

**KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN GOJEK ONLINE DI BANDA ACEH  
DALAM PERSPEKTIF AKAD *IJARAH BI AL-AMAL***

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

**SRI MUSLIMAH**

**NIM. 170102066**

**Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum  
Prodi Hukum Ekonomi Syariah**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2023 M/1444 H**

**KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN GOJEK ONLINE DI BANDA ACEH  
DALAM PERSPEKTIF AKAD *IJARAH BI AL-AMAL***

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)  
dalam ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Oleh:

**SRI MUSLIMAH**  
**NIM. 170102066**

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Pembimbing I



**Misran, S. Ag., M. Ag**  
NIP. 197507072006041004

Pembimbing II



**Gamal Achyar, Lc., M. Sh**  
NIP. 2027128401

**KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN GOJEK ONLINE DIBANDA ACEH  
DALAM PERSPEKTIF AKAD IJARAH BI AL-AMAL**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Hukum  
Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/ Tanggal: Kamis, 05 Januari 2023  
12 Jumadil Akhir 1444

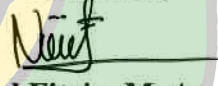
Di Darussalam, Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



Misran, S.Ag., M. Ag  
NIP. 197507072006041004

Sekretaris,



Nurul Fitria, M. Ag  
NIP. 198805252020122014

Penguji I,



Dr. Iur. Chairul Fahmi, MA  
NIP. 198106012009121007

Penguji II,



Shabarullah.S.Sy.,M.H  
NIP. 199312222020121011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Kamaruzzaman, M.Sh  
NIP. 197809172009121006



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Sri Muslimah  
NIM : 170102066  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan***
2. ***Tidak melakukan plagiat terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

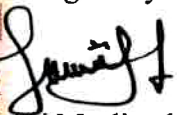
Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk di cabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar- Raniry.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Februari 2023

Yang Menyatakan,



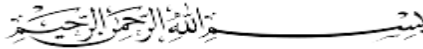
  
Sri Muslimah

## ABSTRAK

Nama : Sri Muslimah  
NIM : 170102066  
Fakultas/ Prodi : Syariah dan Hukum / Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek Online Di Banda Dalam Perspektif Akad *Ijarah Bi Al-Amal*  
Tanggal Sidang : 5 Januari 2023  
Tebal Skripsi : 63 halaman  
Pembimbing I : Misran, S., Ag., M. Ag  
Pembimbing II : Nurul Fitria, M. Ag  
Kata Kunci : Ketidakpuasan Konsumen, Pelayanan Gojek, *Ijarah Bi Al-Amal*.

Aplikasi Gojek merupakan salah satu wadah tempat bertemunya antara driver ojek online dengan pengguna gojek yang menjalin kerja sama untuk memenuhi kebutuhan atau pengguna gojek online. Dalam kerjasama yang terjalin tersebut driver ojek online berperan sebagai penjemput dan pengantar sebagai pelayanan gojek online. Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk mengkaji ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online di Banda Aceh dalam perspektif akad *ijarah bi al-amal*. Terdapat dua pertanyaan penelitian dalam Skripsi ini. *Pertama*, bagaimana bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online? *Kedua*, bagaimana perspektif akad *ijarah bi al-amal* terhadap pelayanan gojek online di Banda Aceh?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta deskriptif analisis melalui pengumpulan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dan data sekunder diperoleh dari penelitian perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Pertama*, Bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online adalah penjemputan yang terlambat, kecepatan mengemudi terlalu kencang dan pengemudi yang kurang bersih. *Kedua*, Perspektif akad *Ijarah bi Al-Amal* terhadap pelayanan gojek online tidak bertentangan karena sudah terpenuhi syarat dan rukunnya, konsumen menggunakan jasa pengemudi untuk mengantar ketempat tujuan dan akan diberikan upah atau ongkos kepada pengemudi, besar upah tersebut sesuai dengan nominal yang tertera pada aplikasi saat penumpang melakukan pemesanan.

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayan-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul” **Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek Online Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal**. Tidak lupa pula, shalawat berserta salam penulisan limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, Karena berkat perjuangan beliau kita telah dituntunya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini. Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penuh selesaikan dalam rangka melengkapai tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendiddikan Program Sarjana (S1) pada fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulisan banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasihyang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Misran,S.,Ag.,M.Ag selaku pembimbing 1 dan Bapak Gamal Achyar,Lc.,M.Sh selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, bantuan ide, dan pengasahan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Semoga Allah selalu memudahkan rezeki dan segala urusannya.
2. Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.Sh. selaku dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh Bapak Dr.Iur. Chairul Fahmi, MA selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN A-Raniry Banda Aceh. Bapak Muhammad Iqbal, MM sebagai penasehat Akademik Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



3. Kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademik serta jajaran staf perpustakaan di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah melayani kami para mahasiswa dalam pengadaan referensi sebagai bahan rujukan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta Zainal dan Ibunda tercinta Mariani, kakak dan adik saya Sri Zerni, Alya Fanissa yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta dorongan yang luar biasa penulis mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan.
5. Serta ucapkan kepada teman seperjuangan yang setia menyemangati setiap waktu dan seluruh teman-teman HES leting 17 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Sehingga kita selalu mendapat ridha Allah SWT Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 05 Januari 2023  
Penulis,

Sri Muslimah

# TRANSLITERASI

Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan  
No: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

## 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	Koma terbalik (di atas)
ث	Ṣā'	Ṣ	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	Es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)				



## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama Huruf	Huruf Latin	Nama
َ	<i>ṭhah</i>	A	A
ِ	<i>ṣrah</i>	I	I
ُ	<i>ḥammah</i>	U	U

### 2) Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
َ...ي	<i>Fathāh dan yā'</i>	Ai	a dan i
َ...و	<i>Fathāh dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	-	<i>kataba</i>
فَعَلَ	-	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	-	<i>ḏukira</i>
يَذْهَبُ	-	<i>yāḏhabu</i>
سَأَلَ	-	<i>su'ila</i>
كَيْفَ	-	<i>kaifa</i>
هَوَّلَ	-	<i>Haula</i>

## 3. Maddah

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

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
َ...آ...	<i>Fathāh dan alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ِ...ي	<i>Kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
ُ...و	<i>Ḍammah dan wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	-	qāla
رَمَى	-	ramā
قِيلَ	-	qīla
يَقُولُ	-	yaqūlu

#### 4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	-	raud'ahal- <i>atfāl</i>
	-	raud'atul <i>atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-	al-Madīnah al-Munawwarah
	-	al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحًا	-	ṭalhāh

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddahat atau tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

## 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa simpang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berup aalif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- سَيِّئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wainnallāha pahuwa khairar-rāziqīn/  
Wainnallāha pahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majre hā wa mursāhā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      Alhamdulillahī rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdulillahirabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ      Ar-rahmānirrahīm/Ar-rahmānar-rahīm

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفْوَ رَحِيمٌ      Allaāhugafūrunrahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا      Lillāhi al-amrujamī`an/Lillāhil-amrujamī`an

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Dokumentasi Protokol Wawancara
Lampiran 3	Protokol Wawancara
Lampiran 4	Dokumentasi Aplikasi Gojek
Lampiran 5	Lampiran Konsumen
Lampiran 6	Riwayat Hidup





## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Penjelasan Istilah.....	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB DUA    <b>KONSEP KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN</b></b>	
<b>    <b>AKAD IJARAH BI AL-AMAL.....</b></b>	<b>14</b>
A. Ketidakpuasan Konsumen.....	14
1. Pengertian Ketidakpuasan Konsumen.....	14
2. Manfaat Ketidakpuasan Konsumen.....	17
3. Pelayanan Gojek.....	19
B. Akad <i>Ijarah Bi Al-Amal</i> .....	20
1. Pengertian dan Dasar Hukum Akad <i>Ijarah Bi Al-</i>	20
<i>Amal</i> .....	21
2. Rukun dan Syarat <i>Ijarah Bi Al-Amal</i> .....	21
3. Tujuan Akad <i>Ijarah Bi Al-Amal</i> .....	24
<b>BAB TIGA    <b>ANALISIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN</b></b>	
<b>    <b>TERHADAP PELAYANAN GOJEK ONLINE</b></b>	
<b>    <b>DI BANDA ACEH DALAM PERSPEKTIF</b></b>	
<b>    <b>AKAD IJARAH BI AL-AMAL.....</b></b>	<b>27</b>
Gambaran Umum Mengenai PT. Gojek Indonesia.....	27
A. Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	
Gojek Online.....	33
B. Perspektif Akad <i>Ijarah Bi Al-Amal</i> terhadap Pela	



# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2015 Indonesia menempati posisi ketiga dengan tingkat pengangguran tertinggi di antara anggota ASEAN. Pada tahun-tahun berikutnya, Badan Pusat Statistika (BPS) mencatat adanya penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Indonesia sebanyak 530.000 jiwa. Salah satu faktor pendorong turunnya jumlah pengangguran yakni tenaga kerja untuk Gojek cukup memiliki kontribusi kepenurunan jumlah pengangguran di Indonesia.<sup>1</sup>

Menurut Suhariyanto, bergeliatnya industri transportasi turut mendongkrak jumlah penyerapan tenaga kerja di bidang transportasi. Selain itu, penurunan angka pengangguran di Indonesia dalam waktu setahun ini juga karena adanya perbaikan ekonomi. Dengan adanya perbaikan ekonomi, maka permintaan industri terhadap sumber daya atau angkatan kerja produktif mengalami peningkatan.

Istilah Gojek seakan sudah melekat dalam jati diri masyarakat dunia. bukan lagi sesuatu yang mewah karena akses terhadap dunia lain di luar sana menjadi sangat mudah, sehingga kebutuhan yang bisa dicapai di dalamnya juga sangat beragam. Salah satu perkembangan yang sangat dimaksimalkan potensinya bisa kita lihat dari segi bisnis. Pesatnya perkembangan teknologi informasi, yang terlihat pada pasifnya penggunaan gojek, turut mendongkrak kebutuhan masyarakat untuk senantiasa melakukan transaksi.

Berbagai macam fasilitas layanan Gojek yang tersedia di masyarakat, mulai dari sarana pembayaran Gojek, belanja Gojek, hingga transportasi dengan

---

<sup>1</sup>Iwan Supriyatna, "BPS Sebut "Ojek Online" Mampu Tekan Angka Pengangguran" Diakses pada tanggal 31 Desember 2020 Tersedia Online di <https://money.kompas.com/read/20162016/11/07/175237426/bps.sebut.ojek.online.mampu.tekan.angka.pengangguran>.

mudah dapat dinikmati melalui sarana *e-commerce* yang banyak tersedia saat ini. Adapun salah satu fasilitas layanan jasa transportasi Gojek yang paling populer di masyarakat yaitu aplikasi Gojek. Gojek merupakan aplikasi yang menawarkan layanan jasa transportasi Gojek dengan menyediakan berbagai fasilitas lainnya yang kesemuanya menawarkan layanan dibidang jasa.

Alasan masyarakat saat ini lebih memilih menggunakan Gojek adalah persepsi masyarakat yang menilai bahwa Gojek lebih praktis dibanding Gojek konvensional, para penggunanya dapat memesan via *internet* tanpa harus terjun kelapangan untuk mencari Gojek. Pelanggan juga merasa aman karena Gojek initelah terintegrasi dibawah naungan institusi sehingga kepercayaan pelanggan lebih besar, serta tarif yang telah terstandarkan sehingga pelanggan tidak perlu melakukan tawar menawar dengan *driver*.

Gojek berdiri pada tahun 2011 yang didirikan oleh pemuda bernama Michaelonglo Moran dan Nadiem Karim. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengemudi atau pengendara gojek dengan pelanggan. Perusahaan Gojek didirikan bermula dari melihat kondisi para Gojek pangkalan yang hanya menghabiskan waktu seharian dan minimnya pelanggan yang diperolehnya. Sehingga munculah inisiatif oleh Nadiem untuk membantu para tukang Gojek mendapatkan penumpang dengan cepat dan efisien melalui akses teknologi *smartphone*.

