban mengembalikan pinjaman tersebut sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamnya tanpa bergantung pada untung atau rugi usaha yang dijalankannya. Pinjaman *qardh* juga tidak berbunga karena prinsip dalam *qardh* ini adalah tolong-menolong berdasarkan firman Allah Qur'an surah Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: "dan tolong menolonglah kamu (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran."¹⁵

b. Rukun dan Syarat *Qardh*

Rukun *Qardh* menurut ulama Hanafiyah adalah ijab dan kabul. Sementara menurut Jumhur Ulama rukun *Qardh* ada tiga, yaitu :

- 1) Dua orang yang berakad yang terdiri dari : *muqridh* (yang memberikan utang) dan *muqtaridh* (orang yang berutang).
- 2) *Qardh* (barang atau objek yang dipinjamkan).
- 3) *Shigat* ijab dan kabul.¹⁶

c. Macam-macam *Qardh*

Dalam hal pinjam meminjam uang atau dalam istilah Arabnya dikenal dengan *al-qardh* dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. *Qardh al-Hasan*.
2. *Al-Qardh*.¹⁷

2. Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli

¹⁴Panji Adam, *Fikih Muamalah Maliyah Konsep, Regulasi, dan Implementasi*. (Bandung : PT. Refika Aditama, 2017), 233

¹⁵Q.S. Al-Maidah (5), 2.

¹⁶Sukma, Febri Annisa, dkk. "Konsep Dan Implementasi Akad *Qardhul Hasan* pada Perbankan Syariah dan Manfaatnya", *Amwaluna : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, vol.3 No 2. Juli 2019.

¹⁷Analisis Pelaksanaan *Take Over* Pada Perbankan Syariah Cabang Serang Menggunakan Akad *Qardh* dan *Murabahah*", https://eprints.walisongo.ac.id/334/4/072311032_Bab4.pdf, diakses tanggal 18 September 2022 .

Secara terminology fiqh jual beli disebut dengan *Al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Lafal *al-bai'* dalam terminologi fiqh terkadang dipakai untuk pengertian lawannya, yaitu lafal *al-syira* yang berarti membeli. Dengan demikian, *al-bai'* mengandung arti menjual sekaligus membeli atau jual beli. Menurut Hanafiyah pengertian jual beli (*al-bay*) secara definitive yaitu tukar-menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan dengan sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermabfaat. Adapun menurut Malikiyah, syafi'iyah, dan Hanabilah, bahwa jual beli yaitu tukar menukar harta dengan harta pula dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan dan menurut pasal 20 ayat 2 kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *bai'* adalah jual beli antara benda dan benda, atau pertukaran antara benda dengan uang.¹⁸

b. Rukun Jual Beli

Arkan adalah bentuk jamak dari rukun. Rukun sesuatu berarti sisanya yang paling kuat, sedangkan *arkan* berarti hal-hal yang harus ada untuk terwujudnya satu akad dari sisi luar.¹⁹

Jumhur ulama menetapkan rukun jual beli ada empat yaitu:

- 1) Para pihak yang bertransaksi (penjual dan pembeli)
- 2) Sighat (lafal ijab dan kabul)
- 3) Barang yang diperjual belikan
- 4) Nilai tukar pengganti barang.²⁰

c. Khiyar dalam Jual Beli

Dalam jual beli berlaku Khiyar. Khiyar menurut pasal 20 ayat 8 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yaitu hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Khiyar terbagi tiga macam, yaitu sebagai berikut:

Khiyar majlis, yaitu tempat transaksi dengan demikian berarti hak pelaku transaksi untuk meneruskan atau membatalkan akad selagi mereka berada dalam tempat transaksi dan belum berpindah.

