

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dan Sejarah Desa Panglegur

1. Gambaran Umum Desa Panggelgur

Desa Panglegur adalah salah satu desa yang terletak di kecamatan Tlanakan, Pamekasan, Jawa Timur. Desa Panglegur memiliki 4 Dusun yang meliputi:

- a. Dusun Pandan
- b. Dusun Kramat
- c. Dusun Pangtonggal
- d. Dusun Glaggah

Wilayah Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan terbagi menjadi empat (4) Dusun yaitu: Dusun Kramata, Dusun Pangloros, Dusun Glagga dan Dusun Pandan.

Sedangkan jarak antara pemerintahan desa panglegur dengan kantor kecamatan tlanakan kabupaten pamekasan ± 6 Km dan dengan pendopo kabupaten pamekasan ± 3 Km sedangkan dengan pusat ibu Kota Propinsi Jawa Timur ± 116 Km.⁴²

2. Sejarah Desa Panglegur

⁴² "Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan (Permendagri No.56-2015)". www.kemendagri.go.id (dalam bahasa Indonésia). Diarsipkan dari versi asli tanggal 2017-04-29. Diakses tanggal 29-11-2021.

Asal Usul Desa Pada zaman dahulu ada 2 saudara laki-laki yang mempunyai hobi yang sama yaitu menyabung ayam akan tetapi hobi mereka dilarang oleh kedua orang tua mereka karena hobi tersebut hanya membuang-buang uang, apalagi jika bermain dengan menggunakan taruhan Kedua saudara tersebut tidak menghiraukan larangan dari kedua orang tua mereka, Merekapun selalu menyabung ayam baik dengan teman maupun orang yang baru dikenal.

Pada suatu hari, kedua kakak beradik itu pergi ke sebuah desa untuk bertarung ayam Ketika di tengah jalan, tiba-tiba mereka bertemu dengan seseorang yang menggunakan pakaian serba hitam dan blangkon Orang tersebut menasehat kedua saudara itu Jika kalian berada di desa ini, jangan pernah melewati sungai perbatasan Desa ini kalau kalian tidak ingin celaka. Namun kedua saudara itu tidak mempedulikan ucapan penduduk tersebut, dan merekapun tetap melanjutkan perjalanannya.

Saking asyiknya mereka mencari tempat untuk menyabung ayam tidak sadar bahwa mereka telah melewati sungai larangan tersebut dan seketika itu mereka merasa kesakitan dan akhirnya mati di sungai tersebut Setelah kejadian matinya kedua saudara itu ketika melewati sungai tersebut maka daerah sekitar sungai diberi nama larangan.

Daerah tersebut menjadi sebuah Desa yaitu Desa Panglegur sampai sekarang sungai larangan itu masih dipercayai masyarakat sekitar bahwa sungai tersebut keramat dan apabila melewatinya jangan pernah berkata kotor ataupun dengan pikiran kosong, dan apabila dachrah tersebut dibangun maka tanah sekitar akan

longsor Banyak sekali versi mengenai asal-usul desa Panglegur dan itulah salah satunya.

Sejarah Pemerintahan Desa Pemerintahan Desa Panglegur merupakan satu pemerintahan yang ada sejak jaman kerajaan Sesuai dengan perkembangan keadaan dan kondisi masyarakat maka wilayah pemerintahan terdiri atas 4 dusun.⁴³

3. Gambaran Umum Tentang Gojek

GOJEK merupakan perusahaan teknologi yang berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GOJEK bertumpu pada 3 nilai pilarnya, yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, kini perusaha PT. Gojek telah menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna melalui aplikasi di Asia Tenggara Perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim ini merupakan perusahaan terobosan baru dalam bidang transportasi umum berbasis teknologi informasi berupa aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone*. Perusahaan *startup* ini banyak menawarkan *vitur* dalam aplikasi diantaranya ialah : *Go-Ride, Go-Food, Go-Car, Go-Box, Go-Clean, Go-Send* dan banyak lagi yang bisa membantu konsumen unuk membantu memenuhi kebutuhan.⁴⁴

a. Go ride

⁴³ Pemerintah Desa Panglegur, *RPJM Desa Panglegur*, Tahun 2020-2025, 17-18

⁴⁴ Go-Jek Indonesia, *Tentang Go-Jek*, diakses di <https://www.gojek.com/about/> (pada 23 November 2021 pukul 15.35)

Go Ride merupakan layanan transportasi antar atau ojek menggunakan sepeda motor roda dua, dengan penjemputan yang dilakukan oleh *Driver* sesuai yang tertera dalam aplikasi, dan mengantarkan pelanggan menuju lokasi sesuai yang diinginkan, jarak maksimum yang ditemuh *Driver* ialah 30 km.

b. *Go Car*

Go-Car layanan ini hampir sama dengan goride yang menyediakan jasa antar namun menggunakan kendaraan roda empat atau mobil, gocar bisa digunakan untuk menuju lokasi secara bersama sekitar 1 sampai 4 orang.

c. *Go food*

Layanan ini merupakan titip beli makanan, yang dipesan oleh konsumen dalam aplikasi dan *Driver* gojek yang akan melakukan pembelian menuju restoran atau merchant dalam aplikasi. dengan jarak maksimal pengantaran 25 km.

d. *Go-Mart*

Go Mart adalah layanan belanja yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang yang di butuhkan. Berbelanja pada toko yang sudah terdaftar pada *go-mart* ditempat sekitar, dan pesanan akan diantar kealamat tujuan.

e. *Go send*

Go send layanan pengiriman barang atau dokumen untuk area sekitar, mulai dari penjemputan dan mengantarkan barang kealamat tujuan yang dilakukan oleh *Driver* gojek dengan maksimal berat barang 20 kg.

f. *Go box*

Go box layanan jasa pindahan dan kirim barang dengan memesan mobil *pickup*, mobil *box*, kapan saja membutuhkannya. Misalnya pemindahan atau pengiriman barang yang cukup besar dan banyak.

g. *Go tix*

Go tix merupakan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online* untuk memudahkan konsumen karena dapat mengetahui jam tayang, harga dan tempat duduk yang dapat kita pilih dan ketahui dimana saja.