Gojek kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan dibidang jasa. Jasa dan layanan gojek berkembang tidak hanya sebagai transportasi orang (*transport*), tetapi juga dapat digunakan sebagai pengantar barang, dokumen, ataupun paket (*instant courier*), sebagai mitra perusahaan *online* maupun *offline* yang membutuhkan pengantaran pada hari yang sama (*shopping*), bahkan yang terbaru

dapat digunakan sebagai pengantar makanan yang dipesan (*fooddelivery*).<sup>2</sup>

Secara ilmu fiqih kegiatan saling tukar produk (baik barang maupun jasa) yang dapat menghasilkan manfaat kepada kedua belah pihak (pemilik barang yang melakukan pertukaran), yang dilakukan dengan cara tertentu dan sudah ditentukan sebelumnya merupakan akad ijarah *bial-Amal*. Akad ijarah *bial-Amal* salah satu akad yang berkaitan dengan sewa-menyewa jasa yang memperkerjakan jasa seseorang dengan upah sebagai imbalan jasa yang disewa. Misalnya menyewa jasa pengantaran makanan dan jasa pengiriman barang. *Al-ijarah* adalah suatu bentuk aktivitas yang dibolehkan oleh *syara'*. Akad-akadnya memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa atau upah- mengupah tersebut.<sup>3</sup>

Pelanggan Gojek dapat memesan layanan dengan men-*download* Aplikasi Gojek di aplikasi *Play Store*, pelanggan melakukan registrasi email dan nomor telepon terlebih dahulu sehingga aplikasi gojek dapat digunakan. Setelah itu pelanggan dapat melakukan layanan dari gojek, disamping jasa yang ditawarkan, persoalan kepuasan pelanggan dalam dunia bisnis saat ini sudah menjadi kualitas sistem yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap sukses dalam bisnisnya.

Menurut Kotler dan Armstrong, ketidakpuasan konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek. Konsumen akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat merek-merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan.<sup>4</sup> Mowen dan Minor berpendapat bahwa ketidakpuasan dapat menyebabkan

---

<sup>2</sup>Liana Mangifera dan Muzakar Isa “*Komitmen dan Kinerja Driver Ojek Online di Kota Surakarta*”, *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen dan Bisnis 2017 Perkembangan Konsep dan Riset E-Business di Indonesia*. (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017), Vol. 1, No.1, hlm 508.

<sup>3</sup>Nila Vonna Rahmi, “*Pemberian Upah pada Buruh Cuci dan Setrika Pakaian yang Dilihat dari Konsep Akad Ijarah Bil Amal*(Studi Kasus di Gampong Ulee Lueng, Aceh Besar), *Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

<sup>4</sup>Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001). “*Manajemen Prinsip-Prinsip Pemasaran*”, Alih Bahasa Damos Sihombing, Edisi Ke-Delapan Jilid I. Jakarta : Erlangga.

konsumen mengeluh. Konsumen yang mengeluh dapat menyebabkan konsumen tersebut meninggalkan hubungan dengan produk dan perusahaan. Konsumen yang mengeluh juga menyebabkan konsumen tersebut mengurangi tingkat konsumsi barang dan jasa.<sup>5</sup>

Seseorang konsumen yang mengalami ketidakpuasan kemungkinan akan merubah perilaku keputusan belinya dengan mencari alternatif merek lain pada konsumsi berikutnya untuk meningkatkan kepuasannya.

Pelanggan yang memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan Gojek dan hasil observasi peneliti ke lapangan didapatkan bahwa hal yang paling banyak mengecewakan pelanggan adalah pengemudi yang membatalkan secara sepihak, aplikasi *map error*, plat nomor yang tidak sama dengan yang tertera di aplikasi, hinggakondisi kendaraan yang kurang baik. Sedangkan sisanya tertuju kepada perilaku pengemudi, di antaranya pengemudi yang tak kunjung datang, perilaku pengemudi yang tidak jujur ke konsumen, pengemudi yang memulai perjalanan lebih dulu sebelum bertemu dengan konsumen, pengemudi yang ugal-ugalan, kendaraan yang berbau asap rokok, pengemudi yang tak mau diberi tahu dan pengemudi yang merokok saat berkendara.

Prinsip ini memberikan kebebasan yang sangat luas kepada manusia untuk mengembangkan model transaksi dan produk-produk akad dalam bentuk akad ijarah *bi al-amal*. Namun demikian, kebebasan ini bukan kebebasan yang tanpa batas, akan tetapi kebebasan yang terbatas oleh aturansyara' yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an, Al-Sunnah dan ijtihad ulama.Kebebasan dalam

---

<sup>5</sup>Mowen, John, C., dan Minor, M., (2002), Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta.



akad ijarah *bi al-amal* jangan sampai menimbulkan kezaliman, terjerumus ke dalam praktik ribawi, *garar*, *maisir*, dan tindakan-tindakan lainnya yang dapat merugikan para pihak yang terlibat dalam transaksi mu'amalah.

Berdasarkan proses bisnis dari layanan Gojek, terdapat beberapa pihak yang terlibat di dalamnya. Pihak yang terlibat tersebut melakukan kerjasama dan membuat beberapa perjanjian dengan pihak Gojek selaku perusahaan jasa Gojek. Pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut adalah Gojek pedagang dan konsumen. Adanya proses kerjasama tersebut, peneliti ingin mengetahui bentuk kerjasama atau perjanjian yang dilakukan oleh ke tiga pihak tersebut sesuai dengan salah satu akad dalam transaksi yang terdapat dalam ekonomi Islam atau tidak.

Dari permasalahan di atas, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen Gojek di Banda Aceh, dengan judul skripsi Ketidakpuasan konsumen terhadap Pelayanan Gojek Online di Banda Aceh dalam Perspektif Akad *Ijarah Bi Al Amal*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online ?
2. Bagaimana Perspektif *Ijarah Bi Al-Amal* terhadap pelayanan gojek online di banda aceh ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang peneliti uraikan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan Gojek online.
2. Untuk mengetahui bagaimana persektif *Ijarah Bi Al-Amal* terhadap gojek online di Kota Banda Aceh.

## D. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kekeliruan bagi para pembaca, maka dibutuhkan suatu penjelasan mengenai maksud istilah-istilah yang terdapat dari judul skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Ketidakpuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller ketidakpuasan yaitu suatu keadaan dimana pengharapan konsumen tidak sama atau lebih tinggi daripada kinerja yang diterimanya dari pemasar. Sehingga penyebabnya adanya perilaku memilih produk yang sesuai kebutuhan, jika kebutuhan tidak terpenuhi secara konsumen bisa saja beralih kemerek lain.<sup>6</sup> Di Indonesia istilah ojek digunakan untuk alat transportasi umum berupa sepeda motor yang sangat familiar dil kalangan masyarakat indonesia. *Online* berasal dari bahasa artinya dalam jaringan (daring).<sup>7</sup> Istilah *online* dipakai pada penggunaan internet atau media sosial yang dipakai seseorang.

### 2. Pelayanan Gojek

Aplikasi gojek berasal dari bahasa inggris yang artinya suatu perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu. Sedangkan GO-JEK adalah suatu layanan transportasi umum yang mudah dan dapat digunakan oleh setiap kalangan. Gojek memulai pelayanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama kami yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*.

Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah *aplikasi* dengan tiga layanan, yaitu: *Goride*, *GoSend*, dan *Go Mart*. Sejak saat itu, laju gojek semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi *grup* teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara. Lewat *aplikasi* Gojek, kamu bisa mengakses lebih dari 20 layanan mulai dari transportasi, pesan

---

<sup>6</sup>Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran. 13<sup>th</sup> edition, jilid 2 terjemahan Bob Subran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 170.

<sup>7</sup>[Http://kbbi.web.id/ojek](http://kbbi.web.id/ojek).

antar makanan, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Karena Gojek adalah aplikasi dengan ragam solusi untuk setiap situasi.<sup>8</sup>

### 3. Ijarah *Bi Al-Amal*

Akad *ijārah bi al-‘amāl* merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (Ujrah) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang, contohnya adalah membangun bangunan menjahit baju membawa barang ke tempat tertentu, mewarnai baju, memperbaiki sepatu, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Ijarah Menurut Sayyid Sabiq dalam fiqh sunah, al ijarah berasal dari kata al-ajru (upah) yang berarti al-iwadh (ganti/kompensasi). Menurut pengertian syara’ ijarah berarti akad pemindahan hak guna dari barang atau jasa yang diikuti dengan pembayaran upah atau biaya sewa tanpa disertai dengan perpindahan hak milik.<sup>10</sup>

### E. Kajian Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi menurut penulisan yang peneliti lakukan, belum ada kajian yang membahas secara mendetail dan lebih spesifik yang mengarah pada ketidakpuasan pelayanan gojek terhadap akad *ijarah bi al-amal*.

Penulisan kajian pustaka bertujuan untuk menghindari plagiat dalam penelitian ini, melalui judul yang peneliti ajukan, maka kajian pustaka yang akan diteliti tentang ketidakpuasan pelayanan gojek online, maka peneliti akan meneliti lebih lanjut bagaimana ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek online di banda aceh dalam perspektif akad *ijarah bi al-amal*.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Inayati Nasrudin dan Cici Tri

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm.2

<sup>9</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Jilid V, Cet-10, (Damaskus : Dar Al-Fikr, 2007), hlm. 417

<sup>10</sup> Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah Di Indonesia* Edisi 3, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 228.

Nurhasanah tahun 2019 dengan judul skripsi “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*”.<sup>11</sup> Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *metode fuzzy service quality* yang menjelaskan permasalahan atau kasus yang ditemukan berdasarkan fakta yang terjadi, kemudian diuraikan permasalahannya dengan menarik kesimpulan secara umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan kurang atau tidak puas terhadap pelayanan yang selama ini yang diberikan oleh pihak gojek dan masih perlu dilakukannya perbaikan supaya pelanggan tidak beralih ke ojek online lainnya.

Kedua, karya ilmiah yang ditulis oleh Sthephanus Irfan Setyawan tahun 2019 dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek. (Studi pada Konsumen gojek di Yogyakarta)*”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ada beberapa indikator yaitu, kualitas aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Saipurrohman tahun 2019 dengan judul, “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Ekonomi Islam*”.<sup>12</sup> Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi yang diberikan oleh perusahaan ojek online baik gojek maupun grab sudah cukup baik sesuai prinsip-prinsip ekonomi islam, namun dalam

---

<sup>11</sup>Inayati Nasrudin, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. Skripsi jurusan teknik industri Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, 2019.

<sup>12</sup>Saipurrohman, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Intan Lampung, 2019.

pelayanan yang diberikan oleh driver ojek online masih ada beberapa oknum driver yang berlaku curang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam seperti menipu dan tidak jujur dalam melayani pelanggannya demi mencapai keuntungan.

Skripsi yang diteliti oleh Stephanus dengan penelitian yang penulis lakukan memiliki perbedaan yaitu peneliti lebih menekankan pada ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek online berdasarkan akad *Ijarah Bi Al-Amal*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Stephanus membahas tentang kualitas aplikasi, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen gojek.

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mendapatkan pemecahan permasalahan dan data secara ilmiah yang akan digunakan untuk keperluan penelitian, sehingga penelitian tersebut dapat dianalisis dengan pola yang telah menggunakan normatif yuridis sebagai pendekatan penelitiannya. Metode penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan suatu penelitian, untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu memperoleh suatu solusi yang tepat dan jawaban yang akurat maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Penulisan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan fenomenologis menurut pendekatan yang holistik artinya menyeluruh dengan melihat suatu obyek dalam suatu konteks natural apa adanya bukan parsial. Obyek yang alamiah (natural) adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Menurut Nasution bahwa penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya. Berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia



sekitar.

## 2. Jenis Penelitian

Permasalahan yang dirumuskan di atas akan dijawab dengan menggunakan metode yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum akan dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum. Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultus dan *das sein*) karena dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari lapangan

Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah dalam menganalisa permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang ditemukan dilapangan terkait ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek online dalam perspektif akad *Ijarah Bi Al Amal*.