Khiyar syarat, yaitu hak yang disyaratkan oleh seorang atau kedua belah pihak untuk membatalkan suatu kontrak yang telah

¹⁸Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2012), 101

¹⁹Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar grafika.1994), 34

²⁰Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018), 25

diikat. Misalnya pembeli mengatakan kepada penjual: “saya beli barang ini dari anda, tetapi saya punya hak mengembalikan barang ini setelah tiga hari.” Begitu hari yang disyaratkan berakhir, maka hak untuk membatalkan yang ditimbulkan oleh syarat ini tidak berlaku lagi. Sebagai akibat dari hak ini, maka kontrak yang pada awalnya bersifat mengikat menjadi tidak mengikat. Hak untuk memberi isyarat jual beli ini membolehkan suatu pihak untuk menunda eksekusi kontrak. Tujuan dari hak ini untuk memberikan kesempatan kepada orang yang menderita kerugian untuk membatalkan kontrak dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini berupaya untuk mencegah terhadap kesalahan, cacat barang, ketiadaan pengetahuan kualitas barang, dan kesesuaian dengan kualitas yang diinginkan. Dengan demikian hak ini melindungi pihak-pihak yang lemah dari kerugian.

Khiyar 'aib adalah suatu hak yang diberikan kepada pembeli dalam kontrak jual beli untuk membatalkan kontrak jika si pembeli menemukan cacat dalam barang yang telah dibelinya sehingga menurunkan nilai barang itu. Hak ini telah digariskan dalam hukum dan pihak-pihak yang terlibat tidak boleh melanggarnya, pemebeli yang menemukan cacat pada barang yang dibeli mempunyai hak untuk mengembalikannya kepada penjual kecuali jika mengetahui barang itu sebelum dibelinya.²¹

Ijarah dan Qardh dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah disusun sebagai respon terhadap perkembangan baru dalam hukum muamalat dalam bentuk praktek-praktek ekonomi syariah melalui lembaga keuangan syariah memerlukan payung hukum secara konstitusional.

a. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengatur tentang Ijarah Pasal 311 yakni:

Uang ijarah wajib di bayar oleh pihak musta'jir meskipun ma'jur tidak digunakan.²²

²¹Mardani, *fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), 105-106.

²²Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES),.81

- b. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengatur tentang Qardh Pasal 606 yakni:
Nasabah Qardh wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama.²³

Sejarah Perusahaan Gojek

Gojek merupakan perusahaan teknologi yang dikelola oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini berdiri berawal dari seorang pemuda kreatif yang bernama Nadiem Makarim yang memiliki keresahan terhadap kemacetan di Kota. Sebelum mendirikan Gojek Nadiem Makarim bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor Zalora Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku. Setiap pergi ketempat kerjanya, Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek agar dapat menerobos kemacetan di Jakarta. Karena sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem sering kali melihat banyak dari tukang ojek kehilangan waktu hanya untuk menunggu penumpang di pangkalan. Selain itu jenis transportasi ojek juga tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga cukup sulit untuk di cari. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim memunculkan sebuah solusi untuk memudahkan kehidupan sehari-hari dengan menciptakan sarana jasa transportasi ojek yang lebih efektif dan efisien.

Pada awal mendirikan Gojek, Nadiem Makarim hanya mempunyai 20 Driver Gojek dan pelayananya hanya menyediakan pesanan ojek melalui *call-center*. Sistem pemesanannya pada saat itu hanya melayani pengguna di daerah Jakarta saja dan pengguna ojek harus menghubungi *call-center* Gojek untuk mendapatkan *driver* terdekat, pesanan akan di teruskan ke driver gojek untuk menjemput pengguna di titik yang sudah di tentukan. Pada tahun 2015 Gojek mengembangkan dan meluncurkan aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna Gojek untuk memesan secara online. Pada saat pertama peluncuran aplikasi gojek hanya melayani tiga layanan yaitu : GoRide, Gosend dan GoMart. Layanan gojek terus berkembang pesat yang tadinya hanya tiga produk layanan saja

²³Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES),.164

sekarang sudah terdapat 22 produk layanan. Produk layanan Gojek di antaranya: Transportasi dan Logistik : Goride, Gocar, Gosend, Gobox, Gobluebird. Pembayaran : Gopay, Gotagihin, Gopaylater, Gogive, Gosure, Goinvestasi, Gocorp. Pesan makan dan Belanja: Gofood, Gomart, Gomed, Goshop. Hiburan : Goplay dan Gotix. Bisnis : Gobiz, Midtrans, Gostore, Moka dan Selly.²⁴