h. *Go med*

Go med yakni hasil kolaborasi antara *hallo dokter* dan *gojek* menjadi *gomed*, konsumen dapat menanyakan atau berkonsultasi seputar kesehatan, mendapatkan obat atau vitamin dan sebagainya. Produk yang terdapat pada *gomed* dijamin ke asliannya karena *gomed* hanya bekerja sama dengan apotik berlisensi yang telah terdaftar dan mendapatkan ijin apotik.

i. *Go pay*

Go pay metode pembayaran menggunakan uang elektronik yang dapat digunakan secara online, dapat digunakan sebagai pembayaran makanan atau yang lainnya ditempat secara langsung atau digunakan untuk membayar produk lainya pada *gojek*.

j. *Go bills*

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

k. *Go-Massage*

Go-Massage adalah layanan pijat relaksasi yang dapat dipilih seperti pijat wajah, pijat tubuh dan lainnya. tanpa perlu keluar rumah tukang pijit akan segera datang ketempat anda.

l. *Go clean*

Go clean merupakan layanan jasa kebersihan berbasis aplikasi yang akan dilakukan oleh tenaga ahli dalam bidang kebersihan, dan *go clean* akan datang ketempat sesuai pesanan konsumen untuk dibersihkan dan dapat dipesan satu hari sebelumnya.

m. *Go auto*

Go auto merupakan layanan khusus seputar kendaraan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja untuk melakukan pelayanan *service*, cuci, dan keadaan darurat seputar kendaraan konsumen, dan memudahkan konsumen karena tidak menganti dan menyediakan waktu khusus untuk perawatan kendaraan.

n. *Go glam*

Go glam layanan seputar kecantikan yang akan dilakukan oleh para *professional* dalam bidangnya, seperti *creambath, hair dry, blow dry, hair coloring, manicure, dan pedicure*. Konsumen hanya perlu menuliskan alamat lengkap, no telon, data diri, waktu pemesanan, dan pelayanan yang diinginkan. Dengan begitu *goglam* akan datang ke alamat konsumen dan melakukan pelayanan di tempat.

B. Paparan Data

1. Mekanisme Operasional Penggunaan Jasa Go-Ride Di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan

a. Pemesanan Ojek Online Via Gojek

Mengenai sistem pelaksanaan transaksi ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan sebagaimana berikut ini:

Pelaksanaan transaksi penggunaan jasa go-ride di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan dengan pandangan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah tentang pembatalan transaksi penggunaan jasa ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Seperti yang telah diterapkan pada suatu transaksi penggunaan jasa do-ride. Dalam transaksi penggunaan jasa go-ride tersebut menggunakan prinsip *ijarah* (dalam sewa jasa) yang mana dalam prinsi tersebut tidak boleh membatalkan secara sepihak tanpa ada persetujuan dari kedua belah pihak, prinsip *ijarah* tersebut telah diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) untuk melakukan sebuah perjanjian harus ada kesepakatan antara kedua belah pihak yang ingin bertransaksi baik itu dalam tranksi online maupun offline.

Perjanjian harus didasari pada kesepakatan dua belah pihak secara bebas dan sukarela dalam melakukan suatu perjanjian tidak boleh

mengandung unsur kemudharatan, paksaan, kekhilafan maupun penipuan dimana hal tersebut juga telah diatur dalam pandangan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).

Pengertian diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan yang mengatakan bahwa kedudukan dari dua belah pihak yang mengadakan transaksi adalah sama-sama menguntungkan, dalam melakukan suatu transaksi sewa menyewa harus ada kata sepakat antara dua belah pihak dimana harus terdapat *ijab dan qabul*, agar dalam memlakukan transaksi sewa menyewa tersebut dapat disepakati Bersama dan berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan.

Dengan adanya *ijab qabul* tersebut dalam suatu akad *ijarah* atau sewa menyewa bisa dikatakan sebagai transaksi yang sah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).Pelaksanaan akad *ijarah* adalah suatu peristiwa penting dalam kehidupan sehari-hari, dimana dalam hal tersebut sesuai dengan konsep kultural social yang mana kita sebagai manusia saling membutuhkan satu sama lainnya.

Dalam pelaksanaan akad *ijarah* dalam transaksi sewa jasa go-ride di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan, sangat ramai dilakukan dan bahkan setiap hari sebagian masyarkat Panglegur menggunkan jasa go-ride, dalam pelaksanaannya konsumen sebagai penyewa jasa membuka aplikasi khusus dimana aplikasi tersebut bisa kita dapatkan di playstore secara gratis yang bernama gojek, sheingga kosumen memesan lewat aplikasi tersbut, setelah mendapatkan driver

sang driver berangkat ketempat dimana konsumen tersebut berada sesuai dengan map yang ada dalam aplikasi tersebut. Kedua belah pihak memiliki itikad baik sama-sama menguntungkan konsumen yang menyewa jasa mendapatkan driver dan antar ketemoat tujuannya sedangkan si driver mendapatkan imbalan atau *ujrah* dari hasil penyewaan jasanya.

Peneliti dapat mencari informan mengenai seputar driver ojek online via gojek yang menjadi sasaran peneliti, dan juga informan yang kedua adalah konsumen. dimana konsumen tersebut orang yang pernah menyewa jasa driver ojek online via gojek yang juga menjadi sasaran kedua dari penelitian ini.

Berdasarkan apa yang telah peneliti dapatkan di lapangan baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti menguraikan paparan data sebagai berikut.

Pelaksanaan transaksi sewa menyewa dalam hal jasa ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan dalam hal ini peneliti ketahui suatu informasi yang diantaranya adalah konsumen yang melakukan pemesanan terhadap jasa driver gojek di agar peneliti dapat mengumpulkan informasi sedetail mungkin dalam penelitian kali ini.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pihak driver ojek online via gojek bapak Lutfiyadi sebagai penyewa layanan jasa ojek online via gojek dengan penjelasan sebagai berikut.