## 3. Sumber Data

Sumber data skripsi ini terdiri dari:

- a. Data primer yaitu Data primer merupakan sumberdaya yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer secara khusus di kumpulkan oleh peneliti guna menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer dapat berupa wawancara atau observasi. Data primer disini yaitu konsumen yang menggunakan jasa gojek.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperolehnya secara tidak langsung melainkan melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti catatan, lapangan historis yang telah tersusun di dalam arsip, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak terpublikasi. Data yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku, internet, skripsi dan tesis.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Adalah bentuk komunikasi verbal atau percakapan yang



memerlukan kemampuan responden untuk menemukan buah pikiran atau perannya yang tepat. Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dan mendengarkan langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang diberikan oleh *Interview*, dalam penelitian ini pengguna gojek online berjumlah 10 orang. Wawancara yang dipakai penulis dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk *guidance interview*, yaitu penulis mempersiapkan pedoman (*guide*) tertulis yang merupakan sederetan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden sebagai alur yang harus diikuti. Peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kebutuhan data penelitian yang dilakukan secara terstruktur dengan responden penelitian. Untuk menndapatkan responden penulis akan mewawancarai dengan beberapa pihak konsumen pengguna gojek online di Kota Banda Aceh.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode data berupa catatan yang dapat dipertanggung jawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi. Dokumentasi merupakan pengumpulan data berupa catatan merupakan objek perolehan informasi dengan memperhatikan dengan tiga sumber, yaitu tulisan (*paper*), tempat (*Place*), dan kerta atau orang (*people*). Metode ini digunakan untuk memeproleh informasi-informasi, dokumentasi bisa tertulis maupun lainnya yang biasa memberikan informasi tentang ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek online di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini direkam dan ditulis baik menggunakan handpone maupun ditulis menggunakan pulpen, penulis juga membutuhkan kamera untuk mendokumentasikan seluruh data yang diperoleh dari pihak responden

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu cara penanganan terhadap

objek ilmiah tertentu dengan jalan memilah-milah antara pengertian yang satu dengan pengertian yang lain untuk mendapatkan suatu pengertian yang baru. Data yang berhasil di himpun akan dianalisis secara kualitatif dengan menerapkan metode berfikir yang bertolak dari fenomena khusus kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

Analisis data dilakukan setelah seluruh data yang dibutuhkan telah diperoleh semuanya. Untuk melakukan analisis data dibutuhkan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah data peneliti yang diperoleh terkumpul, proses data reduksi terus dilakukan dengan cara memisahkan catatan antara data yang sesuai dengan data yang tidak sesuai, berarti data itu dipilih-pilih.

b. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah yang harus diikuti selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antara kategori, dan sejenisnya dengan menggunakan teks yang bersifat naratif.

c. Interpretasi data

Interpretasi data penulis lakukan sebagai tahapan terakhir dari analisis data. Pada interpretasi data ini penulis melakukan penafsiran dan pembahasan terhadap semua informasi yang telah terkumpul sehingga telah diketahui tingkat validitas data.

6. Pedoman penulisan

Pedoman penulisan berisi uraian tentang berbagai referensi yang digunakan sebagai pedoman dalam penulisan skripsi. Adapun pedoman untuk penulisan skripsi ini adalah buku panduan penulisan skripsi fakultas syariah dan hukum Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh

edisi revisi 2019, serta pedoman Transtiterasi Arab-Latin keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987/ No.0543 b/u/1987. Sedangkan terjemahan ayat al-Quran, penulisan dikutip dari al-Quran dan terjemahan yang diterbitkan oleh kementerian Agama Republik Indonesia 2019.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini sangat diperlukan agar data yang diperoleh lebih sistematis. Penelitian ini terdiri dari empat bab sebagaimana dalam penulisan karya ilmiah pada umumnya.

Pada bab satu meliputi penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Pada bab dua penulisan membahas tentang konsep kepuasan konsumen dan akad *ijarah bi al-amal* dengan subnya pengertian serta mekanisme pelaksanaan akad *ijarah bi al-amal*.

Pada bab ke tiga penulis membahas tentang ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online di Banda Aceh dalam perspektif akad *ijarah bi al-amal* dengan subbabnya, yaitu gambaran umum lokasi penelitian, bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online dan perspektif akad *ijarah Bi Al-Amal* terhadap pelayanan gojek online

Pada bab ke empat, memaparkan penutup dari keseluruhan penelitian yang penulis teliti yang berisi kesimpulan dan saran yang berkenaan dengan penelitian di atas.

# **BABDUA**

## **KONSEP KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN AKAD IJARAH BI AL-AMAL**

### **A. Ketidakpuasan Konsumen**

#### **1. Pengertian Ketidakpuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller Ketidakpuasan Konsumen terjadi kinerja suatu produk tidak sesuai dengan persepsi atau harapan konsumen. Ketidakpuasan Konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek.<sup>13</sup> Ketidakpuasan adalah suatu keadaan dimana pengharapan konsumen tidak sama atau lebih tinggi daripada kinerja yang diterimanya dari pemasar. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2015:23)<sup>14</sup> ketidakpuasan Konsumen adalah perasaan kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspetasinya. Maka apakah seseorang konsumen puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk (perceived performance) dibandingkan dengan ekspektasi konsumen bersangkutan. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014:37) mengemukakan bahwa ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa atau tidak puas.<sup>15</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan ketidakpuasan konsumen adalah keadaan dimana konsumen merasa kinerja suatu produk atau merek tidak sesuai dengan harapannya,

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm.170.

<sup>14</sup><http://pascasarjanafe.untan.ac.id>

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm.37.

mereka akan melakukan suatu tindakan jika merasa ketidakpuasan seperti komplain atau memberikan saran kepada produsen atau pemberi layanan.

Ketidakpuasan konsumen terjadi apabila kinerja suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Menurut Fandi Tjiptono (2015:54) mengemukakan bahwa ada beberapa aspek yang dapat mengetahui ketidakpuasan konsumen, diantaranya:

1. Komplain, Proses Penyampaian keluhan oleh konsumen atas ketidaksesuaian atau ketidakpuasan terhadap apa yang diterima oleh seseorang.
2. Retur atau pengembalian Produk, Retur merupakan proses pengembalian barang dari pembeli ke penjualan dikarenakan barang tidak sesuai dengan spesifikasi atau barang mengalami kerusakan.
3. Biaya garansi, Biaya garansi merupakan biaya yang diberikan oleh produsen pada produknya jika sewaktu-waktu konsumen meminta pengantian biaya atas kerusakan pabrikan atau sebagainya.
4. Product recall (penarikan kembali produk dari pasar), Product recall dilakukan jika adanya kesalahan atau penyalahgunaan produk untuk ditarik kembali dari pasar dan dikembalikan produk tersebut ke pabrik untuk dilakukan tindakan perbaikan atau koreksi.
5. Customer defections (konsumen yang beralih ke pesaing), sebagian besar dari konsumen yang melakukan peralihan ke pesaing diakibatkan oleh beberapa faktor. Adanya faktor eksternal seperti masa kebutuhan terhadap suatu produk sudah selesai, faktor harga dan lain-lain.

Menurut Solomon dalam Arianto, mengemukakan bahwa konsumen memiliki tiga tindakan yang berbeda dalam menghadapi ketidakpuasan,

yaitu:<sup>16</sup>

1. Voice response (respon suara) Tindakan yang dilakukan konsumen dengan menyampaikan keluhan secara langsung dan meminta ganti rugi kepada perusahaan. Disini perusahaan dapat memperoleh manfaat yaitu konsumen dapat memberikan kesempatan atau masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki kekurangan pelayanan atau memuaskan konsumen.
2. Private response (respon pribadi) Tindakan yang dilakukan konsumen dengan memberitahu keluarga, teman atau lingkungannya mengenai pengalamannya merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa perusahaan, namun bila mengalami ketidakpuasan dampaknya sangat besar sekali terhadap citra perusahaan.
3. Third-party response (respon pihak ketiga) Tindakan yang dilakukan konsumen dengan meminta ganti rugi secara hukum, mengadu dengan mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya atau mengadu lewat media massa.

Indikator ketidakpuasan Konsumen Dalam penelitian Anandhitya Bagus Arianto (2013:300) mengemukakan bahwa indikator ketidakpuasan konsumen, yaitu:<sup>17</sup>

1. Ketidakpuasan secara keseluruhan merupakan evaluasi secara keseluruhan yang didasarkan pada total pemberian dan pengalaman mengkonsumsi barang atau jasa. Ketidakpuasan ini ditunjukkan dengan merasa tidak puas pada smartphone yang digunakan sebelumnya.

---

<sup>16</sup>Arianto, Anandhitya B. "Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi, dan Ketidakpuasan Konsumen Perilaku Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang". (Malang:2011), hlm. 294-305.

<sup>17</sup> Anandhitya B Ariyanto. 2013. "Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang. Jurnal Aplikasi Manajemenn Vol. 11, No. 2 ISSN : 1693- 5241.



2. Tidak sesuai harapan yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi konsumen. Tidak sesuai karena harapan ini dengan kualitas smartphone merek sebelumnya yang digunakan tidak sesuai dengan harapan.
3. Perbandingan yang tidak ideal. Kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal atau merek lain menurut persepsi konsumen. Perbandingan yang tidak ideal ini ditunjukkan dengan merasa tidak senang dengan spesifikasi smartphone yang digunakan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas konsumen, agar konsumen tetap setia membeli produk atau jasa kita. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Apabila kinerja produk/jasa yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas.

## **2. Manfaat Ketidakpuasan Konsumen**

Banyak sekali faktor yang membuat konsumen puas atau tidak puas. Namun menurut Schnaars faktor-faktor tersebut secara umum dapat diidentifikasi sebagai berikut: - R A N I R Y

### **1. Harapan**

Harapan terbentuk terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian. Komponen ini merupakan manfaat yang dicari konsumen tentang produk atau jasa dalam melakukan tugasnya. Konsumen membentuk harapan ini berdasarkan pengalaman dari penggunaan produk atau jasa tersebut, komunikasi dari mulut kemulut, aktivitas pemasaran yang dilakukan perusahaan.

## 2. Hasil yang dicapai produk atau jasa

Hasil yang dicapai produk atau jasa adalah produk atau jasa dalam menjalankan tugasnya di dalam kenyataan atau dapat dikatakan merupakan persepsi dari konsumen dalam mengukur hasil (kenyataan) yang dicapai oleh produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan akan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut:<sup>18</sup>

### a) Komunikasi dari mulut kemulut

Informasi yang diperoleh masyarakat dari pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan tersebut.

### b) Kebutuhan pribadi

Masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Masyarakat akan mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan baik dalam keadaan biasa atau darurat.

### c) Pengalaman masalah

Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan yang terdahulu untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu.

### d) Komunikasi eksternal

Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat.

Beberapa manfaat kepuasan antara lain sebagai berikut:

### a) Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di

---

<sup>18</sup>Fais dan Siti Saleha, "Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan" (Jakarta: Salemba Medika, 2009), hlm. 14.

masa yang akandatang.

- b) Kepuasan pelanggan merupakan promosterbaik.
- c) Kepuasan pelanggan merupakan asset perusahaan terpenting.
- d) Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- e) Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
- f) Pelanggan puas akankembali.
- g) Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

### 3. Pelayanan Gojek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Gojek adalah sepeda motor ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.<sup>19</sup>

Ojek sepeda motor telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya, bisa menjangkau tempat yang tidak dilalui angkutan umum seperti angkutan kota, bus, atau jenis angkutan umum beroda empat lain. Secara *de facto*, keberadaan Gojek sepeda motor dianggap sangat membantu masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap tersedianya angkutan umum sebagai angkutan alternatif. Namun secara *de jure*, keberadaan Gojek sepeda motor dianggap bermasalah dalam hal legalitas, karena secara normatifve tidak memiliki hukum yang mengatur Gojek sepeda motor secara jelas.

Pada dasarnya keberadaan Gojek sepeda motor sebagai kendaraan bermotor roda dua memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri

---

<sup>19</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Diakses pada tanggal 30 Desember 2020 Tersedia Online di <http://kbbi.web.id/pusat>.

mengingat Gojek bisa memberi layanan *door to door*, dapat menjangkau lokasi sulit seperti lorong- lorong dan jalan sempit, atau mampu melewati kemacetan. Gojek sepeda motor dikatakan sebagai angkutan orang dengankendaraan bermotor roda dua. Tidak diatur secara khusus mengenai sepedamotor sebagai angkutan kendaraan bermotor umum, karena ada beberapa permasalahan dalam administrasi pendaftaran Gojek sebagai kendaraan bermotor umum di Dinas Perhubungan.

## **B. Akad Ijarah bi Al-Amal**

### **1. Pengertian dan Dasar Hukum Akad Ijarah Bi Al-Amal**

Akad secara etimologi dipahami sebagai “*al-‘aqdu*” yaitu “perikatan, perjanjian dan permufakatan”.<sup>20</sup> Pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan menerima ikatan), sesuai dengan kehendak syariat yang akan sangat berpengaruh pada obyek perikatan. Dalam kitab al-Misbah al-Munir dan kitab-kitab bahasa lainnya disebutkan: “*aqada al-ahd*” (mengikat perjanjian) *fan’aqada* (lalu ia terikat).