Pada tahun 2021 ini kantor Gojek di Indonesiaterdapat 70 cabang diantaranya : Jakarta, Bali -Denpasar, Bali - Gianyar, Bali - Tabanan, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Bekasi, Belitung, Bitung, Bogor, Bukit Tinggi, Cilacap, Cirebon, Depok, Duri, Garut, Gorontalo, Gresik, Jambi, Jember, Karawang, Kebumen, Kediri, Kudus, Madiun, Madura Pamekasan, Magelang, Makasar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Metro, Mojokerto, Padang, Padang Sidempuan, Palembang, Palu, Pangkal Pinang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Sabang, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Siantar, Sidoarjo, Solo, Subang, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tangerang, Tanjung Pinang, Tasikmalaya, Tegal, Tomohon, Ungaran dan Yogyakarta.²⁵

Tetapi informasi lain yang peneliti dapatkan bahwa Pada tahun 2017 kantor gojek pernah berada di kabupaten Pamekasan yaitu berada di Jl. Kabupaten No. 77, tapi sejak tahun 2019 kantor gojek cabang kabupaten pamekasan di satukan dengan kantor gojek di surabaya. Meskipun kantor gojek Pamekasan pindah ke kota surabaya para driver gojek di Pamekasan tetap beroperasi. Hanya saja para driver gojek memiliki tempat baschamp yang berbeda-beda yaitu di Jl. Kemuning, dan Jl. Kesehatan.

Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok yaitu; kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Untuk pembayarannya memiliki 2 cara yaitu *cash* dan menggunakan Gojek Credit (Go-pay). Gojek Credit adalah metode pembayaran Gojek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Logo Gojek mengalami Perubahan, logo ini merupakan tonggak sejarah baru yang menandai evolusi Gojek dari layanan *ridehailing*, menjadi

²⁴Gojek, “*produk Gojek*” <https://www.gojek.com/id-id/products/>, Diakses tanggal 23 Maret 2023.

²⁵Gojek, Kantor Cabang, <https://www.gojek.com/contact/>, Diakses tanggal 24 Maret 2023

sebuah ekosistem terintegrasi yang menggerakkan orang, barang, dan uang.²⁶ Logo Gojek dapat dilihat dari gambar di bawah ini :

Gambar 4.1
Logo Gojek Lama



Sumber, Driver Gojek (2023)

Gambar 4.2
Logo Gojek Baru

²⁶“Logo Baru Gojek Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi OnDemand Terdepan di Asia Tenggara” <https://www.gojek.com/blog/gojek/logobaru-Gojek-simbol-evolusi/>, diakses tanggal 23 Maret 2023



Sumber, Driver Gojek (2023)

Menurut Nadiem Makarim, perubahan logo Gojek saat itu menggambarkan perjalanan Gojek sebagai aplikasi yang memiliki banyak jenis layanan terdepan di Asia Tenggara. Logo baru tersebut diberi nama Solv yang melambangkan sebuah perjalanan Gojek yaitu memecahkan masalah melalui teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian berupa observasi dan wawancara terdapat beberapa temuan terkait dengan pembatalan sepihak oleh konsumen pada jasa Gojek di Kota Pamekasan. Diantaranya, yaitu:

1. Ketidaksengajaan oleh anaknya yang kepengcet untuk memesan
2. Konsumen hanya main-main/iseng memesan *Go-Food*.
3. Kebijakan dari PT. Gojek orderan makanan yang dibatalkan oleh konsumen seharusnya makanan tersebut di berikan ke panti asuhan tetapi disini makanan tersebut dimakan sendiri oleh pihak Driver Gojek.
4. Dilayanan *Go-food* apabila sudah masuk, driver dan konsumen tidak bisa menolak orderan. Sedangkan dilayanan *Go-Ride* driver bisa menolak orderan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat dua kesimpulan, yaitu:

