

**PERTANGGUNGAN RISIKO PADA PEMESANAN
MAKANAN VIA GO-FOOD DI BANDA ACEH DALAM
PERSPEKTIF AKAD *IJĀRAH BI AL-'AMAL***

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

PUTROE TISARA MENTARI
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM: 140102203

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

**PERTANGGUNGAN RISIKO PADA PEMESANAN
MAKANAN VIA GO-FOOD DI BANDA ACEH DALAM
PERSPEKTIF AKAD *IJĀRAH BI AL-'AMAL***

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

PUTROE TISARA MENTARI
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM: 140102203

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

**PERTANGGUNGAN RISIKO PADA PEMESANAN
MAKANAN VIA GO-FOOD DI BANDA ACEH DALAM
PERSPEKTIF AKAD *IJĀRAH BI AL-'AMAL***

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S.I)
dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh:

PUTROE TISARA MENTARI
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM: 140102203

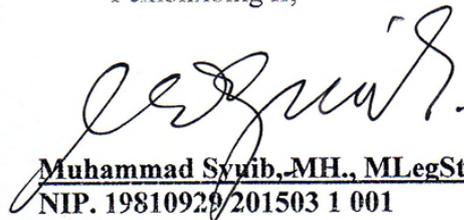
Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Muhamniad Maulana, M.Ag.
NIP. 19720426 199703 1 002

Pembimbing II,



Muhammad Syuib, MH., MLegSt
NIP. 19810929 201503 1 001

**PERTANGGUNGAN RISIKO PADA PEMESANAN
MAKANAN VIA GO-FOOD DI BANDA ACEH DALAM
PERSPEKTIF AKAD *IJĀRAH BI AL-'AMAL***

SKRIPSI

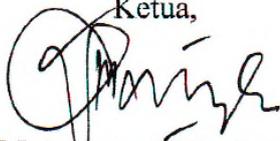
Telah Diuji Oleh Panitia *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-I) Dalam Ilmu Hukum Islam

Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 16 Januari 2019
10 Jumadil Awal 1440 H

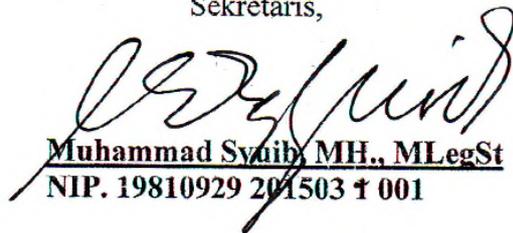
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,



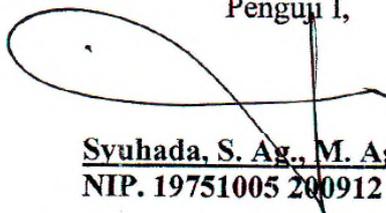
Dr. Muhammad Maulana, M.Ag
NIP. 19720426 199703 1 002

Sekretaris,



Muhammad Syaib, MH., MLegSt
NIP. 19810929 201503 1 001

Penguji I,



Syuhada, S. Ag., M. Ag
NIP. 19751005 200912 1 001

Penguji II,



Nahara Eriyanti, MH
NIDN. 2020029101

Mengetahui

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



Muhammad Siddiq, PhD
NIP. 19770303 200801 1 015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. / Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putroe Tisara Mentari
NIM : 140102203
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi 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 dikemudian 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 dicabut 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, 14 Januari 2019

Yang Menyatakan



(Putroe Tisara Mentari)

ABSTRAK

Nama : Putroe Tisara Mentari
NIM : 140102203
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pertanggungans Risiko Pada Pemesanan Makanan Via GO-FOOD Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad *Ijārah Bi Al-'Amal*
Tanggal Sidang : 16 Januari 2019
Tebal Skripsi : 107 Halaman
Pembimbing I : Dr. Muhammad Maulana, M.Ag.
Pembimbing II : Muhammad Syuib, MH, MlegSt.
Kata Kunci : *GO-FOOD, Pertanggungans Risiko, Akad Ijārah Bi Al-'Amal*

GO-FOOD adalah salah satu layanan *on demand* yang ditawarkan oleh GO-JEK dimana *driver* bergerak khusus sebagai perantara untuk membelikan dan mengantarkan makanan pada *customer*. Dalam implementasinya, GO-FOOD menimbulkan risiko terhadap finansial *driver* berupa pembatalan secara sepihak oleh *customer*. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan bagaimana tindakan *driver* GO-JEK terhadap risiko yang muncul dalam pemesanan GO-FOOD yang dilakukan konsumen, pengajuan pembayaran kepada manajemen GO-JEK terhadap order yang dibatalkan oleh konsumen secara sepihak setelah pesanan makanan ditalanginya, serta perspektif akad *ijārah bi al-'amal* terhadap pertanggungans risiko yang dilakukan *driver* dalam transaksi yang dilakukan dengan konsumennya. Untuk menjawab semua permasalahan, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, bersumber dari penelitian lapangan, kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada layanan GO-FOOD kerugian finansial dapat diminimalisir apabila *requierement* yang dibuat oleh pihak manajemen GO-JEK mampu dicover oleh *driver* maka seluruh risiko tersebut dialihkan ke perusahaan. Pada proses pengajuan klaim pihak *driver* harus menunggu selama 30 menit dengan menelepon secara berkala, jika masih tidak dapat dihubungi, maka *driver* dapat menelepon *customer service* untuk melaporkan dan *driver* dapat mendatangi kantor cabang. *Driver* dapat membawa objek orderan yang dibatalkan *customernya*, struk/*bill* pembayaran dan memperlihatkan *track record* tampilan daftar orderan. Setelah itu pihak manajemen dapat memproses pembayaran ganti rugi. Tindakan pembatalan sepihak oleh *customer* pada layanan GO-FOOD merupakan perbuatan *gharar* yang dilakukan tanpa sepengetahuan dan persetujuan pihak *driver*. Tindakan *customer* GO-JEK dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan zalim karena dalam perspektif *ijārah bi al-amāl* tenaga yang telah dikeluarkan untuk memenuhi pesanan pihak *customer* harus dibayarkan upahnya kepada *driver* sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Selain tidak memberikan upah, *customer* juga tidak membayar *cost* pembelian makanan yang telah ditanggung *driver*, maka jelas *customer* telah berhutang kepada *driver* secara materil dan immateril.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pengikut-pengikutnya sehingga dengan segala usaha dan doa penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pertanggungjawaban Risiko Pada Pemesanan Makanan Via GO-FOOD Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad *Ijārah Bi Al-'Amal*”**. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini saya selaku penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala dorongan serta segala bantuan yang telah diberikan demi kelancaran penyusunan skripsi ini hingga selesai, oleh karena itu secara khusus penulis ingin menyampaikan kepada :