Secara terminologi, akad merupakan hubungan antara *ijab* dan *qabul* sesuai dengan kehendak syariat yang menetapkan adanya pengaruh (akibat) hukum pada gobjek perikatan ataupun segala tindakan seseorang yang didorong oleh kehendak hati (niat) yang kuat sekalipun dilakukan secara sepihak dalam konteks akad tertentu seperti wakaf, hibah dan sebagainya.<sup>21</sup>

Menurut UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara, akad adalah perjanjian tertulis yang tidak bertentangan dengan

---

<sup>20</sup>Hendi Suhendi, “*Fikih Muamalah*” (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008), hlm. 4-45

<sup>21</sup>Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al Islam wa Adillatuh*, Jilid IV (Damaskus: Dar al Fikr, TT), hlm. 80.

prinsip syariah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut *fuqaha*, akad memiliki dua pengertian umum dan khusus. Pengertian umum lebih dekat dengan pengertian secara bahasa yaitu perjanjian, perikatan dan permufakatan dan pengertian ini yang tersebar di kalangan fuqaha malikiyah, syafi'iyah dan hanabillah baik muncul dengan kehendak sendiri seperti wakaf, *ibra'* (pengguguran hak) talak, dan sumpah. Maupun membutuhkan dalam menciptakannya seperti jual-beli dan sewa-menyewa. Adapun pengertian khusus yang dimaksud disini ketika membicarakan tentang teori akad adalah hubungan antara *ijab* efek terhadap objek.<sup>22</sup>

*Al-'aqd* menurut bahasa berarti ikatan, lawan katanya pelepasan atau pembubaran. Mayoritas fuqaha mengartikannya gabungan *ijab* dan *qabul*. Penghubungan antara keduanya sedemikian rupa sehingga terciptalah makna atau tujuan yang diinginkan dengan akibat nyatanya. Dengan demikian, akad adalah sesuatu perbuatan untuk menciptakan apa yang diinginkan oleh dua belah pihak yang melakukan *ijab* dan *qabul*.

Akad pada dasarnya dititik beratkan pada kesempatan antara dua belah pihak yang ditandai dengan *ijab-qabul*. Dengan demikian *ijab-qabul* adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridhaan dalam berakad yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, sehingga terhindar atau keluar dari suatu ikatan yang tidak berdasarkan syara'. Karena itu, dalam Islam tidak semua bentuk kesepakatan atau perjanjian dapat dikategorikan sebagai akad, terutama kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridhaan dan syariat Islam.

## **2. Rukun dan Syarat Ijarah Bi Al-Amal**

Setiap akad harus memenuhi rukun dan syarat sahnya. Rukun akad

---

<sup>22</sup>Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adilatuhu Jilid 4*, (Cet. 1, Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 420.

yang dimaksud adalah “unsur yang harus ada dan merupakan esensi dalam setiap kontrak”. Jika salah satu rukun tidak ada, menurut hukum Islam kontrak dipandang tidak pernah ada. Sedangkan syarat adalah suatu sifat yang mesti ada pada setiap rukun, tetapi bukan merupakan esensi akad. Menurut mayoritas ulama ada tiga rukun akad yaitu: “*Shighat*”, “pelaku akad” dan “objek akad”.<sup>23</sup>

*Shighat*, adalah *ijab* dan *qabul* (serah terima), baik diungkapkan dengan *ijab* dan *qabul* atau cukup dengan *ijab* saja yang menunjukkan *qabul* dari pihak lain secara otomatis). Menurut sebagian ulama, *Ijab* adalah ungkapan yang pertama muncul dari salah satu pihak akad yang menunjukkan keinginan untuk melakukan akad, terlepas dari pihak manapun yang memulainya, baik pembeli ataupun penjual. Sedangkan *qabul* adalah ungkapan yang kedua muncul dari pihak lain yang dilakukan setelah *ijab* yang menunjukkan persetujuannya terhadap pihak lain tersebut. Pelaku akad harus memenuhi dua kriteria berikut ini:

- a) *Ahliyah* (kompetensi) yaitu bisa melaksanakan kewajiban dan mendapatkan hak sebagai pelaku akad. Ada dua jenis kompetensi yang dimaksud yaitu:
  - 1) *Ahliyah wujub* (berkompeten untuk menunaikan kewajiban dan mendapat hak) dan
  - 2) *Ahliyyatul ada* yaitu pelaku akad berkompeten untuk melaksanakan transaksi secara benar sesuai isyariat.
  
- b) *Wilayah* adalah kewenangan untuk melakukan transaksi (dengan segala konsekuensi hukumnya) menurut syar’i. Objek akad (*Ma’qud ‘Alaih*) yaitu harga atau barang yang menjadi objek transaksi seperti objek jual beli dalam akad jual beli (*bai’*), hadiah dalam akad *hibah*,

---

<sup>23</sup>Oni Sahroni dan Hasanuddin, “*Fikih Muamalah Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*”. (Jakarta: Raja Wali Pers, 2016), hlm. 2.



barang yang digadaikan dalam akad *Rahn*, utang yang dijamin dalam akad *kafalah*.

Jadi rukun akad adalah segala yang mengungkapkan kesepakatan dua kehendak atau menggantikan posisinya baik berupa perbuatan, isyarat maupun tulisan. sementara untuk unsur atau pilar lainnya menjadi fondasi akad seperti objek yang diakadkan dan dua pihak yang berakad merupakan kedzaliman akad yang mesti ada untuk membentuk sebuah akad. Karena adanya *ijab* dan *qabul* menghendaki adanya dua pihak yang berakad.<sup>24</sup>

Syarat-syarat akad terdiri atas dua macam syarat, ada syarat yang bersifat umum dan ada syarat yang bersifat khusus, syarat-syarat akad antara lain terdiri atas syarat-syarat yang bersifat umum dan syarat-syarat yang bersifat khusus. Syarat-syarat yang bersifat umum, yaitu syarat-syarat yang wajib sempurna wujudnya dalam berbagai akad. Syarat-syarat umum yang harus dipenuhi dalam berbagai macam akad sebagai berikut:

- 1) Kedua orang yang melakukan akad cakap bertindak (ahli). Tidak sah akad orang yang tidak cakap bertindak, seperti orang gila, orang yang berada di bawah pengampuan (*mahjur*) dan karena boros
- 2) Orang yang dijadikan objek akad dapat menerimahukumnya.
- 3) Akad itu diizinkan oleh *syara'*; dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan *aqid* yang memiliki barang.
- 4) Janganlah akad itu akad yang dilarang oleh *syara'*, seperti jual beli *mulasamah* (saling merasakan).
- 5) Akad dapat memberikan faedah, sehingga tidaklah sah bila *rahn* (gadai) dianggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan). Ijab itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi Kabul. Maka apabila orang yang berijab menarik kembali ijabnya sebelum Kabul maka batallah ijabnya.

---

<sup>24</sup>Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adilatuhu Jilid 4*, (Cet.1, Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 429.

- 6) Ijab dan kabul mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya kabul, maka ijabnya tersebut menjadibatal.
- 7) Akad itu diizinkan oleh *syara'*, dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan *aqid* yang memiliki barang.
- 8) Janganlah akad itu akad yang dilarang oleh *syara'*, seperti jual beli *mulasamah* (saling merasakan).
- 9) Akad dapat memberikan faedah, sehingga tidaklah sah bila *rahn* (gadai) dianggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan). Ijab itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi Kabul. Maka apabila orang yang berijab menarik kembali ijabnya sebelum Kabul maka batallah ijabnya.
- 10) Ijab dan kabul mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya kabul, maka ijabnya tersebut menjadibatal.

Syarat-syarat yang bersifat khusus, yaitu syarat-syarat yang wujudnya wajib ada dalam sebagian akad. Syarat khusus ini dapat juga disebut *syarat idhafi* (tambahan) yang harus ada di samping syarat-syarat yang umum, seperti syarat adanya saksi dalam pernikahan. Menurut ulama mazhab Az-Zahiri seluruh syarat yang dikemukakan pihak-pihak yang berakad apabila tidak diakui oleh syara sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an dan Sunnah adalah batal. Menurut Jumhur ulama fiqh pada dasarnya pihak-pihak berakad itu memiliki kebebasan untuk menentukan syarat-syarat tersendiri dalam suatu akad. Ulama fiqh menyatakan bahwa akad yang telah memenuhi rukun dan syaratnya mempunyai kekuatan mengikat terhadap pihak-pihak yang melakukan akad.

### 3. Tujuan Akad *Ijarah Bi Al-Amal*

Tujuan akad (*maudhu al-'aqd*) ialah “maksud utama disyariatkan akad itu sendiri. Misalnya seorang nasabah ingin melakukan jual beli

melalui lembaga perbankan syariah tujuannya tertentu selain mendapatkan keuntungan secara ekonomi, juga dalam rangka mengamalkan firman Allah (QS. *al-Baqarah*/2:275). Karena dalam firman tersebut ditegaskan bahwa Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.<sup>25</sup>

Jika seseorang hamba Allah yang ingin mendapatkan keuntungan hakiki bukan dilakukan dengan cara riba, melainkan dengan cara jual beli. Adapun tujuan jual beli itu sendiri dapat dicapai melalui jenis akad yang digunakan. Namun, apabila dalam jual beli niatnya bukan karena Allah melainkan hanya untuk mencari keuntungan semata, maka hasilnya pun sesuai dengan apa yang diniatkan yaitu.

Ditinjau dari segi akidah yang menentukan keabsahannya suatu akad bukanlah pernyataan redaksi, melainkan niat sebenarnya yang mencerminkan tujuan yang akan dicapai. Ketentuan ini berdasarkan pada kaidah hukum yang menegaskan bahwa segala sesuatu dinilai dengan apa yang menjadi tujuannya. Kaidah ini merujuk pada sabda Rasulullah SAW yang artinya.

“Sesungguhnya amalan itu tergantung dari apa niatnya. Dan setiap perbuatan seseorang akan dinilai sesuai dengan apa yang diniatkannya”(H.R.Bukhari).

Dengan menempatkan tujuan akad secara lahir dan batin pada waktu permulaan akad, maka diharapkan akan lebih menuntut kesungguhan dari masing- masing pihak yang terlibat sehingga apa yang menjadi tujuan akad dapat tercapai. Kemudian untuk menjamin tercapainya kemashlahatan serta menghindari kemudharatan, para fukaha menegaskan bahwa semua perbuatan yang mengandung tujuan tidak *masyru'* (bertentangan dengan hukum *syara'*), sehingga menimbulkan kemudharatan

---

<sup>25</sup>Burhanuddin Susanto, “*Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*”,(Yogyakarta: UII Press, 2008), hlm. 237.

maka hukumnya haram: “*Segala apa yang menyebabkan terjadinya kemudharatan (bahaya) maka hukumnya haram*”. Karena itu untuk kemudharatan dan mencapai kemaslahatan, maka setiap amal perbuatan harus sesuai dengan syariah: “Apabila hukum syara dilaksanakan, maka pastilah ada kemaslahatan.”



# **BAB TIGA**

## **ANALISIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN HOJEK ONLINE DI BANDA ACEH DALAM PERSPEKTIF AKAD *IJARAH BI AL-AMAL***

### **A. Gambaran Umum Mengenai PT. Gojek Indonesia**

#### **1. Profil PT. Go-Jek Indonesia**

Dizaman yang canggih saat ini penggunaan teknologi terus mengalami perkembangan dan memberikan banyak timbal balik yang positif bagi manusia sebagai makhluk sosial. Salah satu contoh banyaknya peluang bisnis baru yang tercipta khususnya pemanfaatan pada *internet* perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan kegiatan jual beli melalui komputer, *smartphone* atau *gedget*. Selain itu penggunaan internet juga dapat digunakan sebagai sarana melakukan transaksi perdagangan yaitu melalui *electronic commerce (E-Commerce)*.

Pada bisnis jasa transportasi darat khususnya ojek di Indonesia, PT Gojek adalah perusahaan jasa layanan ojek pertama dengan layanan berbasis mobile dalam operasionalnya. PT. Gojek Indonesia lahir dari ide sang CEO (*chief executive officer*) dan *Managing Director* Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas dikecamatan kota. PT. Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang bergerak di bidang jasa ojek *online*. PT. Gojek Indonesia yang didirikan oleh Nadiem Makarim (*Founder dan CEO Gojek Indonesia*) pada Februari 2011 adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi. Gojek bermula dengan para pengendaraan ojek yang berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali dan Surabaya. Aplikasi gojek menjadi solusi untuk segala kalangan di masyarakat dalam pengiriman, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan kota. Terdapat empat jasa layanan yang disediakan yaitu *instant*

*courier, transport, go-food* dan *shopping* yang ditawarkan pada aplikasi gojek.