1. Sistem yang berlaku pada jasa gojek di Pamekasan adalah Pusat bantuan dalam aplikasi gojek yang memberikan beberapa tips mengenai pelayanan Driver untuk konsumen. Seperti pelayanan Go-Ride, Go-Car, Go-Send, Go-Food, Go-Shoop, dan lain sebagainya.
2. Implementasi pada driver gojek adalah bagian dari praktek muamalah yang disebut dengan qirād. Dalam prakteknya, qirād atau kerja sama harus dilakukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak di awal akad dan di setujui oleh kedua belah pihak. Namun, pada kenyataannya sebagian pihak driver ada yang melanggar perjanjian yang di buat di awal perjanjian. saat ini terdapat beberapa para driver Gojek yang melanggar kewajibannya menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan dan disepakati oleh driver.
3. Kalau terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi go-food menimbulkan kerugian yang dialami oleh Driver, akibat dari pembatalan sepihak dapat dilihat dari segi tenaga, financial, tidak dapat menerima orderan lain, dan performa menurun.
4. Alasan terjadinya pembatalan sepihak karena adanya beberapa faktor yang melatarbelakangi, antara lain kesalahan teknis (error) pada sistem aplikasi gojek, orderan asli, dan orderan fiktif.
5. Kompensasi bagi konsumen gojek yang membatalkan secara sepihak yaitu tidak akan memperoleh sanksi atau denda. Bahkan mereka yang biasa membatalkan masih bisa memesan makanan atau minuman lagi tanpa harus akun mereka diblokir terlebih dahulu.
6. Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 311 Uang ijarah wajib di bayar oleh pihak musta'jir meskipun ma'jur tidak digunakan. Jadi meskipun pesanan tidak digunakan pihak konsumen wajib membayar jasa gojek dan pesanan tersebut. Sedangkan Kompilasi Hukum Ekonomi Pasal 606 Nasabah Qardh wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama. Jadi konsumen yang telah memesan makanan wajib mengembalikan uang yang sudah dibayar terlebih dahulu oleh pihak driver Gojek karena uang yang sudah dibayari tersebut dianggap hutang. Sehingga pembatalan

sepihak oleh konsumen pada jasa gojek di pamekasan dalam pandangan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah tidak sesuai.

Daftar Pustaka

Al-Qur'an

Abtar Abu. *"Tinjauan Hukum Islam Tentang Akad Ijarah Mesin Traktor dalam Pengelolaan Sawah (Studi Kasus Desa Paseyan Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang)"*. (Skripsi IAIN Madura, 2020).

Adam Panji, *Fikih Muamalah Adabiyah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2018)

Adityarani Nadhira Wahyu, Lanang Sakti, *Tinjauan Hukum Penerapan Akad Ijarah Dan Inovasi Dari Akad Ijarah Dalam Perkembangan Ekonomi Syariah Di Indonesia*, *Jurnal Fundamental Justice*, No.2, Vol 1.

Afifudin, Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009).

Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Annisa Febri, Sukma, dkk. *"Konsep Dan Implementasi Akad Qardhul Hasan pada Perbankan Syariah dan Manfaatnya"*, *Amwaluna*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, No 2, Vol 3.

Annur, Cindy Mutia, *Gojek "produk Gojek"* diakses dari <https://www.gojek.com/id-id/products/>, pada tanggal 23 Maret 2023.

Astutik Puji, *Penerapan akad ijarah pada sistem sewa menyewa sawah (Studi pada Desa Tanjung Agung Kecamatan Ulumusi Kabupaten Empat Lawang)*, (Skripsi Mahasiswi UINFAS Bengkulu, 2022).

Aziah Ayu,Ponpon Rabia Adawia,*Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif*,Jurnal Humaniora,No.2, Vol 18.

Chistyananda Mega Immanuel,*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online*”,(Skripsi Mahasiswa Universitas Senata Dharma Yogyakarta)

Dahlan Azhir A. *Ensiklopedia Hukum Islam*,(Jakarta: Inter Masa,1999)

ElhasNashihullIbad. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Dalam Tinjauan Umum Hukum Islam*. Jurnal Al-Tsaman,No. Vol 1.

