

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Letak Geografis Kabupaten Pamekasan

Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu kabupaten di kawasan Madura yang terletak di perlintasan jalur jaringan jalan Sampang-Sumenep. Luas wilayah Kabupaten Pamekasan 79.230 Ha, terdiri dari 13 kecamatan dan 189 Desa, Secara garis besar wilayah Kabupaten Pamekasan terdiri dari dataran rendah pada bagian selatan dan dataran tinggi di wilayah tengah dan utara dengan kemiringan lahan tidak lebih rendah dari 2%. Secara astronomis Kabupaten Pamekasan berada pada 6°51'-7°31' Lintang Selatan 113°19'-113°58' Bujur Timur¹. Kabupaten Pamekasan terbagi secara administratif menjadi 13 Kecamatan, 11 kelurahan dan 189 desa, yaitu:

- Kecamatan Tlanakan : 17 desa
- Kecamatan Pademawu : 2 kelurahan dan 20 desa
- Kecamatan Galis : 10 desa
- Kecamatan Pamekasan : 9 kelurahan dan 9 desa
- Kecamatan Proppo : 27 desa
- Kecamatan Palengaan : 12 desa
- Kecamatan Pegantenan : 13 desa
- Kecamatan Larangan : 14 desa
- Kecamatan Kadur : 10 desa
- Kecamatan Pakong : 12 desa

¹ Data wilayah Kabupaten Pamekasan Tahun 2018-2023

- Kecamatan Waru : 12 desa
- Kecamatan Batumarmar : 13 desa
- Kecamatan Pasean 9 desa²

Kabupaten Pamekasan terletak di tengah pulau Madura, Provinsi Jawa Timur dengan batas wilayah yang terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Batas Wilayah Kabupaten Pamekasan

| Batas Wilayah | Kecamatan |
|---------------|----------------------|
| Utara | Kecamatan Pegantenan |
| Selatan | Kecamatan Tlanakan |
| Timur | Kecamatan Pademawu |
| Barat | Kecamatan Proppo |

Sumber Data: Profil Kabupaten Pamekasan

b. Penduduk

Agar dapat mendeskripsikan lebih lengkap tentang informasi keadaan kependudukan di Kabupaten Pamekasan dilakukan identifikasi jumlah penduduk dengan menitik beratkan pada klasifikasi usia dan jenis kelamin. Sehingga akan diperoleh gambaran tentang kependudukan di Kabupaten Pamekasan yang lebih komprehensif. Berdasarkan data administrasi pemerintahan, jumlah penduduk yang tercatat secara administrasi

² Profil Pamekasan Tahun 2018-2023

adalah 857.264 jiwa. Dengan rincian penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 419.306 jiwa, sedangkan perempuan berjumlah 437.958 jiwa.³

c. Pendidikan

Pendidikan adalah satu hal penting dalam memajukan tingkat kesejahteraan pada umumnya dan tingkat perekonomian pada khususnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka akan mendongkrak tingkat kecakapan yang mendorong tumbuhnya keterampilan kewirausahaan. Dan pada gilirannya mendorong munculnya lapangan pekerjaan baru dengan sendirinya dan akan membantu program pemerintah untuk membuka lapangan pekerjaan baru guna mengatasi pengangguran. Pendidikan biasanya akan dapat mempertajam sistematika sosial dan pola sosial individu, selain itu mudah menerima informasi yang lebih maju. Dilihat dari tabel 1.2 yang menunjukkan tingkat rata-rata pendidikan warga Kabupaten Pamekasan⁴

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Kabupaten Pamekasan

| No | Tingkat Pendidikan | Persentase |
|----|----------------------|------------|
| 1. | Tidak punya ijazah | 8% |
| 2. | Sekolah Dasar (SD) | 17% |
| 3. | Tamat SLTP/Sederajat | 22% |
| 4. | Tamat SLTA/Sederajat | 23% |
| 5. | Tamat D1, D2, D3 | 8% |
| 6. | Sarjana / S1, S2, S3 | 12% |

Sumber Data: Profil Kabupaten Pamekasan

d. Mata pencaharian pokok

³ Profil Pamekasan Tahun 2018-2023

⁴ Profil Pamekasan Tahun 2018-2023

Secara umum mata pencaharian Masyarakat Kabupaten Pamekasan dapat teridentifikasi ke dalam beberapa bidang seperti petani, buruh tani, Pegawai Negeri Sipil (PNS), karyawan swasta, perdagangan, pedagang, pensiunan, transportasi, konstruksi, buruh harian lepas, guru, nelayan, wiraswasta yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusi terhadap perkembangan perekonomian masyarakat Kabupaten Pamekasan.⁵

e. Agama

Masyarakat Kabupaten Pamekasan terdiri dari beberapa penganut Agama yang berbeda-beda. Namun, dari berbagai macam agama yang dianut oleh masyarakat Pamekasan yaitu 99,78% menganut pada Agama Islam, Kristen Protestan 0,15%, Kristen Katolik 0,08%, Hindu 0,02%, dan Budha 0,01%. Jadi bisa di simpulkan bahwa masyarakat di Kabupaten Pamekasan ini mayoritas memeluk Agama Islam.⁶

2. Data Wawancara

Banyak masyarakat yang memanfaatkan e-wallet di era digital saat ini, khususnya Go-Pay di aplikasi Go-Jek. Karena sebagian besar penduduk Indonesia menganut agama Islam dan mengetahui ajaran-ajarannya, terdapat ketertarikan yang lebih besar terhadap hukum yang mengatur segala tindakan seseorang, sehingga menimbulkan rasa kepuasan dan penghargaan yang lebih besar terhadap keyakinannya.

Sesuai tujuannya, untuk meningkatkan kesejahteraan sosial pengemudi dan keluarganya, aplikasi Go-Jek semakin populer di Indonesia khususnya di daerah

⁵ Profil Pamekasan Tahun 2018-2023

⁶ Profil Pamekasan Tahun 2018-2023

Pamekasan. banyak manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi Go-Jek kepada penggunanya, khususnya melalui fungsi Go-Food, yang sangat berguna bagi pengguna di Pamekasan karena lalu lintas kota yang sangat cepat. Aplikasi Go-Jek memiliki lebih dari 20 fungsi selain fungsi Go-Food. Opsi pembayaran tambahan termasuk uang tunai dan Go-Pay.

Ada beberapa kontrak terkait penggunaan fungsi Go-Pay pada aplikasi Go-Jek. Analisis yang saya buat menunjukkan bahwa akad Go-Pay merupakan akad salam sebagaimana penuedia jasa (Go-Pay) dan customer. Kebijakan Go-Jek Indonesia menyatakan bahwa karena adanya diskon dan promosi, penggunaan Go-Pay akan selalu lebih murah dibandingkan menggunakan uang tunai⁷. Dan juga diperkuat oleh beberapa ulama fiqh muamalah berpendapat bahwasanya akad yang digunakan Go-Pay pada Go-food adalah akad Ijarah dalam bentuk Bai' Salam (jual beli pesenan)⁸

Berdasarkan hasil analisis, penulis menerapkan aplikasi Go-Pay pada Go-Food sesuai dengan syarat dan ketentuan akad salam. Bab sebelumnya memberikan penjelasan tentang syarat dan ketentuan.