Sejalan dengan perkembangan waktu fitur layanan gojek semakin diminati, khususnya bagi mereka peminat *food deliver*. Berdasarkan pengalaman dan pengamatanya saat naik ojek dijalanan, bahwa sistem ojek yang ada pada saat ini sangat tidak efisien dikarenakan lebih dari 60% waktu kerjanya hanya menunggu penumpang di pangkalan. Para tukang gojek pangkalan tersebut menunggu dari 7 sampai 10 jam, akan tetapi mereka hanya mendapatkan 4 sampai 8 orang penumpang saja. Melihat para tukang ojek pangkalan yang menghabiskan waktu dan belum tentu mendapatkan penumpang, Nadiem Makarim bersama Michaelanglo Maron yang merupakan *Chief Branding Go-Jek* membantu para tukang ojek pangkalan untuk mendapatkan penumpang dengan cara lebih cepat dan efisien dengan membuat layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek, yaitu dengan mendirikan sebuah perusahaan yang bernama PT. Gojek Indonesia. Sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesanan.

PT. Gojek Indonesia adalah karya Anak Bangsa yang pertama dilahirkan dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari ditengah kemacetan perkotaan. Saat ini pemikirannya, sebagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman dan terpercaya dengan tarif jenis. Mitra *driver* juga bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. Layanan gojek yang tertara ternyata cukup disukai oleh masyarakat dan mitra, walaupun jumlahnya masih sangat kecil dibandingkan sekarang. Saat ini, layanan yang ditawarkan gojek meliputi transportasi, kurir, dan berbelanja. Tujuan PT. Gojek Indonesia saat itu adalah meningkatkan kinerja para pengemudi ojek. Di tahun 2015 PT. Gojek Indonesia memutuskan untuk menyediakan layanan gojek dalam bentuk aplikasi. Sehingga gojek menjadi sebuah solusi layanan berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan kehidupan sehari-hari masyarakat. Disinilah pertumbuhan gojek menjadi sangat signifikan. Ketika aplikasi gojek diluncurkan pada tahun



2015, ada tiga layanan yang ditawarkan yaitu *transport, instant courier, dan shopping*. Perusahaan PT. gojek Indonesia yang kemudian dikenal sebagai *providerojek* yang telah memiliki jaringan yang sangat luas di Indonesia dan sangat membantu masyarakat yang membutuhkan penghasilan sebagai *driver* atau *rider* gojek dan masyarakat sebagai user-nya.<sup>26</sup>

Melihat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih dan *modern, smartphone* sudah menjadi gaya hidup masyarakat terutama di perkotaan. Perkembangan usaha juga yang semakin pesat, banyak perusahaan-perusahaan teknologi digital yang mulai bermunculan, begitu juga dengan PT. Gojek Indonesia yang mulai meluncurkan sebuah aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone* berbasis *os android & ios* bernama Gojek yang tersedia di *Google Play Store* dan *App Store*. Gojek yang bergerak di bidang teknologi komunikasi dan jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, dilengkapi dengan *Global Positioning System (GPS)* untuk memberikan informasi keberadaan pengemudi dan pengguna dengan rute terdekat. Gojek hadir sebagai pemberi solusi dan kemudahan, sehingga dengan menggunakan layanan jasa transportasi ini, konsumen bisa dengan mudah memesan layanan gojek tanpa harus mendatangi pangkalan gojek.

Serta dengan adanya aplikasi tersebut konsumen merasa lebih efisien karena adanya harga yang sudah tertera di aplikasi pesanan, sehingga tidak perlu melakukan tawar-menawar masyarakat sebagai konsumen banyak terbantu semenjak hadirnya gojek karena dimudahkan dengan berbagai menu layanannya. PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di layanannya. PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi *online* yang melayani angkutan manusia dan barang dengan menggabungkan jasa ojek untuk pengangkutan penumpang dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Gojek sebagai media atau sarana

---

<sup>26</sup>[www. Go.jek.com](http://www.go-jek.com), *Tentang Kami*, diakses melalui situs : <http://www.go-jek.com/about/> pada tanggal 29 Mei 2022.

transportasi roda dua dan roda empat dengan berbasis aplikasi *online* pada *smartphone* ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi yang terdapat pada *smartphone* yang berbasis *android* atau *ios* sehingga dengan menggunakan jaringan *internet*, aplikasi gojek ini dapat digunakan oleh *user*-nya yang membutuhkan transportasi *online*.

Pada tahun 2010 saat berdirinya perusahaan PT. Goejek Indonesia, awalnya Goejek hanya melayani lewat *call center* saja, seperti panggilan pada taksi. Pada tahun 2015, Goejek mulai berkembang dan menciptakan aplikasi yang tersedia di *smartphone android* atau *ios*. Goejek kini telah tumbuh menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dan gaya hidup berbasis aplikasi.<sup>27</sup> Dengan aplikasi ini, konsumen bisa memesan secara *online*, juga bisa membayar secara kredit lewat *Go-pay* dan mengetahui keberadaan *driver* yang akan menjemput konsumen. Untuk keuntungan, terdapat pembagian 20% untuk perusahaan dan 80% untuk mitranya yaitu *driver*. Terkadang para *driver*. Terkadang pada *driver* gojek bisa mendapatkan 10 sampai 20 pelanggan setiap harinya. Aplikasi gojek tidak hanya melayani antar jemput orang saja, tetapi juga banyak tersedia layanan lainnya ialah sebagai berikut:<sup>28</sup>

a. Go-Ride

Go-ride adalah pilihan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, kemudahan menentukan tujuan pengantaran, yang terpenting adalah keamanan dan kenyamanan. Pelanggan akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke aplikasi ketika memesan layanan Go-Ride dengan jarak maksimum 30 Km.

b. Go- Food

Go-Food adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi gojek. Pada layanan Go-Food, *driver* akan membelikan makanan yang dipesan oleh pelanggan dan mengantarkannya ke

---

<sup>27</sup>*Ibid.*, hlm 2

<sup>28</sup>*Ibid.*, hlm 3.

lokasi pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan Go-Food adalah 25 Km

c. Go-Send

Pada layanan Go-send, *driver* akan mengantarkan barang dari pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pesanan di aplikasi. *Driver* dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barang 20Kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.

d. Go-Shop

Go-Shop adalah layanan belanja yang memudahkan pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko dalam satu area yang sama. Lokasi pembelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertara pada pemesanan pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi pelanggan yaitu 30 Km.

e. Go-Med

Go-Med, yang kini bekerja sama dengan Halodoc yang merupakan layanan untuk pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di layanan Go-Med. Pada layanan Go-Med, *Driver* akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada pelanggan, sesuai dengan pemesanan pelanggan di aplikasi.

f. Go-Tix

Go-Tix adalah layanan *ticketing online* untuk bioskop, taman hiburan, konser musik, pertandingan olahraga, dan event-event on-demand lainnya.

g. Go-Box

Go-Box merupakan layanan angkut dan antar oleh mobil boks, *pickup* bak truk engkel yang dapat dipesan langsung melalui aplikasi gojek di *smartphone*. Untuk saat ini Go-Jek berkembang tidak hanya beroperasi di Jakarta saja

melainkan di 50 kota besar di Indonesia, salah satunya di kota Banda Aceh. Hampir diseluruh sudut jalan pasti mwnwmukan sedikitnya dua atau tiga orang pengemudi motor dengan ciri-ciri menggunakan atribut (jaket dan helm) yang berwarna hijau dan terdapat gojek.

### 1. Visi Misi PT. Gojek

Visi misi PT. Gojek Indonesia merupakan gambaran dan tujuan suatu perusahaan di masa depan dan cara untuk mencapai tujuan itu. Pentingnya visi dan misi dalam perusahaan ini ialah sebagai elemen utama bagi suatu strategi untuk mencari pencapaian hasil yang lebih tinggi atau lebih baik. Adapun visi dan misi perusahaan PT. Gojek Indonesia yaitu:

#### a. Visi

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia ke depannya.

#### b. Misi

1. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi
2. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan
3. Membuka lapangan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial
5. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>*Ibid.*, hlm. 3.

## B. Ketidakpuasan Konsumen terhadap Pelayanan Gojek Online

Ketidakpuasan konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu merek. Konsumen akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat merek-merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan atas produk tersebut. Jika kinerja sebuah produk lebih rendah dari harapan konsumen, maka konsumen mengalami ketidakpuasan. Konsumen membentuk harapan mereka berdasarkan pesan yang diterima dari produsen jika produsen melebih-lebihkan manfaat suatu produk, harapan konsumen tidak akan tercapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan.

Ketidakpuasan konsumen menurut Dharmmesta dan Junaidi,<sup>30</sup> dapat diukur dengan cara berikut :

### a. Nilai

Nilai merupakan perbedaan antara nilai yang dinikmati seseorang karena memiliki serta menggabungkan suatu produk dengan biaya untuk memiliki produk tersebut. Apabila nilai yang dimiliki konsumen lebih rendah dari biaya yang diperlukan maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan.

### b. Manfaat

Manfaat merupakan keunggulan yang diperoleh konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk. Apabila suatu produk tidak mampu memenuhi harapan konsumen maka akan mengakibatkan ketidakpuasan pada diri konsumen.

### c. Keinginan

Keinginan merupakan hasil evaluasi yang dilakukan konsumen untuk membeli atau tidak membeli suatu merek, produk, atau jasa tertentu melalui

---

<sup>30</sup>Dharmmesta dan Shellyana (2002). "Pengaruh Ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek", *Jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia*, vol 17, no 1, hal 91-104.

pengambilan keputusan yang kompleks.

Pelayanan dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang diperhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga karena kualitas layanan merupakan cara mempertahankan pelanggan, dengan adanya kualitas berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu, layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam perusahaan, dengan puasny konsumen akan terus menggunakan jasa yang diberikan perusahaan, dan jika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan berpindah ke pemberi jasa yang lebih baik dari perusahaan tersebut, sehingga perusahaan perlu kualitas pelayanan yang bagus dan berbeda dari perusahaan yang lainnya. Kepuasan konsumen yaitu dimana keinginan konsumen terpenuhi melalui jasa yang diberikan. Saat ini kesadaran konsumen sudah semakin pintar dalam memutuskan kualitas layanan yang diberikan, untuk memenuhi kepuasan konsumen pada jasa layanan. Oleh karena itu, perusahaan dalam mencapai kepuasan konsumen perlu memahami faktor-faktor apa saja yang bisa mendorong kepuasan konsumen, menurut Lupiyoadi dan Hamdani ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan konsumen yakni :

1. Memperkecil jarak antara manajemen dengan kepuasan
2. Perusahaan membangun visi dalam memperbaiki layanan
3. Selalu mendengarkan keluhan dari konsumen



4. Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran.<sup>31</sup>

Menurut Zeithaml & Bitner kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Sedangkan menurut Juran kepuasan pelanggan adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan dan bebas dari kekurangan (dalam Priansa, 2017). Kepuasan pelanggan merupakan harapan pelanggan dan kinerja yang nyata diterima.

Perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli dan gunakan. Jika harapan pelanggan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai 36 dan bahkan akan menimbulkan kekecewaan untuk pelanggan. Sebaliknya juga jika kinerja telah memenuhi harapan kepuasan akan meningkat. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek. Pada aplikasi gojek memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen terhadap layanan tersebut. Tingkat kepuasan konsumen berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna gojek online ibu Muliawati sebagai konsumen ojek online memberikan jawaban dengan adanya aplikasi gojek sangat terpenuhi oleh kebutuhan transportasi masyarakat. Karena berpendapat bahwa dengan adanya aplikasi gojek sangat mudah dicari dibandingkan transportasi umum.

---

<sup>31</sup>Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat 2008, Hal. 194.

Aplikasi gojek online merupakan sarana yang sangat penting, sebagian besar masyarakat sangat bergantung dengan adanya gojek online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena tingkat ekonomi masyarakat tidaklah sama untuk memiliki kendaraan pribadi, tujuan utama menggunakan gojek online agar lebih cepat dan lebih mudah ketempat tujuan yang tidak digunakan oleh transportasi umum.

Ojek online merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi di ciptakan dengan tujuan untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Gojek online menjadi alternatif yang banyak di gemari oleh masyarakat karena beragam keunggulannya mencakup: kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, promo, dan lahan kerja baru/sampingan.