“Pelaksanaan yang terjadi dalam operasional penggunaan jasa ojek online via gojek adalah konsumen meng-order pihak driver menggunakan aplikasi gojek, yang telah diberikan oleh perusahaan gojek, yang didalamnya ada beberapa fitur yang membuat konsumen lebih mudah untuk melakukan transaksi jasa ojek online via gojek, banyak masyarakat yang melakukan transaksi jasa ojek online, sehingga tidak sedikit dari masyarakat yang melakukan orderan kepada driver bahkan saya sendiri telah banyak dilakukan oleh para konsumen dengan berbagai alasan, saya pernah di cancel dengan orderan go-ride yang pada dasarnya yaitu untuk menyewa layanan jasa jemput konsumen. Sekali lagi yang terjadi pada saya adalah orderan fiktif yang diterima, orderan fiktif kadang ada yang saat saya dalam perjalanan tiba di cancel dengan banyak alasan dari konsumen, bahkan orderan fiktif ada juga yang tempatnya tidak sesuai dengan aplikasi gojek, sehingga saya selaku driver ojek online via gojek adalah harus kembali ke pangkalan.”⁴⁵

Mekanisme pelaksanaan ojek online via gojek banyak digunakan oleh masyarakat Pamekasan khususnya masyarakat Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan bapak Agus Mulyono juag sebagai driver ojek online via gojek, beliau menyampaikan mekanisme operasional dalam penggunaan jasa ojek online via gojek.

“Mekanisme yang digunakan oleh gojek adalah sistem order, dimana konsumen jika ingin pergi ke tempat yang dituju hanya tinggal meng-klik menu go-ride, sehingga konsumen lebih mudah dan efektif untuk pergi, akan tetapi konsumen juga pernah melakukan orderan yang dicancel saat saya sedang dalam perjalanan menuju rumah/tempat konsumen berada, dalam operasionalnya konsumen pertama-tama membuka aplikasi gojek lalu memilih layanan yang telah diberikan oleh gojek, salah satunya adalah go-ride, konsumen memilih lokasi tempat berada dan tempat yang ingin dituju, setelah semuanya selesai konsumen tinggal klik lanjut dan tinggal menunggu driver datang, sebelum meng-klik lanjut uang jasa telah ditentukan oleh pihak gojek sesuai dengan jarak yang telah ditempuh, disanalah pihak driver berangkat kelokasi tujuan, akan tetapi dalam perjalanan ada pesan masuk yang telah disediakan oleh gojek,

⁴⁵ Lutfiyadi, wawancara dengan driver ojek online via gojek, pada tanggal 20 Maret 2021.

dimana pesan tersebut berisi pesan konsumen berbagai alasan untuk membatalkan pesanan setelah saya hampir selesai.”⁴⁶

Sistem yang digunakan dalam penggunaan jasa ojek online via gojek adalah sistem order yang dimana pihak konsumen mengorder jasa driver, sehingga dalam pelaksanaannya sangat mudah digunakan.

b. Akibat Pembatalan Secara Sepihak

Akibat dari pembatalan secara sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi go-ride banyak menimbulkan kerugian yang dialami oleh pihak Driver, akibatnya dapat dilihat dari berbagai segi kerugian sebagai berikut:

1. Tenaga

Untuk melengkapi data akibat pembatalan secara sepihak maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pihak driver ojek online yang juga memiliki nasib sama yaitu pembatalan sepihak dari konsumen atas jasa yang telah dipesan melalui aplikasi gojek atas nama Sukni.

“Dalam pelaksanaan yang telah terjadi kadang saya pernah menerima oreran fiktif dimana setelah saya sampai ketempat tidak sesuai dengan map di aplikasi gojek, bahkan ada juga yang cancel ditengah jalan saat saya sudah berada di jalan untuk menuju tempat lokasi konsumen, itulah yang membuat saya agak kesal karena disamping itu saya rugi dua kali selain rugi materi juga rugi fisik.”⁴⁷

Pembatalan dalam orderan pengguna jasa ojek online kerap sekali dilakukan oleh pihak konsumen sehingga kerugian yang dialaminya pertama adalah tenaga.

⁴⁶ Agus Mulyono, Driver Ojek Online Via Gojek, Wawancara langsung, (25 Desember 2021)

⁴⁷ Sukni, wawancara dengan salah satu driver ojek online via gojek, pada tanggal 15 September 2021.

Dalam wawancara selanjutnya adalah bapak Saiful yang juga sebagai profesi driver ojek online via gojek.

“Ketika dalam perjalanan menuju lokasi konsumen, perjanjian yang telah disepakati oleh pihak konsumen dan driver dibatalkan secara sepihak, pasalnya berbagai alasan, ada juga yang menghubungi lewat telepon atau via chat gojek yang mengabarkan bahwa orderan akan di cancel, setelah saya tanyakan alasannya adalah lama untuk menunggu, dan juga ada yang beralasan tidak jadi berangkat. Sehingga saya selaku driver harus menerima meski sebetulnya saya masih kesal dengan perlakuan konsumen terhadap saya. Bahkan kerugian yang saya dapat yaitu dari segi tenaga dan saya merasa capek.”⁴⁸

2. Finansial

Kerugian yang didapat oleh pihak driver terhadap pembatalan secara sepihak oleh konsumen yaitu *finansial*, seperti yang telah dikatakan oleh salah satu pihak driver bapak Lutfiyadi.

“Waktu itu saya sedang menerima sebuah orderan yang menurut saya bukan orderan fiktif dan tidak mungkin dibatalkan, saya waktu itu hanya menyisihkan uang seadanya untuk simpanan ada orderan go-food, sehingga ditengah perjalanan aplikasi berbunyi dan setelah saya cek ternyata orderan saya dicancel, selain tenaga yang dapat saya rugikan yaitu rugi finansial, karena mau tidak mau saya harus kembali ke tempat bascome, dan itu memerlukan bahan bakar minyak atau BBM.”⁴⁹

Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan bapak Rikiy sebagai driver ojek online via gojek yang menjelaskan kerugian dalam hal *finansial*.