Terbukti dari temuan data bahwa pelangganlah yang memulai alur transaksi. Pengiriman pesanan akan menghasilkan notifikasi yang dikirim tidak hanya ke pengemudi tetapi juga ke bisnis atau restoran. Dan driver Setelah memberikan pin kepada merchant sebagai kode transaksi, pelanggan akan mengunjungi restoran untuk mengambil makanannya. Terakhir, makanan akan diantar oleh driver kepada pelanggan yang mengajukan pesanan. Dalam bagian ini, peneliti

⁷ Diky Wardhani, "Payment Gateway Untuk Multi Pembayaran," Erik Indra Tara E T. Al., *Proceedings Of The Infor Matics Conference*, Vol. 3. No. 4. (2017), 84.

⁸ Elvianita Meividaryani, "Analisis Akad Syariah Terkait Praktik Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek" *Other Thesis*, (Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an, 2019),48

memaparkan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

- a. Faktor yang menyebabkan kerugian terhadap customer dalam penggunaan Payment gateway pada Gopay oleh pengguna Gofood di Pamekasan.

Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara dengan beberapa narasumber yaitu customer payment Gateway pada Go-Pay oleh pengguna Go-Food di pamekasan.

Wawancara pertama dilakukan dengan saudara Ulfa selaku pengguna Go-Pay pada Go-Food:

“Ya, saya menggunakan payment Gateway pada Go-Food ini karena menurut saya dengan perkembangan zaman seperti sekarang sudah umum dilakukan oleh semua orang untuk memesan makanan lewat online(Go-Food) dan cara untuk bertransaksinya pun melalui E-payment (pembayaran berbasis online) karena dapat memudahkan cara untuk bertransaksi tanpa perlu membayar secara tunai, Bagi saya dengan adanya pembayaran E-payment Gateway pada Pemesanan makanan online (Go-Food) ini sangat membantu bagi semua orang yang lagi ada kerjaan lain sehingga tidak memasak dirumah, namun di balik itu, adapun permasalahan pada sistem pembayaran yang berbasis online(payment), dimana berkurangnya saldo pada dompet digital Go-Pay ketika melakukan pemesanan makanan melalui Go-Food. Namun, dari System melakukan pembatalan pemesanan di karenakan tidak menemukan driver , sehingga pesanan akan dibatalakn secara otomatis dengan waktu yang telah ditentukan. Atau tidak ada respon dari pihak resto sehingga pesanan yang dipesan oleh customer secara otomatis dibatalkan.”⁹

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa mekanisme payment pada go-pay ini sangat mudah digunakan dalam memesan makanan melalui Go-food karena tidak perlu ribet untuk membayar uang secara tunai namun kita hanya menghubungkan akun Go-pay kita kepada akun Go-jek. Sehingga secara pembayarannya pun dapat menggunakan e-payment pada Go-pay.

Hal yang senada disampaikan mbak Ulfa tentang bagaimana cara pemesanan Go-Food pada aplikasi Go-jek.

⁹ Ulfa Dwifana Wijayanti, Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 02 April 2023).

“Saya akan memberi tahu sistem pemesanan Go-Food untuk mbak tika. Namun, perlu diingat bahwa informasi yang saya sampaikan mungkin berdasarkan pengetahuan saya hingga September 2021, dan ada kemungkinan ada perubahan dalam sistem Go-Food setelah itu. Namun, secara umum, inilah bagaimana sistem pemesanan Go-Food bekerja:

Pertama, Anda perlu mengunduh dan menginstal aplikasi Go-Jek di ponsel anda. Go-Jek adalah aplikasi perusahaan yang menyediakan banyak layanan, termasuk Go-Food. Setelah mengunduh aplikasi, anda harus mendaftar dengan membuat akun Go-Jek. Anda diminta untuk memberikan informasi pribadi, seperti nama, alamat email, dan nomor telepon. Dan anda diarahkan ke beranda aplikasi Go-Jek. Di sana, anda dapat memilih opsi "Go-Food" untuk memulai memesan makanan. Aplikasi akan meminta izin anda untuk mengakses lokasi anda atau Anda dapat memasukkan alamat secara manual. Setelah memilih lokasi, anda akan melihat daftar restoran yang tersedia di sekitar anda. Anda dapat memilih restoran berdasarkan jenis makanan atau menggunakan fitur penelusuran untuk menemukan restoran tertentu, anda dapat melihat menu lengkap yang ditawarkan oleh restoran tersebut. cari menu dan pilih makanan atau minuman yang ingin anda pesan. Beberapa restoran juga menawarkan opsi kustomisasi untuk memenuhi preferensi anda. Setelah memilih makanan, Anda dapat menambahkannya ke keranjang belanja Anda. Anda dapat meninjau pesanan Anda di keranjang dan mengubah jumlah makanan atau menghapus item jika diperlukan. Ketika anda puas dengan pesannya, lanjutkan ke proses pembayaran. Di menu pembayara pilih metode pembayaran yang anda inginkan, seperti kartu kredit atau dompet digital Go-Pay, dan COD, konfirmasi pesanan anda, dan tunggu konfirmasi dari restoran. Setelah pesanan anda dikonfirmasi, anda dapat melacak status pesanan anda melalui aplikasi Go-Jek. Disitu diberi informasi tentang perkiraan waktu pengiriman dan detail pengemudi tiba dengan pesanan anda, anda akan menerima makanan anda. Terakhir Periksa pesanan untuk memastikan semuanya sesuai dengan yang Anda pesan. Anda juga dapat memberikan ulasan atau umpan balik tentang pengalaman Anda dengan restoran atau pengemudi.

Itulah gambaran umum tentang sistem pemesanan Go-Food. Harap dicatat bahwa beberapa langkah atau fitur mungkin berbeda tergantung pada negara atau wilayah tempat Anda menggunakan layanan Go-Food.¹⁰

Dibalik mudahnya bertransaksi secara e-payment adapun kekurangan-kekurangan yang terdapat pada penggunaan Go-pay oleh customer Go-food. Salah satunya yaitu terjadinya pembatalan secara sepihak pada sistem Go-jek atau terjadinya maintenance sehingga saldo yang ada di Go-pay otomatis akan terpotong.

¹⁰ Ulfa Dwifana Wijayanti, Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 02 April 2023).