Fitri, M A “Logo Baru Gojek Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi OnDemand Terdepan di Asia Tenggara” diakses dari <https://www.gojek.com/blog/gojek/logobaru-Gojek-simbol-evolusi/>, pada tanggal 23 Maret 2023

Ghazali Abdul Rahman Ghazali, Ghufron Ihsan, Sapiudin Shidiq,*Fiqh Muamalat*,(Jakarta: Prenamedia Group,2018).

Hannanong Ismail dan Aris, “Al-Qardh Al-Hasan : Soft And Benevolentloan Pada Bank Islam”, Diktum : Jurnal Syari’ah an Hukum, Volume 16, No.2, (Desember 2018).

Harum, *Multi Akad Dalam Tataran Fiqh* , Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta, No 2, Vol 30.

Hasan M Ali, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

Helaluddin, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Ramadhan, 2017).

HidayatTaufiq, '*Hukum Pengambilan Manfaat Qardh Terhadap Praktek Arisan Uang Perspektif Ibnu Qudamah*',(Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), 30

Ibrahim, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018).

Jannah, *Analisis Pelaksanaan Take Over Pada Perbankan Syariah Cabang Serang Menggunakan Akad Qardh dan Murabahah*" , diakses dari https://eprints.walisongo.ac.id/334/4/072311032_Bab4.pdf , pada tanggal 18 September 2022 .

Jaya Made Laut Mertha, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia, 2020).

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

Kuahaty Sarah selfina, *Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah*, *Jurnal Pengabdian Hukum*, No.2 Vol 1.

Lis Siska. Sulistiani, *Hukum Perdata Islam: Penerapan Hukum Keluarga dan Hukum Bisnis Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).

Majah Al-Iman Ibnu, *Sunan Ibnu Majah*, (Libanon : Dar Al-Kutob Al-Imamiyah, 2009).

Mardani, *fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012).

MoleongLexy J *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014).

MubarokJaih, Hasanudin, *Akad Ijarah dan Ju'alah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2018).

- Mulyana Dedi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Rosda, 2006).
- Mushaf Ayat Sudut Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta : Al-Huda, 2002).
- Mustofa Imam, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018).
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2011).
- Pasaribu Chairuman, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar grafika.1994).
- Ridwan, *Statistika Untuk Lembaga Instansi Pemerintah/Swasta*, (Bandung: Alfabeta,2004).
- Rohmaniyah Wasilatur ,*Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Pamekasan: Duta Media Publishing,2019).
- Rois Moh, "*Implementasi Akad Ijarah Pada Buruh Panen Padi dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah (Studi Kasus di Desa Baddurih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan)*". (Skripsi IAIN Madura, 2018).
- Sabiq Sayyid.*fiqh as-Sunnah*,Jilid 4, Cetakan II,(Jakarta: Tinta Abadi Gemilang,2013).
- Saleh Sirajuddin, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Ramadhan, 2017).
- Saharani Nita, *Tinjauan Hukum Ekonomi Srai'ah terhadap praktik ijarah (sewa menyewa tanah di desa bumi Nabung kabupaten Lampung tengah*, (Skripsi Mahasiswi IAIN Metro, 2018).

Sarwono Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Suluh Medio, 2018).

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2013).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).

Setiawan Johan, Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 208).

Febri Annisa dan Sukma dkk, "Konsep Dan Implementasi Akad Qardhul Hasan pada Perbankan Syariah dan Manfaatnya", *Amwaluna : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, vol.3 No 2. (Juli 2019)

Sunggono Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003).

Rohmaniyah Wasilatur,
Fiqh Muamalah Kontemporer, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019).

Widiyastuti, E. Gojek, Kantor Cabang, diakses dari <https://www.gojek.com/contact/>, pada tanggal 24 Maret 2023

Yuliana Rahmi, *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*, *Jurnal Stie Semarang*, No2, Vol 4.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