“Dalam kerugian yang telah saya tanggung saat ada konsumen yang membatalkan secara sepihak terhadap saya, sehingga kerugian yang saya tanggung adalah banyak, seperti kerugian fisik bahan bakar minyak dan yang paling tidak terduga adalah reteng yang kurang atau performa yang sangat jelek dimata perusahaan, sehingga kalau saya memiliki performa yang sangat jelek akun saya bisa jadi di suspen atau bahkan sulit untuk

⁴⁸ Saiful, Driver Ojek Online Via Gojek, Wawancara langsung, (Selasa 15 September 2021)

⁴⁹ Lutfiyadi, wawancara dengan driver ojek online via gojek, pada tanggal 20 Maret 2021.

masuknya sebuah orderan terhadap akun saya pribadi, saya rasa saya seperti didzolimi oleh konsumen yang tidak dibenarkan dalam Islam.”⁵⁰

2. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Pembatalan Penggunaan Jasa Go-Ride Di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan

a. Pembatalan Sepihak Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah

Pembatalan secara sepihak adalah dimana dalam melakukan transaksi pemesanan driver ojek online via gojek memiliki sistem dan akad yang dibentuk dengan akad *ijarah* atau sewa menyewa dalam hal jasa. Sehingga untuk melakukan wawancara terhadap berbagai pihak tentang pembatalan sepihak menurut kompilasi hukum ekonomi syari’ah. yang telah peneliti temukan dilapangan dan diperoleh selama penelitian ini, maka peneliti juga melakukan wawancara kepada konsumen yang bersangkutan, mengingat konsumen yang merupakan hal yang paling terpenting dalam penelitian ini agar penelitian ini sempurna. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa konsumen driver ojek online via gojek yang pernah melakukan pembatalan secara sepihak, sebagaimana yang peneliti temukan dilapangan, ada beberapa narasumber yang peneliti temukan yang pernah melakukan pembatalan sepihak setelah melakukan orderan terhadap driver ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

⁵⁰ Rikiy, Driver Ojek Online Via Gojek, Wawancara Langsung, (25 Desember 2021)

Dalam kompilasi hukum ekonomi Syariah pasal 302 menjelaskan bahwa Akad ijarah dapat dilakukan dengan tatap muka maupun jarak jauh seperti yang telah diterapkan dalam pelaksanaan transaksi gojek.⁵¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu konsumen bernama bapak Aminullah untuk menanyakan apakah pernah melakukan transaksi ojek online via gojek.

“Sebelum saya membawa sepeda motor ke Madura untuk kuliah, saya salah satu konsumen yang menjadi pengagum jasa ojek online khususnya via gojek dimana saya sering melakukan orderan dengan aplikasi gojek, ketika hendak mau pergi kuliah atau pergi kegiatan kampus diluar, Saya pernah menyewa jasa ojek online via gojek, dalam perjalanan driver ojek online kadang-kadang ada hal yang tidak diinginkan oleh saya pribadi, seperti diantaranya lambatnya driver menuju lokasi saya.”⁵²

Selanjutnya juga diperjelas oleh bapak Aminullah dengan pertanyaan peneliti sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pedoman wawancara.

“Dalam melakukan transaksi pernah ada kendala dimana kendala tersebut adalah lamanya menunggu sehingga saya saat itu sedang kepepet dan sudah terlambat, setelah itu saya menelpon teman agar diberi tumpangan sampai kampus, dan akhirnya mau tidak mau harus di cancel, saya pernah mengabari driver online sebelum membatalkannya, saya tidak terlalu memikirkan tentang hukum karena menurut saya ketika saya membatalkan tidak akan terjadi apa-apa dengan pihak driver.”⁵³

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kembali dengan konsumen driver ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan bapak Aji Pangestu, yang juga pernah melakukan transaksi ojek online via gojek, yang juga menjawab pertanyaan wawancara peneliti tentang

⁵¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syar'ah Pasal 302, hlm. 81

⁵² Aminullah, Konsumen Driver Ojek Online Via Gojek, Wawancara Langsung, 12 September 2021.

⁵³ Aminullah, Konsumen Driver Ojek Online Via Gojek, Wawancara Langsung, 12 September 2021.

bagaimana mekanisme operasional dalam pembatalan sepihak dari konsumen terhadap driver.

“Saya pernah menggunakan jasa ojek online via gojek meskipun tidak terlalu sering, dalam melakukan orderan tersebut memiliki kemudahan dalam melakukan suatu hal, baik itu berupa go-ride tetapi lebih efektif dan gampang hanya satu genggam saja, dalam berbagai kendala yang telah saya alami, adalah keterlambatan driver saat menjemput saya, dan kadang saya juga melihat mungkin pihak driver tersebut lalai dalam melakukan kerjanya sehingga pihak konsumen harus menunggu lama, sehingga saya bosan dan tidak jadi berangkat untuk itu saya melakukan pembatalan terhadap salah satu driver gojek yang saat itu dalam perjalanan menuju lokasi saya, untungnya masih belum jauh, sehingga drivernya menurut saya gak banyak kerugian yang didapat oleh pihak driver, ketika berbicara hukum saya kurang tahu betul tentang pembatalan yang saya lakukan.”⁵⁴

b. Pandangan Hukum Ekonomi Syari’ah Tentang Pembatalan Secara Sepihak

Pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen terhadap pihak driver ojek online via gojek tidak diperbolehkan menurut pandangan kompilasi hukum ekonomi syari’ah, seperti yang tertuang dalam pasal 316 yang berbunyi:

1. Awal waktu *ijarah* ditetapkan dalam akad atau atas dasar kebiasaan.
2. Waktu *ijarah* dapat diubah berdasarkan kesepakatan para pihak.⁵⁵

Peneliti melakukan wawancara yang ditemukan dilapangan terhadap pembatalan secara sepihak oleh konsumen driver ojek online via gojek yang juga pernah melakukan pembatalan tidak direncanakan sebelumnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Herlin Susanti yang saat itu

⁵⁴Aji Pangestu, konsumen ojek online via gojek, wawancara langsung, 25 November 2021.

⁵⁵ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah pasal 316, 84

pernah melakukan pembatalan terhadap driver ojek online via gojek dimana Ibu Herlin tidak ada rencana sebelumnya untuk membatalkan orderannya, tetapi temannya yang memiliki niat yang sama mengajak ibu Herlin berangkat bareng.

“Pelaksanaannya saya selaku konsumen sangat kasihan terhadap driver ojek online via gojek tersebut, pada waktu itu sebelumnya saya memesan ojek online via gojek dikosan saya tepatnya di jl. Panglegur Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan, pada saat itu saya ingin pergi ke sebuah toko untuk belanja keperluan pribadi, pada waktu itu saya tidak Panjang lebar dan tidak berpikir bahwa teman saya juga mau belanja, setelah saya memesan driver ojek online via gojek saya cepat-cepat membatalkan driver tersebut tanpa konfirmasi terlebih dahulu, karena saya waktu itu panik dan tidak berpikir bahwa pihak driver sudah dalam perjalanan.”⁵⁶

Senada dengan ibu Herlin Susanti sebagai konsumen dalam penggunaan jasa ojek online via gojek, peneliti mewawancarai Ibu Indah di Dusun Kramat Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan, beliau selaku pengamat sosial dan merupakan alumni aktivis.