Selanjutnya disampaikan oleh Nurul Hidayati selaku pengguna Go-Pay pada Go-Food tentang bagaimana pembatalan pemesanan. Untuk membatalkan pesanan Go-Food, Anda dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

Buka aplikasi Gojek di ponsel anda, masuk ke akun, jika anda belum masuk ke akun, masukkan detail login anda untuk masuk. Setelah itu buka menu Go-Food, masuk ke akun anda, cari dan buka menu Go-Food di aplikasi. Biasanya, anda dapat menemukannya di bagian bawah atau bagian atas aplikasi, tergantung pada versi aplikasi Go-Jek yang Anda gunakan. Temukan pesanan yang akan dibatalkan. Pada halaman Go-Food, cari pesanan yang ingin Anda batalkan. Biasanya, pesanan terbaru akan muncul di bagian atas. Anda juga dapat menggunakan fitur pencarian atau melihat riwayat pesanan Anda jika pesanan sudah selesai. Setelah menemukan pesanan yang ingin Anda batalkan, buka detail pesanan tersebut dengan mengklik atau mengetuknya. Batalkan pesanan. Di halaman detail pesanan, cari opsi atau tombol "Batalkan Pesanan". Klik atau ketuk tombol tersebut untuk memulai proses pembatalan. Setelah anda mengklik tombol "Batalkan Pesanan", aplikasi akan meminta konfirmasi Anda. Pastikan Anda ingin melanjutkan pembatalan dan ikuti petunjuk yang diberikan di aplikasi, dan yang terakhir. Tunggu konfirmasi pembatalan: Setelah anda mengajukan pembatalan, aplikasi akan memproses permintaan anda. Anda akan menerima konfirmasi bahwa pesanan telah dibatalkan. Pastikan untuk memeriksa riwayat pesanan anda atau melihat notifikasi apakah pesanan benar-benar dibatalkan.

Penting untuk diingat bahwa beberapa restoran atau penyedia makanan mungkin memiliki kebijakan pembatalan tertentu. Dalam beberapa kasus, Anda mungkin dikenakan biaya pembatalan jika pembatalan dilakukan setelah periode waktu tertentu atau jika persiapan pesanan sudah dimulai. Pastikan untuk memeriksa syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pesanan Anda sebelum membatalkannya.¹¹

Hal ini sejalan Oleh pemikiran Firda Megawati selaku pengguna payment pada Go-pay Dalam pemesanan makanan melalui Go-food.

“Go-food itu suatu fitur yang di sediakan oleh aplikasi Go-jek yang tujuannya untuk memudahkan kita memesan makanan.untuk melakukan pemesanan makanan lewat Go-food ya lumayan seringlah, karena kadang saya terlalu mager untuk berangkat sendiri ke restonya. Jadi saya gunakan go-Food saja apalagi kalau dalam keadaan terdesak yang tidak memungkinkan untuk membeli sendiri. Untuk penggunaan gofood ini sudah cukup lama, kalau saya pribadi mulai menggunakan gofood sekitar tahun 2022.namun untuk riwayat pemesanan yang terbatal ini sudah hilang, karena saya mengalaminya di tahun lalu, aplikasi gojek yang dulu dan sekarang beda ya mungkin karena semakin modern. Kalau dulu riwayat pemesanan itu otomatis hilang dengan waktu kurang lebih 1-2 bulan, beda sama aplikasi gojek yang sekarang, jadi riwayat

¹¹ Nurul Hidayati, Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 30 Agustus 2023).

pemesanannya masih tetap ada. Itu menurut saya sih begitu. Alasan saya memesan makanan melalui Go-food ini karena lebih mudah dalam memesan makanan, selain itu juga bisa menambah rezeki buat para driver gitu ya saling membantu lah.

Untuk kekurangan dan kelebihan ini pasti ada lah ya, untuk kelebihan ini waktu yang diperlukan untuk memesan makanan menjadi lebih singkat, kita juga bisa menunggu makanannya sambil mengerjakan pekerjaan lain. Kalau kekurangannya itu harga makanannya jadi lebih mahal ya dari pada kita membeli langsung ke restonya, dan terkadang juga pengiriman dari resto ke tempat tujuan agak lambat jika masih ada kendala seperti macet di jalan atau kurir bingung dengan maps nya. Kalau terkait jaringan nihya kalau pas mesen dirumah tuh lancar lancar saja tidak terkendala sinyal, tapi kadang kalau lagi di kampus atau di tempat lain sering susah sinyal. Untuk kendala lainnya ketika memesan makan melalui Go-food yang saya alami ini ya pihak resto tiba-tiba membatalkan pesanan, entah terkendala sinyal atau karena resto penuh. Dan itu cukup merugikan saya sebagai customer, karena saldo sudah berkurang dan pengembaliannya masih harus menunggu sekitar 24 jam. Selain itu saya juga merasa lapar namun sudah tidak ada lagi saldo untuk memesan makanan.”¹²

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa saudari Firda Megawati juga merasakan hal yang sama apa yang dialami saudari ulfa yaitu merasa lebih mudah dan praktis dalam penggunaan Go-Food dalam kehidupan sehari-hari. Adapun kekurangan dan kelebihan menurut saudari Firda Megawati yaitu untuk kelebihannya waktu menjadi singkat sambil menunggu pesanan kita juga dapat mengerjakan pekerjaan yang lain. Untuk kekurangannya yaitu harga makanannya lebih mahal dari pada datang langsung ke restonya.

Pendapat yang serupa disampaikan oleh saudara Andrianas yang mengatakan:

“yang saya ketahui tentang Go-Food ini yaitu fitur yang berada di aplikasi Go-Jek yang di pergunakan untuk memesan makanan secara online. Untuk sering enggaknya memesan makanan lewat Go-Food ini ya saya terbilang pengguna baru di go-food. Jadi waktu saya menggunakan pertama kali saya dalam keadaan terdesak dan kebetulan saya dapat hadiah voucher Go-Pay sebesar 40.000 jadi pertama kali saya memesan makanan melalui gofood ya karena dapat hadiah voucher gratis. Untuk kekurangan dan

¹² Firda Megawati, Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 30 Agustus 2023).

kelebihannya menurut saya pribadi sih simple aja, kelebihanannya yaitu bisa menghemat waktu untuk keluar sendiri dan saya tinggal menunggu dirumah aja, dan kekurangannya ini harga makanannya menjadi mahal. Ya maklumlah itu kan juga sama ongkos kirim drivernya. Kemudian untuk sinyal sih alhamdulillah gak pernah terkendala, Cuma sedikit lemmot untuk prosesnya. Atau mungkin kalau saya lagi berada di tempat lain yang kebetulan di tempat itu tidak menyediakan jaringan yang saya pakai untuk kartu internetnya, mungkin ya agak sedikit kesusahan untuk melakukan pemesanan makanan lewat Go-Food ini. Untuk permasalahan yang saya alami sendiri disini waktu saya memesan Roti bakar 2 rasa untuk proses awalnya tidak ada kendala, namun setelah saya menunggu agak sedikit lama lah ya, tiba-tiba ada notif masuk bahwasannya pesanan yang saya pesan itu dibatalkan oleh system. Saya juga kurang tau apa permasalahannya. Nah sedangkan saya sudah melakukan pembayaran melalui saldo Go-Pay yang saya dapat hadiah voucher tadi. Pas saya lihat saldonya lah kok malah terpotong, disitu saya merasa sangat dirugikan dan saya juga sempet kecewa sama Go-Food (Go-jek) karena waktu itu saya dalam keadaan terdesak, sehingga untuk memesan makanan yang lain di waktu itu juga sangat tidak bisa karena saldo yang telah terpotong tadi akibat adanya pembatalan dari system tadi, disini saya ada bukti riwayat pemesanannya dengan order ID F-2182****04”¹³

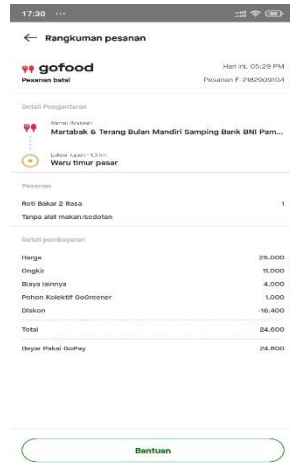


Gambar1.1 Saldo awal

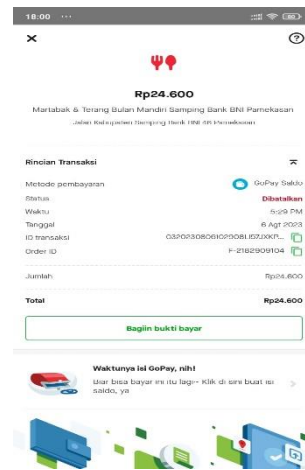


Gambar 1.2 Saldo terpotong

¹³ Andrianas Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 31 Agustus 2023).