- a. Dari segi kepraktisan, layanan jasa ojek online yang berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan smartphone yang berkoneksi internet dan aplikasi jasa ojek online yang ada di dalamnya.
- b. Dari segi transparansi, ojek online memungkinkan konsumen mengetahui dengan pasti setiap informasi tentang driver seperti, nama pengemudi, nomorkendaraan, posisi kendaraan yang akan di pakai, waktu perjalanan, dan lain-lain.
- c. Dari sisi kepercayaan, driver ojek online telah terdaftar di perusahaan transportasi online, yang berupa identitas lengkap dan perlengkapan kendaraan yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI), sehingga ini dapat meminimalisir resiko pengguna jasa ojek online.
- d. Ojek online ini dianggap sebagai lahan pekerjaan bagi pengangguran atau kerja sambil bagi mereka yang telah memiliki pekerjaan, karena waktu bekerja yang fleksibel serta kemudahan pendaftaran membuat masyarakat banyak yang tergiur untuk bergabung menjadi driver pada perusahaan-perusahaan berbasis aplikasi online.
- e. Fitur promo, konsumen tidak hanya dimanjakan dengan tarif yang murah tapi juga adanya diskon atau promo menarik. Jika secara rutin konsumen

memanfaatkan promo ojek online, maka nilai penghematan biaya akan terasa. Ojek online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek online pada umumnya, yang digunakan sebagai sarana pengangkutan. Namun, ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

Dalam hukum Islam ojek online diperbolehkan, karena belum ada dalil yang mengharamkannya. Selain itu dijelaskan pula dalam Qs. Al-Baqarah: 198 yang berbunyi: Bukanlah suatu dosa bagimu mencari karunia dari tujuanmu.<sup>32</sup> Dari ayat di atas dijelaskan bahwa diperbolehkan dalam mencari rezeki dengan cara apapun, selama tidak bertentangan dengan ketentuan agama Islam.

Maka dari itu jasa ojek online merupakan upaya untuk mencari rezeki melalui musharakah. Dalam mencari rezeki, ojek online juga bertujuan menolong penumpang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Kaidah di atas dipahami bahwa urusan dunia termasuk didalam muamalah, islam memberikan kebebasan kepada umatnya untuk mengatur hidupnya sesuai dengan keinginannya. Karena itu, semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya diperbolehkan, selama tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum dalam agama Islam.

Adapun Kepuasan adalah kondisi dimana keinginan dan harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan seseorang. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu layanan yang diberikan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien digunakan. Bagaimana yang dikatakan bukhaidariah salahsatu konsumen ojek online bahwa: Saya merasa puas menggunakan ojek online karena pelayanannya itu cukup baik, helm yang

---

<sup>32</sup>Al-Qur'an surat Al-Baqarah Ayat 198.

berikan driver juga bersih, dan kendaraan yang digunakan dalam keadaan baik dan layak. Drivernya juga menggunakan jaket dan helm dari perusahaan sebagai identitasnya.<sup>33</sup> Senada dengan pendapat Iska yang juga merasa puas menggunakan jasa gojek online.<sup>34</sup>

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Pada pernyataan tersebut, Khaidariah merasa puas menggunakan gojek online karena pelayanan cukup baik, helm dan kendaraan yang diberikan dalam keadaan baik dan layak untuk digunakan. Selain itu, kemampuan untuk memberikan layanan kepada konsumen dapat diandalkan, adanya pemberitahuan secara jelas apabila terjadi keterlambatan pelayanan, dan yang terpenting masyarakat menggunakan gojek online memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan. Adapun pendapat Buk Marlina salah satu tingkat kepuasan konsumen yang dibutuhkan yaitu kebersihan dan rapi agar konsumen pemakai gojek online merasa tidak terganggu sehingga dalam perjalanan merasa nyaman.<sup>35</sup> Begitupun kata Roki mengatakan ada sebagian diantara pengemudi gojek online yang kurang bersih dalam artian bau keringat yang membuat terganggu selama perjalanan.<sup>36</sup> Husnul juga berpendapat yang sama dengan Roki Pengemudi yang kurang bersih.<sup>37</sup>

Identitas dari driver dapat dilihat oleh konsumen sebelum melakukan perjalanan. Hal tersebut tentu akan membuat konsumen atau pelanggan merasa puas menggunakan jasa gojek online, pelayanan yang diberikan tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan

---

<sup>33</sup>Hasil wawancara dengan Khaidariah, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.

<sup>34</sup>Hasil wawancara dengan Iska, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.

<sup>35</sup>Hasil wawancara dengan Marlina, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.

<sup>36</sup>Hasil wawancara dengan Roki, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 20 Juni 2022.

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan Husnul, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.

pelayanan yang diberikan maka konsumen akan berfikir untuk kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan berfikir untuk menggunakan lagi layanan tersebut.

Dari segi harga merupakan salah satu faktor penentu seseorang dalam menggunakan layanan transportasi, tentu masyarakat mencari layanan transportasi dengan harga yang murah untuk sampai ketempat tujuan. Pada transportasi gojek online konsumen dapat melihat biaya perjalanan pada titik awal penjemputan sampai pada titik akhir pemberhentian pada aplikasi gojek online yang terdapat pada smartphone setelah melakukan proses pemesanan, sehingga konsumen dapat memutuskan akan melanjutkan perjalanan atau mengganti layanan gojek online ke layanan transportasi yang lain. Harga atau tarif yang diberikan gojek online dan angkutan umum dinilai responden sangat terjangkau, sesuai yang dikatakan bu Wira salah satu pengguna gojek online bahwa gojek online memiliki harga yang relatif terjangkau oleh masyarakat menurut jarak yang ditempuh, gojek online juga sering memberikan promo sehingga terjangkau harganya.<sup>38</sup>

Pertimbangan mendasar konsumen dalam menggunakan layanan transportasi untuk beraktivitas sehari-hari adalah harga. Harga yang rendah akan diminati sebab mengurangi biaya kebutuhan sehari-hari. Harga yang diberlakukan gojek online dinilai konsumen terjangkau, hal ini dikarenakan harga atau tarif gojek online ditentukan sesuai dengan jarak perjalanan yang ditempuh dan perusahaan selalu memberikan promo perjalanan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan gojek online berbeda-beda bagi setiap konsumen. Dimana pelayanan yang baik dapat

---

<sup>38</sup>Hasil wawancara dengan wira, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 21 Juni 2022.



dilihat bagaimana para driver atau supir dalam mengendarai kendaraan, menjaga keselamatan penumpang, dan bagaimana penumpang merasa aman dan nyaman menggunakan jasa gojek online.

Hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa gojek online di Kota Banda Aceh memiliki pelayanan yang cukup bagus, dan ini dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat dalam menggunakan transportasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ari mengenai bagaimana pelayanan yang berikan gojek online kepada konsumen, yaitu driver gojek online itu dalam mengendarai kendaraan itu bagus, mereka berhati-hati agar penumpang atau pengguna gojek online selamat sampai tujuan, kualitas pelayanan digunakan sebagai salah satu indikator yang digunakan untuk melihat efisiensi gojek online.<sup>39</sup> Bagus tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi sikap masyarakat dalam menggunakan suatu layanan transportasi. Pernyataan Ari merasa bahwa pelayanan yang diberikan ojek online bagus, hal ini dikarenakan driver ojek online selalu memperhatikan keselamatan para penumpangnya. Sehingga, konsumen atau pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Senada dengan Pernyataan Juni yang mengatakan bahwa ada driver yang selalu mengingatkan penumpangnya agar menjaga baju atau roknya agar tidak masuk gir motor atau menutupi lampu belakang.<sup>40</sup>

Pelayanan seperti ini yang harusnya diterapkan oleh semua driver gojek online di Kota Banda Aceh, karena melihat banyaknya peristiwa serupa yang terjadi dan bisa menyebabkan kecelakaan yang fatal. Pelayanan yang baik wajib diberikan driver gojek online kepada konsumennya hal ini dikarenakan pemerintah telah membuat regulasi tentang perlindungan konsumen yang mengacu pada hak kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, dan hak atas pelayanan yang benar. Kementerian perhubungan bahkan telah memberikan peringatan kepada para driver gojek online untuk menjamin keselamatan

---

<sup>39</sup>Hasil wawancara dengan Ari, *Konsumen Gojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.

<sup>40</sup>Hasil wawancara dengan Juni, *Konsumen Gojek Online*, pada tanggal 23 Juni 2022.



penumpangnya.

Begitupun dengan Muliawati, Arif dan Khaidar yang hampir setiap hari menggunakan gojek, mengatakan selama ini pengemudi gojek memiliki sikap yang sopan dan bertanggung jawab kepada pelanggan, sehingga mereka merasa aman dalam menggunakan jasa tersebut dan juga rata-rata pengemudi gojek online mengetahui atau menguasai daerah baik itu dalam penjemputan maupun daerah yang akan dituju.<sup>41</sup>

Keberadaan gojek online di Kota Banda Aceh seperti Gojek memberikan dampak positif bagi banyak orang, dengan layanan gojek online konsumen tidak perlu lagi menunggu angkutan umum di jalan atau halte, tidak perlu lagi mengeluh angkutan umum yang tidak nyaman dan yang paling penting konsumen bisa sampai ketempat tujuan dengan cepat. Menggunakan gojek online lebih menghemat waktu dan tenaga, kondisi jalan yang macet di Kota Banda Aceh juga menjadikan ojek online sebagai solusi yang tepat digunakan masyarakat.

### **C. Perspektif Akad *Ijarah Bi Al-Amal* terhadap Pelayanan Gojek Online**

*Ijarah* dari segi objek yang berupa manfaat yang dipertukarkan, dapat dibedakan menjadi dua, yaitu akad *Ijarah* atas barang dan jasa. *Ijarah* terbagi dua yaitu *Ijarah* terhadap benda atau sewa-menyewa dan *Ijarah* atas pekerjaan atau upah.

Dalam hal ini, Rasulullah memberikan contoh yang harus dijalankan kaum Muslimin yakti, penentuan upah dari para pegawai sebelum mereka mulai menjalankan pekerjaannya. Dengan memberikan informasi gaji yang akan diterima, diharapkan akan memberikan dorongan semangat bagi pekerja untuk memulai pekerjaan dan memberikan rasa ketenangan. Sebagaimana ketentuan

---

<sup>41</sup>Hasil wawancara dengan Muliawati dan Khaidar, *Konsumen Gojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.

yang dinyatakan Allah dalam firman Allah dalam surat Al-Ahqaf ayat 19:<sup>42</sup>

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.

Dalam ayat ini menjelaskan dan setiap orang dari kedua kelompok manusia sebagaimana yang disebutkan itu memperoleh tingkatan yakni peringkat yang berbeda-beda baik disurga maupun dineraka sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan selama di dunia dan peringkat itu disempurnakan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan dan merugikan dengan mengurangi ganjaran dan menambah siksaan.

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya : Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Dari hadist diatas menjelaskan bahwa Allah SWT perkataan yang padat dan mengandung hikmah yang sempurna. Sebab manakala kedua sifatini yaitu keterpercayaan dan kemampuan yang terdapat pada seseorang yang mengerjakan suatu perkara, Maka ia akan mendatangkan keuntungan keberhasilan. Begitu pula dengan hal *Ijarah* dimana seseorang yang ingin memperkerjakan orang untuk dimanfaatkan jasanya harus adanya kepercayaan terhadap kemampuan orang yang bekerja supaya apa yang diharapkan oleh pemberi upah nantinya akan merasakan manfaatnya.

---

<sup>42</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sin, *Mamanajemen Syariah sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 113.

Sebagaimana yang telah penulis jabarkan diatas tentang konsep akad *Ijarah* menurut istilah syariat Islam terdapat beberapa pendapat Imam Mazhab Fiqh Islam sebagai berikut: Para ulama Syafi'iyah berpendapat, *Ijarah* adalah suatu akad atas suatu manfaat yang dibolehkan oleh syara' dan merupakan tujuan dari transaksi tersebut, dapat diberikan dan dibolehkan menurut syara' disertai sejumlah imbalan yang diketahui.<sup>43</sup>

Menurut Lupiyoadi (2001:158) faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi bagian terpenting dalam suatu perusahaan, hal ini untuk memenuhi harapan konsumen (kepuasan) dan membuat konsumen loyal dengan perusahaan.<sup>44</sup> Menurut Kertajaya (dalam Elrado, 2014:2) “konsumen yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan konsumen yang tidak puas”.

Memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

Layanan gojek ini digunakan antara konsumen dengan penyedia layanan (driver) ialah ketika pengemudi mengambil order yang ada pada aplikasi gojek, setelah itu pengemudi akan menjemput penumpang di lokasi penjemputan yang

---

<sup>43</sup>Rahmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung : Pustaka Setia:, 2001), hlm. 121.

<sup>44</sup>Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta:Salemba Empat, 2001)

tertera dalam aplikasi dan mengantarkannya pada lokasi tujuan. Dalam hal ini, penumpang menggunakan jasa pengemudi untuk mengantarkannya ketempat tujuan. Setelah itu penumpang akan memberikan upah kepada pengemudi, besar upah tersebut sesuai dengan nominal yang tertera pada aplikasi saat penumpang melakukan pemesanan.