“Zaman yang serba canggih ini membuat masyarakat selalu dimudahkan dengan segala hal, baik itu berupa apapun, banyak sekali orang yang mengorder jasa driver ojek online, khususnya via gojek, bahkan saat ini bisa dikatakan separuh masyarakat Panglegur menggunakan ojek online via gojek, bahkan banyak teman-teman saya megeluh dan bercerita persis dengan apa yang anda tanyakan kepada saya, yaitu banyaknya orderan yang tidak jelas keberadaannya atau bisa dikatakan orderan fiktif, selain itu teman-teman saya juga bercerita tentang pembatalan sepihak disaat driver sedang menuju lokasi konsumen yang memesan.”

Selanjutnya diperjelas oleh Ibu Indah mengenai ketentuan hukum pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap pihak driver. Ibu Indah melanjutkan bahwa kemudahan dalam segala sesuatu membuat masyarakat tidak

⁵⁶ Herlin Susanti, Konsumen Driver Ojek Online Via gojek, Wawancara Langsung, 10 November 2021.

bisa mengontrol dan tidak bisa melihat bahwa kemudahan dalam bertransaksi hari bukan untuk memberatkan salah satu pihak.

“Saat ini kemudahan dalam bertransaksi membuat masyarakat lupa terhadap hukum alam yang akan terjadi, bagaimana tidak bahwa driver ojek online via gojek dirugikan oleh oknum masyarakat yang tidak bertanggung jawab, sehingga tidak hanya rugi materi tetapi juga rugi segalanya yang paling penting adalah rugi mental, jika mentalnya sudah trauma maka takut untuk mengambil orderan kembali, sehingga pihak driver akan banyak berhenti bekerja sebagai driver ojek online via gojek tersebut. Mengingat kemudahan transaksi hari ini sudah lagi tidak bisa dibendung maka kita selaku masyarakat yang menikmati kemudahan tersebut harus menjaga nama baik dan menjaga kerukunan dan kepercayaan pihak driver banyak juga oknum yang tidak bertanggung jawab, seperti contoh orderan yang cancel secara sepihak oleh pihak konsumen, sehingga kerugian yang didapatkan oleh sang driver ojek online via gojek, bahkan kerugian yang lainnya seperti kurangnya rating sang driver tersebut, kalau saya tidak pernah meng-cancel orderan secara sepihak, kalau saya meng-cancel pasti saya ganti rugi terhadap pihak driver tersebut lewat walet atau gopay.”⁵⁷

Setelah peneliti telusuri untuk melakukan observasi yang bertujuan hanya untuk memastikan kebenarannya. pelaksanaan ketidaksesuaian terhadap penggunaan jasa ojek online via gojek di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan memang benar adanya dan sesuai dengan yang telah ditentukan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) dimana perjanjian di awal tidak ada unsur pembatalan secara sepihak. Banyak yang telah peneliti dengar dari berbagai konsumen maupun driver ojek online via gojek, dimana ada unsur miskomunikasi anatar penyewa jasa dan orang yang menyewakan jasanya/driver ojek online.⁵⁸

⁵⁷ Indah, Pengamat Sosial, wawancara langsung, 3 Desember 2021, pukul 09.00 WIB.

⁵⁸ Observasi tanggal 05 Desember 2021 pukul 12.00 WIB.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan terkait temuan hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan sesuai dengan judul yang peneliti angkat tentang pembatalan penggunaan jasa go-ride Di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Sehingga peneliti menemukan beberapa hal yang diantaranya sebagaimana berikut ini:

1. Pertama konsumen/penyewa jasa ojek online via gojek harus menginstal aplikasi gojek yang dapat didownload di Playstore secara gratis.
2. Konsumen pengguna jasa ojek online via gojek terlebih dahulu melakukan pendaftaran akun di aplikasi dengan memasukkan data pribadi.
3. Setelah itu konsumen akan dibawa oleh aplikasi ke halaman utama gojek, yang di dalamnya berisi menu, go-ride.
4. Konsumen hanya tinggal memilih menu GoRide.
5. Setelah itu konsumen memilih lokasi yang akan dituju
6. Konsumen hanya tinggal menunggu driver datang ke lokasi.
7. Ketika konsumen menunggu driver yang sedang dalam perjalanan dibatalkan secara tiba-tiba oleh konsumen.

D. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dijabarkan di paparan data sehingga muncul temuan penelitian pada sub-sub sebelumnya yang

telah dianalisis sesuai dengan objek penelitian. Dalam hal ini peneliti juga mengaitkan dengan beberapa literatur-literatur juga materi yang cukup relevan dengan data-data yang berkaitan dengan seperti *Al-Quran*, hadist, buku, jurnal, dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).

Dalam penelitian ini peneliti memiliki dua pembahasan sesuai dengan fokus permasalahan yang telah peneliti angkat, sebagaimana berikut:

1. Mekanisme operasional penggunaan jasa go-ride di Desa Panglegur

Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan

Praktik pelaksanaan pembatalan penggunaan jasa go-ride secara sepihak Di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti temukan dilapangan, seperti yang telah dipaparkan pada bab tiga mengenai wawancara, serta merujuk pada bab dua sebagai landasan teori. *Ijarah* /Sewa Menyewa dalam hal jasa menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syaria'h (KHES) adalah suatu bentuk dari kegiatan sewa menyewa suatu barang ataupun jasa yang telah ditentukan jangka waktunya, upahnya, bahan sistem dalam pembayaran yang akan ditanggungkan.⁵⁹

Dalam suatu perjanjian tersebut, antara kedua belah pihak yang telah melakukan *ijab dan qabul* sebelumnya sudah menyetujui atas apa yang telah diberikan atau yang telah ditawarkan. Dalam suatu transaksi tersebut terdapat akad *ijarah*/sewa menyewa jasa yang telah dilakukan oleh konsumen terhadap pemberi sewa/ driver ojek online via gojek. Sebelumnya

⁵⁹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) Pasal 20 ayat 9

kedua belah pihak telah melakukan perjanjian secara online meski tidak tertulis secara lengkap dalam melakukan pengorderan terhadap driver tetapi setiap konsumen yang men-download aplikasi gojek, secara otomatis konsumen telah menyetujui ketentuan dan kebijakan yang telah diberikan oleh perusahaan PT.Gojek Indonesia. Pembentukan akad antara penumpang dengan driver dimulai ketika penumpang memesan driver ojek online via aplikasi Gojek, penumpang dengan pengemudi memasukkan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, kemudian aplikasi akan menampilkan tarif yang harus dibayar penumpang, jika penumpang setuju tekan book.