Gambar 1.3
Bukti pembatalan pesanan¹⁴



Gambar 1.4
Bukti ID transaksi pemesanan

Sudah jelas dalam penyampaian yang disampaikan oleh saudara Andrian bahwasannya dengan adanya fitur Gofood pada Gojek ini memudahkan kita untuk memesan makanan melalui online, namun disamping itu, Saudara Andrian juga merasa sangat dirugikan dengan adanya pembatalan pesanan secara system, sehingga saudara Andrian tidak dapat memesan makanan lagi melalui Go-food pada saat itu juga karena saldo yang telah terpotong tadi akibat pembatalan secara otomatis dari system, mungkin itu disebabkan karena adanya maintenance dari pihak system Go-jek sendiri.

Selanjutnya saudari windy anisa putri juga menyampaikan hal serupa yaitu :

“Go-food itu merupakan salah satu dari fitur Go-jek yang memberikan pelayanan pesan antar makanan ke lokasi yang kita inginkan dengan tarif yang berbeda setiap lokasi. Kalau untuk pemesanan makanan melalui gofood ya terbilang sering sih, karena sepertinya lebih praktis dari pada harus berangkat sendiri kerumah makan mengingat rumah saya terlalu jauh dari rumah makan yang ada di kota. Terkadang juga karena dirumah tidak ada kendaraan untuk pergi membeli makanan sendiri. Untuk waktu pemakaian Gofood ini sudah lama sih, dari awal ada gojek di kota

¹⁴ Andrianas Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 31 Agustus 2023).

pamekasan ini sekitar 5 tahun yang lalu sejak saya duduk dibangku SMA saya sudah ikut ikutan temen menggunakan aplikasi tersebut. Untuk sinyal alhamdulillah selama ini saya tidak pernah terkendala sinyal saat melakukan pemesanan makanan lewat Go-food. Kemudian untuk kendala dan permasalahan lainnya ya saya juga pernah terjadi pembatalan pesanan mendadak oleh pihak resto, sedangkan saya sudah transfer lewat Go-pay (fitur pembayaran online dari Go-jek). Ketika sudah dibatalkan, saldo yang sudah saya transfer tidak akan kembali secara otomatis melainkan harus nunggu beberapa lama dengan waktu yang ditentukan, kalau gak salah sih sekitar 24 jam. Maka dari situ saya merasa sangat dan sangat dirugikan, jujur sih waktu itu saya sedikit kecewa sama fitur Gofood dengan adanya pembatalan seperti itu. Jadi saya agak sedikit panik ketika melihat saldo yang terpotong dengan pesanan yang terbatal tadi. Untuk bukti riwayat pesanan yang terbatal tadi di akun saya sudah hilang dengan sendirinya ya mungkin karena sudah 2 tahun yang lalu saya mengalaminya.¹⁵”

Jadi, menurut saudari Windy juga mengatakan bahwa dengan adanya sistem Gofood ini memesan makanan akan terasa lebih praktis dan mudah karena mengingat rumah saudari Windy ini jauh dari pusat perkotaan, di samping itu saudari windy juga merasa sangat dirugikan karena adanya system pembatalan sepihak, dan saudari Windy merasa panik ketika mengetahui saldo Go-pay nya terpotong.

Narasumber Selanjutnya yaitu saudara Moh.Iklil, dengan hasil wawancara yang serupa yaitu:

“Menurut saya Go-food adalah salah satu layanan penyedia jasa untuk memesan atau membeli makanan secara online. Untuk menggunakan Gofood ini ya cukup sering sih, biasanya saya menggunakan Go-food ini ketika sedang ada dirumah tapi ingin makan sesuatu yang restonya lumayan jauh dari rumah saya untuk dikunjungi gitu. Kemudian untuk waktu saya menggunakan Go-food ini belum lama sih mungkin hanya beberapa bulan belakangan ini.¹⁶ Saya menggunakan Go-food untuk memesan makanan karena menurut saya cukup efisien untuk digunakan, apalagi jika ada yang bertamu kerumah, kita tidak perlu repot-repot untuk keluar membeli makanan, bisa pesan langsung di Go-food tanpa harus keluar. Kemudian untuk kekurangan dan kelebihan nya pasti ada lah, untuk kelebihan nya itu saya bisa memilih makanan dengan leluasa dan sesuai selera tanpa harus ngeluarin tenaga untuk keluar rumah membeli makanan, terus untuk

¹⁵ Windy Anisa Putri Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 2 September 2023).

¹⁶ Moh.Iklil Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 4 September 2023).

kekurangannya itu menurut saya sama ya, pasti harga makanan di Go-food ini cenderung lebih mahal dari pada harga asli dari resto ketika membeli secara offline. Untuk masalah jaringan sejauh ini belum pernah sih mbak. Kemudian kendala atau permasalahan yang pernah saya alami itu saya pernah pesan makanan di salah satu restoran yang ada di pamekasan, tapi dalam waktu yang belum lama pesanan saya ini dibatalkan secara sepihak oleh restorannya, dimana waktu itu saldo Go-pay saya sudah berkurang. Ketika di konfirmasi untuk pengembalian dana Go-pay, pihak resto bilang kalau harus menunggu kurang lebih 24 jam. Saya merasa cukup dirugikan karena harus mememesan makanan lain dan membayarnya lagi. Untuk bukti riwayat pesanan yang terbatal tadi, kemarin seminggu yang lalu sebelum mbak mewawancarai saya masih ada. Namun Hp saya ke restart ulang sehingga semua data hilang. Kebetulan untuk akun Go-jeknya saya lupa Password. Jadi saya cerita sesuai apa yang saya alami.¹⁷”

Menurut penyampaian saudara Iklil, dengan adanya fitur Gofood pada Go-jek cukup efisien untuk digunakan. Selain efisien fitur Go-food ini juga membuat saudara Iklil merasa dirugikan karena adanya system pembatalan secara sepihak, Walaupun pihak resto mengabari bahwa saldo Go-pay akan kembali pada waktu kurang lebih 24 jam, namun saudara Iklil sangat merasa dirugikan akan hal itu, karena harus mememesan makanan lain dan membayarnya lagi.