Prosedur dan kerjasama yang diterapkan pada mitra layanan gojek pada aplikasi gojek, dalam islam menggunakan akad *Ijarah* yaitu dua pihak yang melakukan kerjasama dimana satu pihak menyediakan transportasi yang akan dikerjakan sebagai seorang yang memiliki kendaraan untuk dikerjakan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil. Pada penelitian ini pihak yang merupakan penyedia adalah pengemudi gojek online yang memberikan jasanya pada konsumen untuk digunakan agar menghasilkan timbal balik antara pengemudi dengan konsumen, maka kedua belah pihak mendapatkan keuntungan sesuai yang diinginkan.

Menurut Hanafiah, *Ijarah* adalah akad atas manfaat dengan imbalan berupa harta. Dengan demikian, menurut mazhab Hanafi *ijarah* merupakan akad yang berisi pemilikan manfaat tertentu dari suatu benda yang diganti dengan pembayaran dalam jumlah yang disepakati bersama, antara pemilik objek transaksi dalam posisi sebagai penyewa dan orang yang akan memanfaatkan objek yang disewa. Menurut Malikiyah, *Ijarah* adalah suatu akad yang memberikan hak milik atas manfaat suatu barang yang mubah untuk masa tertentu dengan imbalan yang bukan berasal dari manfaat. Menurut Syafi'iyah, akad *Ijarah* adalah suatu akad atas manfaat yang dimaksud dan tertentu yang bisa diberikan dan dibolehkan dengan imbalan tertentu. Sedangkan menurut Hanabilah, *Ijarah* adalah suatu akad atas manfaat yang bisa sah dengan lafal *Ijarah* dan kata "dan semacamnya".

Dengan demikian sangat jelas bahwa *Ijarah* merupakan suatu kesepakatan yang tertentu dan mengikat, dibuat oleh dua belah pihak atau lebih yang dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara para pihak dalam

memanfaatkan suatu harta atau jasa yang dimiliki/tersedia. Perjanjian sewa menyewa (*ijarah*) ini dilakukan dalam bentuk perjanjian konsensual, yaitu para pihak yang terlibat di dalam perjanjian ini sepakat untuk melakukan akad kontrak dengan objek sewa serta imbalan yang jelas. Oleh karena itu, setelah para pihak sepakat dengan klausula kontrak dan telah terjadinya perjanjian, maka para pihak wajib untuk saling melakukan serah terima terhadap objek transaksi yang diperjanjikan dalam artian kerjasama antara pengemudi gojek online dengan konsumen.



## BAB EMPAT PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan mengenai ketidakpuasan konsumen terhadap layanan gojek online di Banda Aceh. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi gojek online. Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi data penelitian dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu :

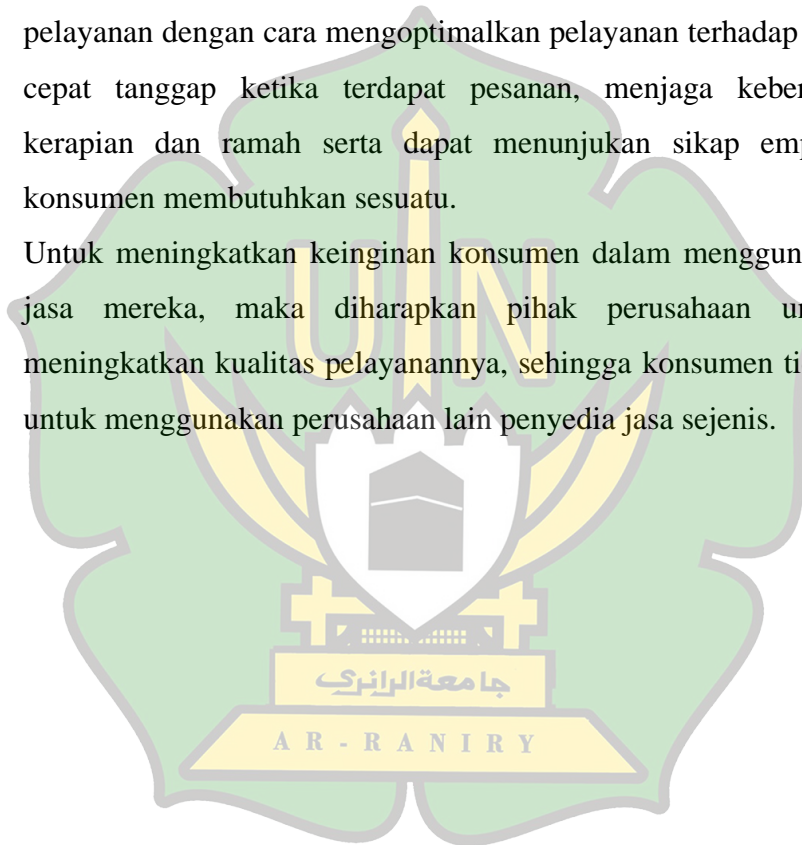
1. Bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan gojek online adalah suatu kondisi yang tidak diinginkan, kepuasan yang tidak terpenuhi seperti penjemputan yang terlambat, kecepatan mengemudi terlalu kencang, pengemudi yang kurang bersih. Setiap layanan yang diberikan dinilai tidak memuaskan apabila layanan tersebut tidak terpenuhi keinginan seseorang. Pengukuran ketidakpuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan konsumen akan terus menggunakan jasa gojek online tersebut.
2. Perspektif Akad *Ijarah bi Al-Amal* terhadap pelayanan gojek online tidak bertentangan karena sudah terpenuhi syarat dan rukunnya. Dalam praktiknya penumpang menggunakan jasa pengemudi untuk mengantarkannya ketempat tujuan. Setelah itu penumpang di antar oleh jasa pengemudi ke tempat tujuan. Setelah itu penumpang akan memberikan upah kepada pengemudi, besar upah tersebut sesuai dengan nominal yang tertera pada aplikasi saat penumpang melakukan pemesanan.



## B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti akan mengemukakan beberapa saran yang nantinya diharapkan dapat berguna bagi penelitian selanjutnya dan bagi perkembangan studi ilmiah mengenai ketidakpuasan konsumen dari kualitas pelayanan :

1. Pengemudi gojek online diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengoptimalkan pelayanan terhadap konsumen, cepat tanggap ketika terdapat pesanan, menjaga kebersihan dan kerapian dan ramah serta dapat menunjukkan sikap empati ketika konsumen membutuhkan sesuatu.
2. Untuk meningkatkan keinginan konsumen dalam menggunakan ulang jasa mereka, maka diharapkan pihak perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga konsumen tidak beralih untuk menggunakan perusahaan lain penyedia jasa sejenis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Mu'amalat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010).
- Ahmad Ibrahim Abu Sin, *Mamanajemen Syariah sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 113.
- Ahmad Nuryadi Asmawi, "*Akad dan Fiqih Maghrib*", (Diklat Kuliah Informal Ekonomi Islam FEUI Semester Genap tahun 2002).
- Al-Qur'an surat Al-Baqarah Ayat 198.
- Arianto, Anandhitya B. "*Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi, dan Ketidakpuasan Konsumen Perilaku Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang*". (Malang: 2011), hlm. 294-305.
- Anandhitya B Ariyanto. 2013. "*Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang*. Jurnal Aplikasi Manajemenn Vol. 11, No. 2 ISSN : 1693- 5241.
- Burhanuddin Susanto, "*Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*", (Yogyakarta: UII Press, 2008), hlm 237.
- Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2004), hlm 52.
- Dadang, "*Supervisi Profesional*" (Bandung: Alfabeta, 2010:38).
- Dharmmesta dan Shellyana (2002). "*Pengaruh Ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek*", *Jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia*, vol 17, no 1, hal 91-104.
- Fais dan Siti Saleha, "*Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan*" (Jakarta: Salemba Medika, 2009), hlm 141.
- Hasil wawancara dengan Khaidariah, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.
- Hasil wawancara dengan Iska, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.
- Hasil wawancara dengan Marlina, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.
- Hasil wawancara dengan Roki, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 20 Juni 2022.

Hasil wawancara dengan Husnul, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 September 2022.

Hasil wawancara dengan wira, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 21 Juni 2022.

Hasil wawancara dengan Ari, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.

Hasil wawancara dengan Juni, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 23 Juni 2022.

Hasil wawancara dengan Muliawati dan Khaidar, *Konsumen Ojek Online*, pada tanggal 18 Juni 2022.

Hendi Suhendi, "*Fiqih Muamalah*" (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008), hlm 4- 45.

Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.114.

Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm 114-115. Irine, "Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan.

[Http://kbbi.web.id/ojek](http://kbbi.web.id/ojek).

<http://pascasarjanafe.untan.ac.id>

Inayati Nasrudin, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. Skripsi jurusan teknik industri Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, 2019

Irine, "Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang". *Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2009, hlm 61-62.

Iwan Supriyatna, "*BPS Sebut "Ojek Online" Mampu Tekan Angka Pengangguran*" Diakses pada tanggal 31 Desember 2020 Tersedia Online <https://money.kompas.com/read/2016/11/07/175237426/bps.sebut.ojek.online.mampu.tekan.angka.pengangguran>.

Jonathan Sarwono, "*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*" (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017) hlm 197.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Diakses pada tanggal 30 Desember 2020 Tersedia Online di <http://kbbi.web.id/pusat>.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, "*Manajemen Prinsip-Prinsip Pemasaran*", Alih Bahasa Damos Sihombing, Edisi Ke-Delapan Jilid I. (Jakarta:Erlangga,2001).

Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran. 13<sup>th</sup> edition, jilid 2 terjemahan Bob Subran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 170.

Liana Mangifera dan Muzakar Isa "*Komitmen dan Kinerja Driver Ojek Online*

- di Kota Surakarta”, *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen dan Bisnis 2017 Perkembangan Konsep dan Riset E-Business di Indonesia*. (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017), Vol. 1, No.1, hlm508.
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta:Salemba Empat, 2001)
- Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat 2008, Hal. 194.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta, Kencana, 2011), hlm 99-100.
- Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqh al-mam Ja“far ash-Shadiq Juz 384*, (Jakarta:Lentera, 2009), hlm 34.
- Mowen, John, C., dan Minor, M, *Perilaku Konsumen Jilid I, Ed Kelima (Terjemahan)*, (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Muhammad Yunus, “Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli dalam Transaksi Online pada Aplikasi Go-Food,”*Jurnal Amwaluna*, Vol. 2 No.1 (Januari, 2018), hlm 146.<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/amwaluna/article/view/3363>.(Diakses 31 Desember 2020).
- Nila Vonna Rahmi, “Pemberian Upah pada Buruh Cuci dan Setrika Pakaian yang Dilihat dari Konsep Akad *Ijarah Bil Amal* (Studi Kasus di Gampong Ulee Lueng, Aceh Besar), *Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Nurul Huda, “*Ekonomi Makro Islam Pendekatan Teoritis*”, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 229.
- Oni Sahroni dan Hasanuddin, “*Fikih Muamalah Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*”.(Jakarta: Raja Wali Pers 2016), hlm.25.
- Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang”.*Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2009, hlm 8.
- Rahmat Syafe’I, *Fiqh Muamalah*,(Bandung : Pustaka Setia:, 2001), hlm. 121.
- Saipurrohman, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Intan Lsmpong, 2019.
- Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah Di Indonesia Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 228.
- Veithzal Rivai, “*Islamic Human Capital*”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hlm17.

Wahbahal-Zuhaili,*al-Fiqh al-Islam wa Adillatuh*, Jilid IV (Damaskus:Daral Fikr, TT), hlm 80.


Wahbahal-Zuhaili,*Fiqh Islam Wa Adilatuhu Jilid 4*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), HLM. 420.

www. Go.jek.com, *Tentang Kami*, diakses melalui situs : <http://www.go-jek.com/about/> pada tanggal 29 Mei 2022.





*Lampiran 1: SK Penerapan Bimbingan Skripsi*



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
Jl. Syekh AbdurRatuFKopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7557442 Email : [fsbh@ar-raniry.ac.id](mailto:fsbh@ar-raniry.ac.id)

---

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: 5854/Un.08/FSH/PP.00.9/12/2021

**T E N T A N G**  
**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;  
b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden RI Nomor 84 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;  
7. Keputusan Menteri Agama 432 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS Adilungkungan Departemen Agama RI;  
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan  
Pertama : Menunjuk Saudara (i) :  
a. Miran, S.Ag., M.Ag.  
b. Gamal Akhyar, Lc., M.Sh.  
Sebagai Pembimbing I  
Sebagai Pembimbing II  
untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :

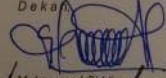
Nama : Sri Muslimah  
N I M : 160102066  
Prodi : HES  
J u d u l : Sistem Kepuasan Pengguna Gojek dalam Perspektif Akad Ijarah bi al-Amal (Studi Kasus Gojek Di Banda Aceh).

Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021.

Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 13 Desember 2021  
D e k a n  
  
Muhammad Siddiq

Tembusan :  
1. Rektor UIN Ar-Raniry;  
2. Ketua Prodi HES;  
3. Mahasiswa yang bersangkutan;  
4. Arsip.



*Lampiran 2: Protokol Wawancara*

**PROTOKOL WAWANCARA**

Judul Skripsi : Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek Online Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal

Waktu Wawancara : Pukul 09.00-18.00 WIB

Hari / Tanggal :

Tempat : Dikondisikan

Pewawancara : Sri Muslimah

Orang Yang Diwawancarai : Pengguna Gojek

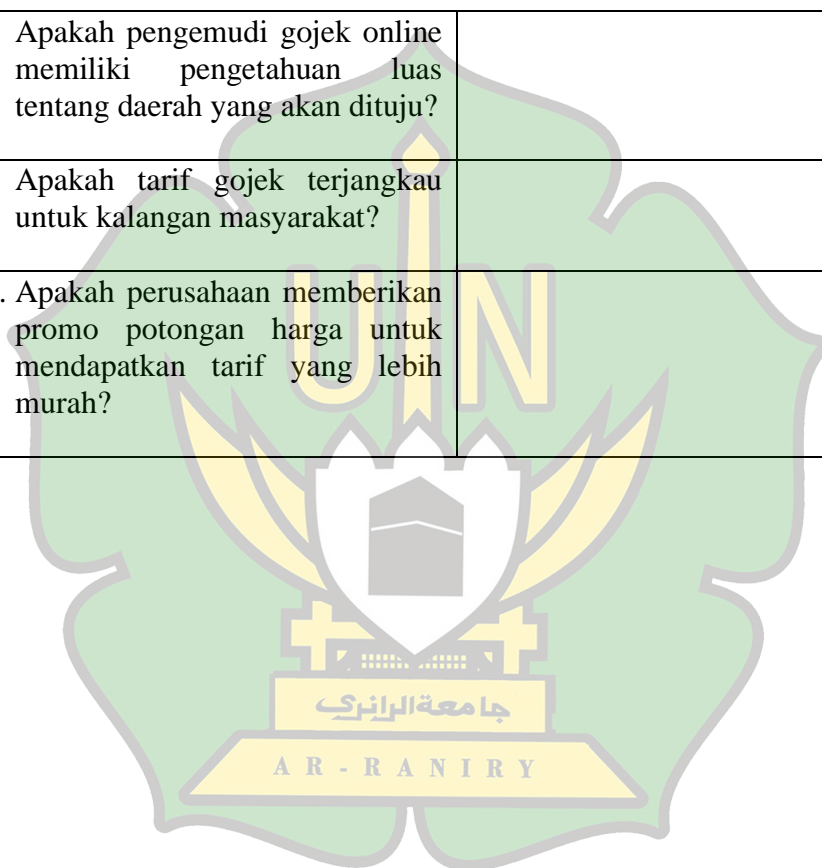
Wawancara ini akan meneliti topic tentang “Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek Online Di Banda Aceh”. Tujuan ini untuk syarat penyusunan penelitian skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari orang yang diwawancarai.

**Daftar Pertanyaan Wawancara:**

1. Apakah Aplikasi gojek memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat di kota Banda Aceh?	
2. Apakah menurut Bapak/Ibu pengemudi gojek Online rapi dan bersih?	
3. Apakah Bapak/Ibu merasa pengemudi gojek online sopan dan ramah?	
4. Apakah pengemudi gojek online menawarkan mengenai kecepatan atau kelambatan dalam melakukan perjalanan?	
5. Apakah menurut Bapak/Ibu kendaraan yang digunakan gojek online nyaman untuk digunakan?	

6. Bagaimana driver gojek dalam pelayanan konsumen?	
7. Saat ini apakah Bapak/Ibu belum puas pelayanan yang diberikan gojek online?	

8. Apakah pengemudi gojek online memiliki pengetahuan luas tentang daerah yang akan dituju?	
9. Apakah tarif gojek terjangkau untuk kalangan masyarakat?	
10. Apakah perusahaan memberikan promo potongan harga untuk mendapatkan tarif yang lebih murah?	



*Lampiran 3: Dokumentasi*



*Gambar 1. Dokumentasi wawancara Saudari Muliawati sebagai Pengguna gojek online di seputaran Batoh Banda Aceh.*



*Gambar 2. Dokumentasi wawancara Saudari Wira sebagai Pengguna gojek online di seputaran Darussalam Banda Aceh.*



*Gambar 3. Dokumentasi wawancara Saudara Ari sebagai Pengguna gojek online di seputaran Darussalam Banda Aceh.*



*Gambar 4. Dokumentasi wawancara Saudari Khaidar sebagai Pengguna gojek online di seputaran Darussalam Banda Aceh.*





*Gambar 5. Dokumentasi wawancara Saudara Husnul sebagai Pengguna gojek online di Darussalam Banda Aceh.*



*Gambar 6. Dokumentasi wawancara Saudari Iska sebagai Pengguna gojek online di seputaran Darussalam Banda Aceh.*



*Gambar 7. Dokumentasi wawancara Saudara Roki sebagai Pengguna gojek online di seputaran Banda Aceh.*





### Lampiran 4 Dokumentasi Aplikasi Gojek



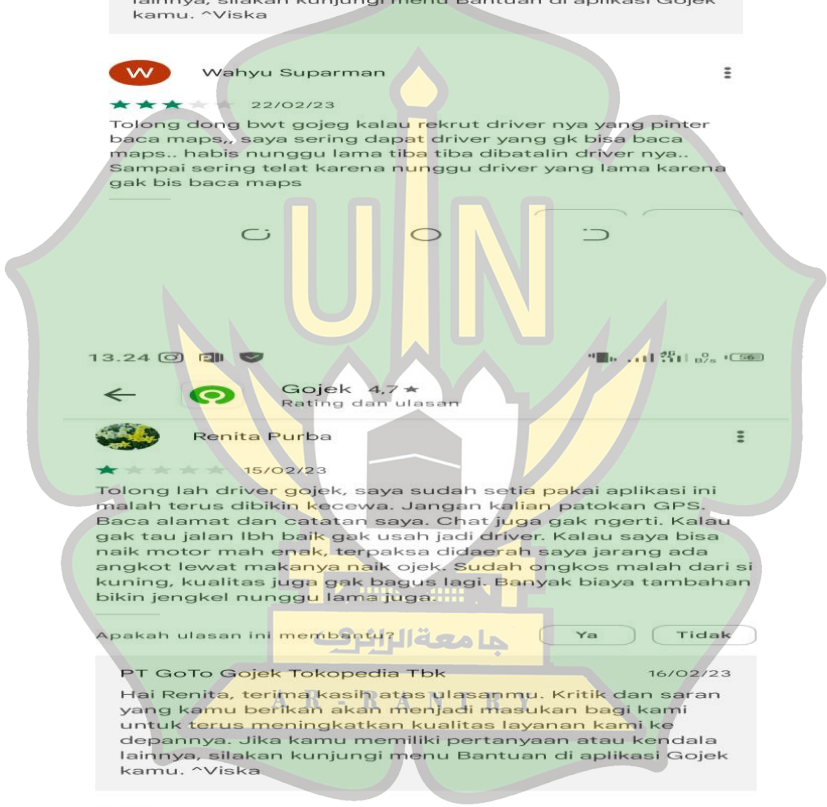


**Renita Purba**  
15/02/23  
Tolong lah driver gojek, saya sudah setia pakai aplikasi ini malah terus dibikin kecewa. Jangan kalian patokan GPS. Baca alamat dan catatan saya. Chat juga gak ngerti. Kalau gak tau jalan lbh baik gak usah jadi driver. Kalau saya bisa naik motor mah enak, terpaksa didaerah saya jarang ada angkot lewat makanya naik ojek. Sudah ongkos malah dari si kuning, kualitas juga gak bagus lagi. Banyak biaya tambahan bikin jengkel nunggu lama juga.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk** 16/02/23  
Hai Renita, terima kasih atas ulasanmu. Kritik dan saran yang kamu berikan akan menjadi masukan bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan kami ke depannya. Jika kamu memiliki pertanyaan atau kendala lainnya, silakan kunjungi menu Bantuan di aplikasi Gojek kamu. ^Viska

**Wahyu Superman**  
22/02/23  
Tolong dong bwt gojeg kalau rekrut driver nya yang pintar baca maps,, saya sering dapat driver yang gk bisa baca maps.. habis nunggu lama tiba tiba dibatalin driver nya.. Sampai sering telat karena nunggu driver yang lama karena gak bis baca maps



**Renita Purba**  
15/02/23  
Tolong lah driver gojek, saya sudah setia pakai aplikasi ini malah terus dibikin kecewa. Jangan kalian patokan GPS. Baca alamat dan catatan saya. Chat juga gak ngerti. Kalau gak tau jalan lbh baik gak usah jadi driver. Kalau saya bisa naik motor mah enak, terpaksa didaerah saya jarang ada angkot lewat makanya naik ojek. Sudah ongkos malah dari si kuning, kualitas juga gak bagus lagi. Banyak biaya tambahan bikin jengkel nunggu lama juga.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk** 16/02/23  
Hai Renita, terima kasih atas ulasanmu. Kritik dan saran yang kamu berikan akan menjadi masukan bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan kami ke depannya. Jika kamu memiliki pertanyaan atau kendala lainnya, silakan kunjungi menu Bantuan di aplikasi Gojek kamu. ^Viska

**Wahyu Superman**  
22/02/23  
Tolong dong bwt gojeg kalau rekrut driver nya yang pintar baca maps,, saya sering dapat driver yang gk bisa baca maps.. habis nunggu lama tiba tiba dibatalin driver nya.. Sampai sering telat karena nunggu driver yang lama karena gak bis baca maps

## Lampiran 5

**DAFTAR INFORMAN DAN RESPONDEN**

Judul Penelitian : **KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN GOJEK ONLINE DI BANDA ACEH DALAM PERSPEKTIF AKAD IJARAH BI AL-AMAL**

Nama Peneliti/NIM : Sri Muslimah / 170102066

Institusi Peneliti : Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Hukum

No.	Nama dan Jabatan	Peran Dalam Penelitian
1.	Nama : Muliawati Pekerjaan : Karyawan Swasta Alamat : Batoh, Banda Aceh	Responden
2.	Nama : Wira Pekerjaan : IRT Alamat : Tungkop, Banda Aceh	Responden
3.	Nama : Ari Pekerjaan : Kantor Alamat : Lamnyong, Banda Aceh	Responden
4.	Nama : Khaidar Pekerjaan : Karyawan Swasta Alamat : Tungkop, Banda Aceh	Responden
5.	Nama : Husnul Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Lamnyong, Banda Aceh	Responden
6.	Nama : Iska Fara Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Lamnyong, Banda Aceh	Responden
7.	Nama : Roki Darma Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Lamnyong, Banda Aceh	Responden
8.	Nama : Juni Pekerjaan : Guru Alamat : Lueng Bata	Responden
9.	Nama : Marlina Pekerjaan : Karyawan Swasta Alamat : Lueng Bata	Responden
10	Nama : Arif Firnandi Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Lambaro	Responden

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/ NIM : Sri Muslimah / 170102066  
 Tempat/ Tanggal Lahir : Desa Pasar Lama / 20 Oktober 1999  
 Jenis Kelamin : Wanita  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Agama : Islam  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Status : Belum Menikah  
 Alamat : Desa Pasar Lama Kecamatan Labuhan Haji,  
 Kabupaten Aceh Selatan  
 Email :  
 Orang Tua  
     Nama Ayah : Zainal  
     Nama Ibu : Mariani  
     Alamat : Desa Pasar Lama Kecamatan Labuhan Haji,  
             Kabupaten Aceh Selatan  
 Pendidikan  
     SD : SD Negeri 1 Labuhan Haji 2005-2011  
     SMP : SMP Negeri 1 Labuhan Haji 2011-2014  
     SMK : SMK Negeri 1 Labuhan Haji 2014-2017  
     Perguruan Tinggi : Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Hukum  
                             Ekonomi Syari'ah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
                             Tahun 2017-2022

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 31 Desember 2022

**Sri Muslimah**