Layar pada smartphone akan mencari pengemudi yang terdekat dengan lokasi penjemputan. Apabila Grab atau Go Jek telah menemukan pengemudi, aplikasi ini akan, memeberikan informasi mengenai nama pengemudi, plat motor, jenis motor, dan foto pengemudi yang akan melayani order penumpang.

Namun dengan kemudahan pemesanan yang dilakukan secara online, ada saja penumpang yang membatalkan pemesanan secara sepihak dengan alasan jemputan terlalu lama atau alasan lain yang tidak jelas. Selain itu ada juga pihak yang iseng atau tidak serius memesan jasa go-ride. Ada juga penumpang yang ingin membatu temannya untuk mencapai point sehingga dengan sistem tembak dan akhirnya salah sasaran dan yang dirugikan adalah driver lain. Dari masalah tersebut pihak driver tentu merasa dirugikan, karena penumpang yang sudah memesan atau pembatalan pemesanan secara

sepihak dilakukan ketika driver sedang dalam perjalanan bahkan sudah menuju lokasi jemputan yang telah disepakati.

Hampir seluruh pihak driver ojek online via gojek mengalami hal yang serupa seperti yang telah peneliti temukan dilapangan, yang terkait dengan pembatalan secara sepihak oleh konsumen yang memiliki alasan hampir sama antara konsumen satu dengan konsumen yang lainnya.

Sehingga pihak driver harus menanggung resiko menjadi driver ojek online khususnya via gojek yaitu dibatalkan secara sepihak oleh konsumen yang sebelumnya telah memesan driver.

Mekanisme pembatalan terhadap ojek online via gojek yang pertama adalah pembatalan yang dilakukan oleh para konsumen terhadap driver ojek online via gojek, dalam pelaksanaan yang telah terjadi dalam sistem perusahaan gojek adalah muamalah, dimana dilamnya terdiri dari beberapa akad seperti akad *ijarah* dengan sewa jasa driver ojek online via gojek.

Dalam mekanisme pembatalan secara sepihak yang telah dilakukan oleh konsumen terhadap pihak driver seperti yang telah terjadi terhadap bapak Agus Mulyono yang sering dibatalkan oleh pihak konsumen secara tiba-tiba tanpa ada pelantara atau dikasih imbalan sedikitpun malah bapak Agus mendapat rating yang jelek dari perusahaan, karena dianggap tidak serius dalam menjalankan profesi ojek online, sehingga pihak perusahaan memberikan peringkat terendah kepada pihak driver.

Tindakan yang telah dilakukan oleh pihak driver terhadap para pihak konsumen yang telah memesan driver ojek online, dengan cara memberi

pesan terhadap driver yang telah disediakan oleh pihak perusahaan gojek dimana dalam go-ride itu ada kolom yang telah disediakan khusus untuk melakukan pesan atau chatan agar kedua pihak bisa saling berkomunikasi, selain itu pihak driver online via gojek juga memberi kabar kepada konsumen dengan cara menelepon konsumen dengan nomer telepon yang telah tersedia di aplikasi.

Melihat fakta yang terjadi dikalangan masyarakat terhadap kasus driver ojek online via gojek yang memiliki kecenderungan kerugian, seperti yang telah kita ketahui bahwa tidak sedikit konsumen membatalkan dengan alasan yang tidak jelas seperti terlalu lama menunggu, kendaraan yang diinginkan tidak sesuai dengan kehendak penumpang, dan jarak driver dengan penumpang jauh. Maka pembatalan transaksi ojek online yang dilakukan oleh penumpang itu tidak boleh karena merugikan pihak driver. Menurut jumhur ulama akad yang digunakan dalam ojek online tersebut adalah akad *ijarah dhimmah* yaitu adalah *ijarah* dengan obyek berupa jasa orang atau manfaat dari barang yang berada dalam tanggungan *mu'jir* yang bersifat tidak tertentu secara fisik. Status akad *ijarah*, baik *ijarah dhimmah*, adalah lazim dari kedua belah pihak (*mu'jir atau musta'jir*). Artinya, ketika akad telah terpenuhi syarat dan rukunnya, masing-masing pihak menjadi terikat dengan kontrak dan tidak bisa dibatalkan tanpa kesepakatan pihak lain, sebab substansi akad *ijarah* sama dengan akad jual beli yang juga berstatus lazim dari kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan pihak penumpang yang membatalkan, ada yang tidak mengkonfirmasi dengan suatu kejelasan kenapa penumpang tersebut membatalkan, artinya si penumpang tersebut sengaja untuk membatalkan transaksi ojek online tersebut.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah sudah ditentukan bagaimana akad ijarah itu berakhir, sehingga menurut peneliti pembatalan akad ijarah secara sepihak tersebut sesuai dengan fenomena yang telah terjadi dilapangan bertentangan dengan KHES.

Dalam pemesanan go-ride dibawah ini adalah alasan yang telah disediakan oleh gojek terhadap pemesanan go-ride.

1. Saya sudah menunggu terlalu lama
2. Saya ingin mengganti lokasi penjemputan
3. Saya tidaksengajamembuatbookinglain
4. Saya mendapat transportasi lain
5. Posisi driver tidak bergerak
6. Driver tidak dapat dihubungi
7. Driver mengatakan motor/mobilnya rusak
8. Lokasi driver terlalu jauh
9. Driver meminta cancel.

2. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah Tentang Pembatalan Penggunaan Jasa Go-Ride Di Desa Panglegur Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) disebutkan bahwa akad terbentuk karena adanya unsur-unsur atau rukun dan syaratnya sebagai berikut:

Ketika hendak melakukan suatu akad kita harus melihat suatu rukun dan syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu, karena suatu akad tidak akan sah apabila rukun dan syaratnya tidak terpenuhi. Adapun rukun ijarah yang terdapat dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 295 adalah sebagai berikut:

1. Musta'jir/pihak yang menyewa
2. Mu'ajir/pihak yang menyewakan
3. Ma'jur/benda yang diijarahkan
4. Adanya suatu Akad.⁶⁰

Jika ditinjau dari teori akad, praktik gojek atau ojek online tersebut telah sesuai dengan hukum Islam karena adanya dua orang yang bertransaksi, adanya *ijab qabul*, objek akad dan tujuan akad. Yang mana ketika orang bertransaksi tersebut memiliki dua objek yakni driver ojek online via gojek dan calon penumpang atau konsumen.

Ijab dan qabul dilakukan dengan bertransaksi melalui aplikasi gojek dan yang dijadikan objek akad tersebut adalah jasa yang diberikan oleh driver,

⁶⁰ Abdul Mughits, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dalam Tinjauan Hukum Islam*, (Yogyakarta: Al-Mawarid, 2008),157

sedangkan tujuan akad adalah memberikan kemanfaatan kepada masyarakat/penumpang, praktik yang dijalankan oleh perusahaan GoJek ini adalah bagian dari praktik mu'amalah yang disebut juga dengan ijarah atau sewa-menyewa dalam lingkup jasa. Secara istilah pengertian ijarah adalah akad atas beberapa manfaat atau penggantian. Adapun pengertian *ijarah* yang di kemukakan oleh ulama Hanafiyah ialah: "*Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan dilakukan dengan sengaja dari sesuatu zat yang disewa dengan disertai imbalan*".

Gojek ini adalah bagian dari praktik mu'amalah yang disebut dengan ijarah atau sewa-menyewa dalam lingkup jasa. Secara istilah pengertian *ijarah* ialah akad atas beberapa manfaat atau penggantian. Adapun pengertian ijarah yang di kemukakan oleh ulama Hanafiyah ialah: "*Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan dilakukan dengan sengaja dari sesuatu zat yang disewa dengan disertai imbalan*".

Pandangan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) Pasal 20 (9) terhadap *ijarah*, bahwa *ijarah* adalah suatu bentuk kegiatan sewa menyewa barang yang telah ditentukan jangka waktunya dengan sistem pembayaran yang ditanggungkan.⁶¹

Ditinjau dari obyeknya akad *ijarah* bisa diklasifikasikan menjadi dua, yakni *ijarah 'ain* dan *ijarah dhimmah*. Menurut peneliti akad yang dilaksanakan dalam jasa ojek online via gojek adalah termasuk *ijarah dhimmah* karena *ijarah dhimmah* memiliki arti *ijarah* dengan obyek berupa

⁶¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah Pasal 20 Ayat 9

jasa orang atau manfaat dari barang yang berbeda dalam tanggungan *mu'jir* yang bersifat tidak tertentu secara fisik. Artinya *mu'jir* memiliki tanggungan untuk memberikan layanan jasa atau manfaat yang disewa *musta'jir*, tanpa terikat dengan orang atau jasa barang tertentu secara fisik. Dalam kontrak *ijarah dhimmah* apabila terdapat cacat pada obyek, tidak menetapkan hak khiyar bagi *musta'jir*. Demikian juga apabila obyek mengalami kerusakan di tengah masa kontrak, akad *ijarah* tidak batal. Artinya pihak *mu'jir* tetap memiliki tanggungan untuk memberikan layanan jasa atau manfaat sesuai perjanjian hingga kontrak selesai. Dan ketika pihak *mu'jir* tidak sanggup memberikan ganti, *musta'jir* baru memiliki hak khiyar.

Kasus yang selanjutnya adalah kasusu pembatalan driver ojek online via gojek secara sepihak dan pembatalan ini masih ada konfirmasi terlebih dahulu. Alasan dari suatu penumpang dalam melakukan pembatalan adalah karena penumpang terlalu lama menunggu padahal driver Gojek sudah melakukan rotasi (dalam perjalanan) sehingga dalam perjalanan ada pembatalan dengan konfirmasi lewat *chatting* yang telah disediakan oleh gojek, peneliti dapat menyimpulkan bahwa konsumen sang penyewa jasa tersebut main-main dalam melakukan orderan terhadap driver gojek.

Penggunaan layanan *go-ride* merupakan penggunaan aplikasi gojek,. Kategori pengguna aplikasi tidak terbatas pada usia dalam menyebut konsumen mana yang mayoritas melakukan pembatalan baik kalangan remaja, usia dewasa, bahkan anak-anak yang masih dalam pengawasan

orangtuanya karena persyaratan untuk mengoprasi aplikasi gojek hanya perlu untuk menginstal aplikasi pada *handphone*.

Praktik pada pemesanan ini adalah melalui layanan go-ride yang terdapat syarat dan ketentuan untuk adanya akad.

1. Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Gojek

Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa mengatur beberapa bab seperti hal-hal umum, ketentuan menggunakan aplikasi, pembayaran, jaminan, pengakhiran dan lain-lain. Sebagaimana ketentuan penggunaan aplikasi yang dijelaskan oleh PT. Aplikasi Anak Bangsa sebagai berikut :

Ketentuan Penggunaan ini adalah perjanjian antara pengguna dan pihak driver karena sebuah perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan berdomisili di DKI Jakarta, Indonesia. Ketentuan Penggunaan ini mengatur akses dan penggunaan anda atas aplikasi, situs web konten dan produk yang disediakan oleh kami, serta pemesanan, pembayaran atau penggunaan layanan yang tersedia pada aplikasi gojek.

Dengan menyetujui ketentuan penggunaan, anda juga menyetujui ketentuan penggunaan tambahan, termasuk ketentuan ini penggunaan pada setiap layanan, dan perubahannya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan penggunaan ini (selanjutnya, ketentuan penggunaan, ketentuan penggunaan tambahan, dan perubahannya secara bersama-sama disebut sebagai “Ketentuan Penggunaan”). Meskipun

merupakan satu kesatuan, ketentuan penggunaan tambahan akan berlaku dalam hal terdapat perbedaan dengan ketentuan penggunaan.