Selain dengan para customer yang menggunakan Payment pada Go-pay dalam mememesan makanan melalui Go-food, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa Driver sebagai ojek online pengantar makanan pada fitur Go-food. Seperti saudara Frendi yang menyampaikan:

“Saya bekerja sebagai driver online di Go-jek ini sekitar 7 bulan yang lalu mbak, dan saya awalnya Cuma iseng iseng aja buat daftar pekerjaan ini ya karena buat ngisi waktu yang senggang waktu itu, jadi saya berinisiatif untuk bergabung pada komunitas Driver online Go-jek ini. Kemudian alasan saya bekerja sebagai driver online ini karena dibutuhkan banyak orang, ya seenggaknya saya senang lah bisa membantu orang. Selain itu kebetulan hoby saya ini jalan-jalan mbak, nah jadi saya sangat menyukai pekerjaan ini ya karena bisa dibilang bekerja sambil jalan-jalan.

¹⁷ Moh.Iklil Selaku Pelaku Penggunaan Payment Gateway Pada Go-Pay, *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 4 September 2023).

Nah disamping itu kesulitan yang saya alami selama menjadi driver online ini atau pada saat saya mengantarkan makanan, alamat resto dan alamat customer itu tidak sesuai dengan titik, jadi saya agak kerepotan sendirian gitu ya. Lalu pada saat saya mengantarkan kemudian terkendala sinyal, saya menelepon customer langsung menanyakan alamatnya atau nomor rumahnya, dan saya juga memastikan menelepon pihak resto untuk menanyakan pesanan dan alamatnya apakah sudah sesuai apa belum. Nah ini yang sangat saya rugikan kak, ketika ada pesanan masuk dan pada saat itu saya sudah otw ke tempat resto, dan tiba-tiba ditengah perjalanan ada notifikasi bahwa pesanan customer dibatalkan disitu saya sangat merasa dirugikan, ya karena sudah membuang waktu saya, selain membuang waktu juga membuang tenaga dan bensin¹⁸.”

Saudara Frendi menyampaikan bahwa selama menjadi driver online, juga merasa dirugikan dengan adanya pembatalan secara sepihak. Selain membuang tenaga, saudara frendi juga membuang waktu dan bensin. Tapi disamping itu saudara frendi sangat menyukai pekerjaannya sebagai driver online karena dapat membantu semua orang. Dan itu juga merupakan salah satu hobi dengan bekerja sambil jalan-jalan.

Narasumber selanjutnya yaitu bapak Samsul selaku driver Go-jek juga menyampaikan hal sama kepada peneliti ketika diwawancarai, beliau menyampaikan :

“Saya bekerja sebagai driver selama 1 tahun lebih bak, alasan saya menjadi Driver karena lebih membantu orang dan banyak dibutuhkan orang, selain itu untuk bekerja sebagai driver ini tidak harus paham tentang pendidikan dan keahlian tinggi, melainkan hanya tekat aja, selain tekat kita sebagai Driver juga harus memiliki sepeda motor dan Hp sendiri. Kesulitan yang saya alami ketika menjadi seorang Driver yaitu ketika hujan bak, sebenarnya bisa saja pakai jas hujan. Namun untuk pesanan si customer ini terkadang basah kena air walaupun sudah dibungkus rapi pakai plastik. Dan terkadang ketika sudah seperti itu customer memberi penilaian yang kurang baik dan itu juga berpengaruh terhadap saya. Ketika terkendala sinyal ketika ada pesanan masuk yang saya lakukan yaitu menelepon pihak resto untuk menanyakan alamat detailnya atau menelepon customer menanyakan alamat detail resto dan alamat si customer sendiri, dan disitu saya juga memberitahu ke customer bahwa ditempat saya lagi terkendala sinyal. Kalo bicara rugi, saya sangat merasa dirugikan mbak ketika saya dikasi penilaian yang jelek, padahal kan saya sudah bekerja dan mengantarkan pesannya

¹⁸ Frendi pratama Selaku Driver Online , *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 5 September 2023).

sudah semaksimal mungkin, jadi penilaian yang jelek atau rating yang jelek itu juga berpengaruh terhadap pekerjaan saya ini.¹⁹

Jadi, Bapak samsul selaku Driver juga menyampaikan bahwa ketika customer memberikan rating atau penilaian yang jelek itu juga berpengaruh terhadap pekerjaannya selaku Driver Gofood Online. Dan hal itu juga membuat pak samsul menjadi sangat dirugikan dengan adanya rating jelek atau penilaian yang tidak bagus dari customer.

Pendapat diatas hampir sama dengan pemaparan yang disampaikan oleh bapak Rohman selaku Driver Gofood Online, beliau memaparkan:

“Saya bekerja sebagai driver ini masih dibidang baru mbak, terus alasan saya menjadi driver ini ya karena kebetulan teman saya menawarkan pekerjaan ini sama saya, dan kebetulan juga saya berhenti dari tempat kerja saya yang lama, makanya saya mencoba untuk mendaftar dan menjadi driver Go-jek. Untuk kesulitan yang pernah saya alami ketika mencari alamat customer ya walaupun sudah pakek google maps, tapii saya sering dibikin pusing sama google maps mbak, yamungkin karena saya masih baru bekerja sebagai driver jadi belum paham betul untuk membaca maps. Sejauh ini untuk menghadapi masalah ketika terkendala sinyal saya coba menelpon customernya langsung dan menanyakan alamat detailnya. Untuk pertanyaan yang terakhir ini saya mau sedikit cerita ya mbak, jadi waktu itu saya seepi orderan, tiba-tiba ada orderan masuk nah si customer ini mesen makanan di suatu resto saya gak bisa sebutin nama tokonya, kemudian okelah saya terima dan saya berangkat ketempat resto tujuan yang di pesan customer. Setelah sampai di resto dan saya sudah memegang pesanan si customer, nah saya anterin ke alamat customernya itu, dan ketika sudah sampai ke rumah customer, tiba-tiba saya chatt gak dibalas saya telpon gak bisa, saya sampai nunggu berjam-jam didepan rumahnya gak ada satupun manusia yang terlihat. Kebetulan untuk sistem pembayarannya (payment) nya cod mbak, bukan pakaii dompet digital Go-pay dll. Nah dari situ saya merasa dirugikan mbak mana seharian belum dapet orderan, sekali dapet malah saya yang rugi karena pembayarannya kan saya talangi dulu pakai uang pribadi saya, ya mau giana lagi saya harus ikhlas dan saya juga berpikir bahwa ini ujian saya begitu mbak.”²⁰

Pada penyampaiannya, beliau mengatakan bahwa bapak rohman bekerja sebagai Driver ini masih baru, selain itu beliau juga mengatakan hal

¹⁹ Bapak Samsul Selaku Driver Online , *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 10 September 2023).

²⁰ Bapak Rohman Selaku Driver Online , *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 12 September 2023).

yang sama yaitu merasa dirugikan sesuai dengan cerita yang telah bapak Rohman sampaikan. Kemudian untuk menyikapi ketika terkendala sinyal bapak Rohman juga menyampaikan hal yang sama seperti narasumber driver yang lain yaitu menelpon customernya langsung ketika ada terkendala sinyal. Setelah penyampain secara rinci oleh pelaku Go-Pay pada Go-Food maka yang terakhir dilakukan oleh pelaku yaitu tentang bagaimana cara komplin terhadap aplikasi atau penyedia jasa tersebut

Hal ini disampaikan oleh bapak Rohman tentang bagaimana cara komplin terhadap penyedia jasa. Untuk mengajukan komplain terkait dengan layanan Go-Pay, dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

Buka aplikasi Gojek: Buka aplikasi Go-Jek di ponsel anda, lalu masuk ke akun anda, masukkan detail login anda untuk masuk. Setelah itu buka menu Go-Pay. Setelah masuk ke akun, cari dan buka menu Go-Pay di aplikasi. Biasanya, dapat menemukannya di bagian bawah atau bagian atas aplikasi, tergantung pada versi aplikasi Go-Jek yang digunakan. Buka riwayat transaksi di menu GoPay, cari opsi "Riwayat Transaksi" atau "Transaksi Saya". Ketuk opsi tersebut untuk melihat daftar transaksi yang terkait dengan akun Go-Pay. Pada halaman Riwayat Transaksi, temukan transaksi yang ingin anda ajukan komplain. Anda dapat menggunakan fitur pencarian atau melihat secara manual transaksi yang sesuai dengan tanggal atau deskripsi transaksi. Buka secara detail transaksi, setelah menemukan transaksi yang ingin dikomplain, buka detail transaksi tersebut dengan mengklik atau mengetuknya. Lalu ajukan komplain, cari opsi atau tombol "Komplain" atau "Laporkan Masalah". Klik atau ketuk tombol tersebut untuk memulai proses pengajuan komplain. Setelah itu diarahka untuk mengisi formulir complain. Setelah anda mengklik tombol "Komplain", aplikasi akan meminta anda untuk mengisi formulir komplain. Berikan informasi yang jelas dan rinci tentang masalah yang Anda hadapi dan berikan bukti atau dokumen pendukung jika diminta. Yang terakhir Kirim komplain: Setelah anda mengisi formulir komplain, tinjau kembali informasi yang anda berikan untuk memastikan semuanya akurat. Setelah itu, klik atau ketuk tombol "Kirim" atau "Ajukan" untuk mengirimkan komplain anda.

Setelah Anda mengajukan komplain, tim dukungan Go-Jek akan meninjau masalah anda dan memberikan tanggapan. Mereka mungkin memerlukan waktu untuk menyelidiki masalah dan memberikan solusi yang memadai. Pastikan untuk memeriksa aplikasi atau email Anda untuk memeriksa balasan atau tanggapan dari tim dukungan Go-Jek. Penting juga

untuk menjaga komunikasi yang jelas dan sopan selama proses pengajuan komplain.²¹

Jadi pada penyampaiannya, bapak rohman juga menjelaskan bagaimana cara untuk mengajukan komplain kepada pihak system atau kepada aplikasi Go-jek terkait pada pelayanannya. Langkah-langkahnya sangat mudah sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh bapak rohman.

Selanjutnya selain Customer dan driver online, kini peneliti juga melakukan wawanvara terhadap restoran yang juga menggunakan Gofood pada penjualan makanan di restorannya. Seperti ibu Santi selaku pemilik warung makanan yang menggunakan aplikasi Gojekk (Gofood) :

Aplikasi Gojek yaitu aplikasi yang menyediakan beberapa fitur salah satunya yaitu gofood mbak, saya bergabung menggunakan Gofood pada penjualan saya ini sekitar 5 bulanan hingga saat ini. Pada saat penggunaan Gofood pada penjualan alhamdulillah tidak terkendala sinyal karena disini saya menggunakan Wi-fi. Selama penggunaan Gofood pada penjualan saya ini, untuk permasalahan yang saya alami yaitu terkadang sulit untuk menemukan driver sehingga pesanan dari customer itu loading mencari driver mbak, otomatis terbatal pesanan customer karena system sudah memberi batasan waktu. Kemudian untuk mematikan (off) pada Gofood pada saat makanan yang saya jual habis, saya juga pernah lupa mematakannya, jadi akibatnya driver sudah sampai ketempat saya dengan makanan yang sudah tidak tersedia (habis). Jadi pada saat itu juga saya meminta maaf kepada driver karena lupa mematikan Gofood pada penjualan saya.

Jadi, ibu Santi menjelaskan bahwa permasalahan yang dialami oleh beliau yaitu pada saat ada notif dari customer memesan makanan, sulit untuk menemukan driver, sehingga pesanan yang dipesan oleh customer akan terbatal karena dari system sudah memberi batasan waktu ketika tidak menemukan driver maka pesanan akan terbtal secara otomatis.

3. Hasil Observasi

²¹ Bapak Rohman Selaku Driver Online , *Wawancara Langsung* (Pamekasan, 12 September 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan pada payment gateway pada Gopay oleh pengguna gofood di Pamekasan ini, diketahui bahwa customer merasa dirugikan akibat terjadinya pembatalan secara sepihak, bukan hanya customer saja yang merasa dirugikan. Driver online pun juga merasa dirugikan akibat terjadinya pembatalan sepihak dari restoran ataupun sistem.²²

B. Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian diatas, ditemukan beberapa fakta mengenai payment gateway pada Go-pay oleh pengguna Go-food yang terjadi di kabupaten pamekasan yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem pembayarannya menggunakan e-payment Go-pay karena untuk memudahkan transaksi pembayaran tanpa menyediakan uang secara tunai.
- b. Berkurangnya saldo pada dompet digital Go-pay ketika melakukan pemesanan makanan, namun ternyata tiba-tiba pesanan dibatalkan oleh pihak Gojek karena terjadi maintenance dari system atau dibatalkan oleh pihak resto karena tidak menemukan driver.
- c. Dalam pelaksanaan payment gateway pada Gopay oleh pengguna Gofood di pamekasan kurang baik karena customer maupun drivernya merasa dirugikan karena ada pembatalan orderanriver.

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti akan menjabarkan dan memamparkan beberapa penjelasan yang menjadi topik penelitian dalam skripsi ini.

1. Faktor yang menyebabkan kerugian terhadap Customer dalam penggunaan Payment Gateway pada Go-pay oleh pengguna Gofood di Pamekasan

²² Hasil Observasi terhadap Customer dalam penerapan” Payment Gateway Pada Gopay Oleh Pengguna Gofood di Pamekasan”, dilakukan pada tanggal 20 oktober 2023

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan peneliti terhadap masyarakat kabupaten Pamekasan terdapat beberapa penemuan yang akan dijabarkan:

- a. Sistem pembayarannya menggunakan e-payment Go-pay karena untuk memudahkan transaksi pembayaran tanpa menyediakan uang secara tunai.

Dengan perkembangan teknologi telah membawa perubahan pada kegiatan transaksi perdagangan. Sistem pembayaran pun telah berubah seiring berjalannya waktu. Dengan demikian, sistem pembayaran berbasis online ini sangat memudahkan masyarakat untuk bertransaksi, maka dari itu, untuk memudahkan layanannya, Gojek membuka layanan transaksi non tunai yang banyak dikenal oleh masyarakat yaitu Go-pay. Go-pay sendiri adalah metode pembayaran yang ditawarkan Gojek melalui aplikasinya atau disebut dengan istilah dompet digital²³. Oleh sebab itu pengguna tidak perlu lagi membayar uang tunai kepada driver, Saldo Go-pay secara otomatis akan berkurang dari saldo Go-pay yang dimiliki oleh pengguna (Customer). Untuk bisa menggunakan Go-pay hanya perlu melakukan *top-up* terlebih dahulu untuk mengisi saldo Go-pay.