Dalam syarat dan ketentuan menjelaskan adanya perjanjian antara konsumen dan PT. Aplikasi Karya Anak bangsa. Pada saat konsumen menggunakan aplikasi maka di anggap setuju dengan syarat dan ketentuan penggunaan termasuk ketentuan setiap layanan pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

Penggunaan layanan *go-ride* pada aplikasi gojek yang dilakukan oleh konsumen dianggap setuju atas perjanjian saat menggunakan layanan aplikasi pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, seperti yang tercantum sebagai berikut:

Ketentuan Penggunaan *GoRide* ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan penggunaan aplikasi gojek. Jika Anda menggunakan layanan *goride* pada aplikasi gojek, maka anda akan dianggap telah membaca dan menyetujui Ketentuan penggunaan *GoRide* ini. Oleh karena itu jika anda tidak menyetujui sebagian atau seluruh bagian dari ketentuan penggunaan *Goride* ini, mohon agar tidak melanjutkan penggunaan layanan *GoRide*.

Di dalam syarat dan ketentuan penggunaan *Goride* konsumen menyetujui untuk memberikan kuasa kepada *Driver*.⁶²

Akad dalam layanan *goride* adalah ada pada kesadaran anda dalam melakukan pemesanan layanan *goride* yang tercantum dalam syarat dan

⁶² Go-Jek Indonesia, *Ketentuan Penggunaan Gofood*, diakses di <https://www.gojek.com/terms-and-condition/#gofood-tnc> (pada 23 November 2021 pukul 18.34 WIB)

ketentuan penggunaan *goride* pada poin pertama. Di bawah ini merupakan pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan Go-Ride.

Konsumen membuka aplikasi gojek yang sudah terinstal di *handphone* memilih layanan *Go-Ride* pada aplikasi gojek. Konsumen dapat menunggu driver datang dengan ketentuan yang telah diberikan oleh gojek.

Setelah klik lanjut konsumen akan mendapatkan *Driver* yang akan menuju tempat konsumen berada dan yang akan mengantarkan ke alamat yang telah ditentukan konsumen sebelumnya, konsumen dapat melakukan cancel bila driver belum kunjung sampai dengan cara mengklik batalkan pesanan (x) yang berada di bagian bawah saat konsumen melihat jumlah yang harus dibayar.

Pembatalan sepihak yang terjadi karena adanya beberapa faktor yang melatarbelakangi, antara lain :

a) Kesalahan teknis (*error*) pada sistem aplikasi gojek

Terjadinya pembatalan sepihak yang disebabkan kesalahan teknis dapat terjadi apabila sistem sedang *error*, dikarenakan padatnya penggunaan aplikasi gojek baik oleh konsumen maupun *Driver*. Fakta yang terjadi dilapangan pesanan *Goride* dari konsumen tiba-tiba ter-*cancel* sendiri, pihak konsumen maupun *Driver* sama sama tidak membatalkan pesanan tersebut. Hal itu dianggap dapat terjadi karena suatu sistem dapat mengalami gangguan.

b) Orderan Asli

Pada dasarnya pesanan *Goride* yang muncul haruslah dilayani karena dianggap semua pesanan itu betul betul keinginan dan kehendak konsumen. Terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada pesanan *goride* dalam orderan yang asli biasanya terjadi ketika *Driver* sedang menuju perjalanan ke lokasi konsumen. Berbagai alasan yang dilontarkan konsumen membatalkan pesanan antara lain, tertekan sedniri, salah lokasi, tidak jadi berangkat.

c) Orderan fiktif

Orderan fiktif merupakan orderan palsu yang dengan sengaja dilakukan oleh oknum dengan tujuan tertentu. Inti dari pesanan ini merupakan tipuan dengan berbagai macam tujuan yang menyebabkan *Driver* gojek mengalami kerugian, orderan fiktif terbagi menjadi beberapa :

- 1) Tidak dapat dihubungi dari awal pemesanan untuk mengkonfirmasi kelanjutan pesannya. Seperti no hp yang tidak aktif saat dihubungi, atau tidak membalas chat pada aplikasi. biasanya *Driver* akan menghubungi via *chat* dalam aplikasi “sesuai aplikasi ya pak/bu.” Jika tidak ada balasan melalui *chat* aplikasi akan di hubungi melalui no hp.
- 2) Menggunakan alamat palsu untuk memesan layanan *goride* yang tertera pada aplikasi. Pada awal pemesanan saat di konfirmasi melalu *chat* pada aplikasi respon dan tanggapan yang di berikan sangat baik dan meminta *Driver* melanjutkan pesannya, namun

pada saat sampai di alamat yang tertera pada aplikasi tidak ada orang yang meng-order.

2. Hubungan Hukum Antara Pihak Konsumen Dan Driver

Hubungan hukum antara konsumen dan Driver sama halnya dengan sewa jasa, konsumen menyewa jasa Driver untuk mengantarkan makanannya ke lokasi konsumen. Sewa menyewa atau upah mengupah atas suatu pekerjaan ialah akad ijarah dalam Islam. Objek dalam ijarah berupa barang atau jasa. Pada transaksi gojek objek merupakan jasa atau pekerjaan yang dilakukan oleh driver untuk mengantarkan konsumen menuju lokasi yang ingin dituju. Dapat dilihat pada praktik yang terjadi merupakan akad *ijarah* manfaat jasa yang mana pekerjaan dari driver dapat diambil manfaatnya dan dapat disewakan oleh konsumen.

Apabila dipandang menurut teori akad, praktik Snare & Go Jek ojek online tadi sudah sinkron menggunakan aturan KHES lantaran adanya 2 orang yg bertransaksi, adanya ijab qabul, objek akad & tujuan akad.

Pada dasarnya perjanjian sewa menyewa (ijarah) adalah perjanjian, dimana masing-masing pihak yang terkait pada perjanjian itu tidak memiliki hak untuk membatalkan perjanjian timbal balik, sebagaimana kita ketahui bahwa perjanjian timbal balik yg dibentuk secara absah tidak bisa dibatalkan secara sepihak, melainkan wajib menggunakan kesepakatan. Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) bahwa suatu akad ijarah bisa berakhir dan dibatalkan secara sepihak dengan beberapa ketentuan sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 297

Akad *ijarah* dapat diubah, diperpanjang, dan atau dibatalkan berdasarkan kesepakatan.⁶³

Sedangkan akad *ijarah* dapat dilakukan secara tatap muka maupun jarak jauh, sebagaimana yang tetuang dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) Pasal 302.⁶⁴

⁶³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) Pasal 297 tentang akad *ijarah*, 80

⁶⁴ *Ibid*