- b. Berkurangnya saldo pada dompet digital Go-pay ketika melakukan pemesanan makanan, namun ternyata tiba-tiba pesanan dibatalkan oleh pihak Gojek karena terjadi maintenance dari system atau dibatalkan oleh pihak resto karena tidak menemukan driver.

²³ Huwaydi Y, & Persada S. F, "Analisis Deskriptif Pengguna Gopay Di Surabaya" *Jurnal Teknik Its*, 7(Januari, 2018), 58-62.

Dalam transaksi jual beli online pasti ada juga pembayaran yang berbasis online (e-payment), salah satunya yang telah disediakan oleh Gojek yaitu Go-pay. Namun disisi lain ketika seorang pengguna (Customer) hendak melakukan pemesanan makanan, kemudian pesanan tersebut dibatalkan oleh system dengan adanya maintenance (perbaikan system) secara otomatis saldo yang telah dibayar di muka oleh pengguna akan ikut terpotong. maka dari itu langkah yang harus di ambil oleh pengguna yang telah mebgalami kendala seperti itu hendak melapor kepada pihak Gojek tersebut. Dengan cara memilih menu bantuan yang ada pada aplikasi Gojek²⁴. Kemudian pengguna harus menjelaskan dan melaporkan kronologis kejadiannya. Maka saldo akan kembali dengan waktu 1x24 jam atau paling lama 2-3 hari.

- c. Dalam pelaksanaan payment gateway pada Gopay oleh pengguna Gofood di pamekasan kurang baik karena customer maupun drivernya merasa dirugikan karena ada pembatalan orderanriver.

Jasa layanan Gojek telah memasuki era baru dengan lahirnya layan Gojek berbasis online. Gojek online saat ini dilengkapi fitur-fiturnya seperti, *Go-send*, *Go-food*, dan *Go-ride*. Layanan pemesanan online telah menawarkan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna Gojek.²⁵ Akan tetapi banyak masalah yang timbul seperti pembatalan sepihak dari system atau dari restonya sendiri dengan alasan yang berbeda. Maka dari itu, dengan adanya system pembatalan seperti itu pelanggan (Customer) Gojek telah merasa dirugikan karena hilangnya

²⁴ Huwaydi Y, & Persada S. F, "Analisis Deskriptif Pengguna Gopay Di Surabaya" *Jurnal Teknik Its*, 7(Januari, 2018), 60-61.

²⁵ Diky Wardhani, "Payment Gateway Untuk Multi Pembayaran," Erik Indra Tara E T. Al., *Proceedings Of The Infor Matics Conference*, Vol. 3. No. 4. (2017), 95

saldo pada akun (dompet digital) Gopay. Walaupun saldo yang telah terpotong tadi 100% akan kembali namun harus menunggu waktu yang telah ditentukan yaitu paling cepat 1x24 jam dan paling lambat sekitar 2-3 hari.

Kemudian dengan pekerjaan yang banyak diminati oleh semua orang untuk menjadi driver, ada sisi kekurangannya juga yaitu ketika ada pesanan dari customer yang terbatal atau dibatalkan. Dengan adanya hal itu para driver merasa sangat dirugikan karena membuang-buang waktu driver. Selain itu driver juga merasa rugi dengan bensin yang telah dikeluarkan ketika ada notifikasi batal di pertengahan jalan. Hal itu juga membuang-buang tenaga para driver.

Maka pada temuan penelitian ini yang sangat berdampak adalah kerugian terhadap customer ataupun driver Gojeknya itu sendiri.

2. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dalam pembayaran Payment Gateway pada Go-Pay dalam penggunann Go-Food di Pamekasan

Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, setiap transaksi harus mematuhi prinsip-prinsip syariah. Dalam kasus pembayaran menggunakan Go-Pay, beberapa akad yang mungkin terlibat adalah:

Akad Qardh (Pinjaman) Saat saldo Go-Pay berkurang, pengguna dapat menganggapnya sebagai pinjaman kepada Go-Jek. Pengguna berkomitmen untuk mengembalikan jumlah tersebut saat melakukan pengisian saldo berikutnya.²⁶

²⁶ Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah Fiqih Muamalah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012),331.

Akad Tawarruq Pengguna dapat memanfaatkan fitur pinjaman atau cicilan yang ditawarkan oleh Go-Pay. Ini dapat dianggap sebagai akad Tawarruq, yaitu akad jual beli dengan cara transaksi jual beli yang melibatkan lebih dari dua pihak.

Kemudian perspektif Hukum Ekonomi Syariah, Prinsip Kejelasan (Al-Bayy) Transparansi dan kejelasan dalam setiap transaksi sangat penting. Pengguna harus memahami setiap peraturan dan ketentuan yang terkait dengan penggunaan Go-Pay, termasuk kemungkinan pembatalan pesanan dan potongan saldo.²⁷

Prinsip Larangan Riba (Usury) Dalam transaksi pembayaran, perlu memastikan bahwa tidak ada unsur riba atau keuntungan yang diperoleh dari uang secara tidak adil. kemudian prinsip Larangan Gharar (Ketidakpastian) Transaksi harus dihindari dari unsur ketidakpastian yang berlebihan. Pembatalan pesanan yang terjadi tanpa alasan yang jelas dapat dianggap sebagai gharar. Prinsip Keadilan dan Kesejahteraan (Maslahah) yaitu transaksi harus memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi semua pihak yang terlibat, termasuk pelanggan, pengguna Go-Pay, dan mitra usaha.

Adapun Tantangan dan Permasalahan yang terjadi pada penelitian payment gateway pada Gopay oleh pengguna Gofood di Pamekasan ini yaitu pembatalan Pesanan Tanpa Justifikasi, Perlu dipertimbangkan bagaimana agar pembatalan pesanan oleh pihak Go-Jek atau restoran tidak merugikan secara sepihak, khususnya bagi pengguna yang sudah mengalami potongan saldo. Kemudian Potongan Saldo Akibat

²⁷ Abdul Rahman Ghazaly Dkk. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta prenadamedkia, 2010) Hlm., 112.

Maintenance, Upaya perbaikan atau maintenance sistem yang menyebabkan potongan saldo harus dikelola dengan cermat agar tidak merugikan pengguna.²⁸

Kemudian keamanan dan perlindungan konsumen, pada perlindungan konsumen dalam hal pembatalan pesanan, kehilangan saldo, dan keamanan transaksi perlu diperkuat sesuai dengan prinsip syariah. Dalam penggunaan Go-Pay pada Go-Food di Pamekasan, perlu ada keselarasan antara mekanisme pembayaran dan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Transparansi, keadilan, dan perlindungan konsumen harus menjadi fokus untuk memastikan bahwa setiap transaksi mencerminkan nilai-nilai syariah. Diperlukan kerjasama antara pihak terkait, termasuk Go-Jek, pengguna, dan mitra usaha, untuk menciptakan lingkungan ekonomi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Teknologi yang semakin canggih pada zaman sekarang telah mengubah bentuk sistem pembayaran perekonomian, berdampak signifikan pada kehidupan masyarakat. Di era modern, masyarakat Pamekasan cenderung beralih ke sistem pembayaran elektronik, khususnya menggunakan Go-Pay untuk transaksi pemesanan makanan online melalui Go-Food. Keputusan ini didasarkan pada kemudahan yang ditawarkan oleh pembayaran elektronik.²⁹

Dalam konteks pembayaran Go-Pay pada Go-Food di Pamekasan, masyarakat menemukan inovasi baru dalam bentuk uang elektronik (dompet digital Go-Pay). Fenomena ini mencerminkan respons terhadap

²⁸ **Electronic Payments and Economic Impact: A Case Study.** *Journal of Financial Technology*, 15(2), 112-130.

²⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, "*Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta : Gema Insani, 2008), 125.

kebutuhan akan instrumen pembayaran yang cepat, efisien, dan aman. Secara luas, masyarakat telah mengadopsi sistem ini karena prosesnya yang lebih cepat, aman, dan tidak memerlukan transaksi tunai.

Prinsip-prinsip dalam Islam terkait dengan keadilan, transparansi, dan perlindungan konsumen dapat diidentifikasi Keadilan dalam Transaksi.³⁰

Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat (188) :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ³¹

Artinya: “Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.”³²

Ayat diatas menjelaskan bahwa pentingnya keadilan dalam transaksi. Dalam konteks pembayaran elektronik, prinsip ini mencerminkan perlunya transparansi dan kejujuran dalam sistem pembayaran. Tidak boleh ada penipuan atau manipulasi yang merugikan pihak lain, baik penjual maupun pembeli. Penggunaan teknologi pembayaran harus sesuai dengan prinsip keadilan Islam.

Kemudian Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah Ayat (198) tentang perlindungan Konsumen :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

³⁰ Diakses pada tanggal 13 Oktober 2023 pada :<https://tafsirweb.com/>

³¹ Qs. Al-Baqarah (2): 188.

³² Kementerian Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta :Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 37.

³³ Qs. Al-Baqarah (2): 198.

Artinya: “Dan infakkanlah (hartamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu jatuhkan (diri sendiri) ke dalam kebinasaan dengan tangan sendiri, dan berbuatbaiklah. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”³⁴

Ayat ini menggarisbawahi perlunya melindungi orang-orang yang lebih lemah, termasuk konsumen. Dalam konteks pembayaran online, sistem harus dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk keamanan finansial dan keamanan data pribadi. Tidak boleh ada eksploitasi atau kerugian yang tidak adil terhadap konsumen.

Allah juga berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat (282) tentang keadilan dalam Akad :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتٌ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۗ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۗ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۗ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ ۗ فَسُوفَ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۗ³⁵

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikit pun daripadanya. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya atau lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki di antara

³⁴ Kementerian Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 41.

³⁵ Qs. Al-Baqarah (2): 282.

kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, maka (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada), agar jika yang seorang lupa, maka yang seorang lagi mengingatkannya. Dan janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, untuk batas waktunya baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya. Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”³⁶

Ayat ini berkaitan dengan keadilan dalam akad dan kontrak. Dalam kasus pembayaran elektronik, kontrak antara penyedia layanan dan pengguna harus jelas, dan hak serta kewajiban kedua belah pihak harus dijelaskan secara rinci. Transparansi adalah kunci dalam menjalankan akad secara adil.

Kemudian Allah juga berfirman dalam surah Al-Baqarah Ayat (267) tentang Bijaksana Dalam Keputusan Keuangan :

اَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۗ³⁷

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”³⁸

Ayat ini menyiratkan kebutuhan untuk bijaksana dalam mengelola keuangan. Dalam konteks pembayaran elektronik, pengguna harus bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangannya. Penggunaan

³⁶ Kementerian Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 63

³⁷ QS. Al-Baqarah Ayat (2):267.

³⁸ Kementerian Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 60.

teknologi pembayaran harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam terkait keuangan dan investasi yang bijaksana.³⁹

Namun, seiring dengan kemajuan teknologi dan tren penggunaan uang elektronik, muncul tantangan terkait implementasi prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Dalam konteks pembatalan pesanan atau potongan saldo, perlu memperhatikan aspek-aspek yang dapat menghormati prinsip-prinsip syariah. seperti kejelasan, larangan riba, dan ketidakpastian.⁴⁰

Dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah, pembayaran Go- Pay pada Go-Food dapat dianalisis dalam beberapa akad, termasuk akad salam, ijarah, wakalah, dan qardh. Akad salam muncul dalam transaksi jual beli barang pesanan dengan pembayaran di muka dan bukti transfer. Akad ijarah muncul melalui pemindahan hak guna atas jasa driver, yang dibayar di muka melalui Go-Pay. Akad wakalah terjadi karena driver diwakilkan untuk mengantarkan pesanan. Akad qardh muncul pada pemotongan saldo dan pengembalian dana akibat pembatalan pesanan.

Dalam menghadapi tantangan pembatalan pesanan tanpa justifikasi, pemotongan saldo, dan keamanan transaksi, perlindungan konsumen dan transparansi menjadi krusial. Oleh karena itu, diperlukan regulasi hukum yang memadai untuk menciptakan kerangka kerja yang seimbang antara kemajuan teknologi dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

Dengan mempertimbangkan perspektif fikih muamalah terhadap payment gateway pada Go-pay, dapat dilihat bahwa penggunaan Go-Pay

³⁹ **Electronic Payments and Economic Impact: A Case Study.** *Journal of Financial Technology*, 15(2), Hlm., 112-130.

⁴⁰ Zulhamdi, "Kedudukan Fiqh Di Indonesia Pasca Kemerdekaan" *At-Tafkir*, 11(Januari 2018), 1–30

oleh pengguna Go-Food di Pamekasan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Sebagaimana akad salam yaitu Muslim sebagai (Customer), Muslim Ilaiah sebagai Penjual (Resto makanan), dan Muslim fiih sebagai barang yang diperjual belikan. Kemudian akad Ijarah yang berarti akad sewa, dimana Mu'jir sebagai (Driver), dan Musta'jir sebagai (Customer). Kemudian akad Wakalah yang berarti pekerjaan wakil. Dimana Al-wakil sebagai (Driver) yang diberi kuasa, dan Al-muwakkil (Customer) pemberi kuasa. Kemudian akad Qardh yang berarti utang-piutang. Dimana Muqridh sebagai (Customer), Muqtaridh sebagai (System dari Go-jek), dan Mauqud 'alaih (uang/saldo) yang dimiliki oleh customer. Dalam hal ini dapat dijustifikasi bahwa Payment Gateway pada Gopay oleh pengguna Gofood di Pamekasan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan fikih muamalah.⁴¹

Dalam keseluruhan konteks, penggunaan teknologi dalam pembayaran perlu diintegrasikan dengan baik dengan prinsip-prinsip syariah, dan pihak regulator perlu memastikan adanya regulasi yang jelas untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan memastikan perlindungan konsumen serta kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah.

⁴¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012),331