1. Bapak Muhammad Siddiq, Ph. D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.
2. Bapak Arifin Abdullah, S.Hi, MH. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah.
3. Bapak Dr. Muhammad Maulana, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Bapak Muhammad Syuib, MH, MLegSt. selaku Dosen Pembimbing

Kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibunda Rosmiati dan Ayahanda Jamaluddin AR tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan doa serta motivasi baik moril maupun materil demi rampungnya penyusunan skripsi ini. Serta saudara kandung penulis Abang Hasbullah, Kakak Ridha Ayu Alfida dan Abang Randa Shalli tersayang yang tiada hentinya memberi dukungan dan bantuan selama ini.
5. Sahabat-sahabat terbaik saya Aulia Ikhsani, Siti Balqis Rizky Muzar, Ristiyana Tri Hastuti, Khalilurrahman, Zahlul Azmi, Oktavia Maulizar, Muslimah, Aufa Nura, dan kepada semua mahasiswa-mahasiswi jurusan Hukum Ekonomi Syariah leting 2014 atas bantuan dan motivasinya yang terus diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. *Āmīn yā Rabb al 'Ālamīn.*

Banda Aceh, 16 Januari 2019

Penulis

Putroe Tisara Mentari

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158bTahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		18	ع	‘	
4	ث	ṡ	s dengan titik di atasnya	19	غ	g	
5	ج	J		20	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	Kh		22	ك	k	
8	د	D		23	ل	l	
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	R		25	ن	n	
11	ز	Z		26	و	w	
12	س	S		27	ه	h	
13	ش	Sy		28	ء	’	
14	ص	ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fathah dan ya</i>	ai
◌ِ وَ	<i>Fathah dan wau</i>	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasinya untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah*(ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah*(ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah*(ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

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 ; Beiru, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Surat Keputusan Pembimbing	82
LAMPIRAN 2	: Buku Panduan GO-JEK	83
LAMPIRAN 3	: Panduan Driver GO-JEK	88
LAMPIRAN 4	: Dokumentasi Wawancara <i>Driver/Rider</i> GO-JEK	90
LAMPIRAN 5	: Dokumentasi Wawancara <i>Customer</i> GO-FOOD	92
LAMPIRAN 6	: Daftar Riwayat Hidup	93

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Penjelasan Istilah	9
1.5. Kajian Pustaka.....	12
1.6. Metode Penelitian	16
1.7. Sistematika Pembahasan	20
BAB DUA : KONSEP <i>IJĀRAH BI AL-‘AMAL</i> DAN SISTEM	
PERTANGGUNGAN RISIKONYA	21
2.1. Konsep <i>Ijārah Bi Al-‘Amal</i> dalam Fiqh Muamalah.....	21
2.1.1. Pengertian <i>Ijārah Bi Al-‘Amal</i> dan Dasar	
Hukumnya	21
2.1.2. Rukun dan Syarat <i>Ijārah Bi Al-‘Amal</i>	29
2.1.3. Urgensi <i>Ujrah</i> dalam <i>Ijārah Bi Al-‘Amal</i>	32
2.2. Pertanggungans Risiko pada Transaksi Layanan Jasa	35
2.2.1. Pengertian Pertanggungans Risiko	35
2.2.2. Manajemen Risiko pada Transaksi Berisiko	
terhadap Finansial	37
2.2.3. Mekanisme Pertanggungans Risiko terhadap	
Wanprestasi <i>Customer</i>	41
2.2.4. Pendapat Ulama tentang Pertanggungans	
Risiko pada Akad <i>Ijārah Bi Al-‘Amal</i>	43
BAB TIGA : PERTANGGUNGAN RISIKO PEMESANAN	
MAKANAN PADA GO-JEK MENURUT AKAD	
<i>IJĀRAH BI AL-‘AMAL</i>	47
3.1. Identifikasi Risiko pada GO-FOOD dan Tindakan	
<i>Driver</i> GO-JEK Terhadap Risiko yang Muncul dalam	
Pemesanan GO-FOOD yang Dilakukan Konsumen	47
3.1.1. Identifikasi Risiko pada GO-FOOD.....	49

3.1.2. Tindakan <i>Driver</i> GO-JEK terhadap Risiko yang Muncul dalam Pemesanan GO-FOOD yang Dilakukan Konsumen.....	55
3.2. Mekanisme Pembayaran Orderan GO-FOOD yang Dibatalkan oleh Konsumen Setelah Makanan Ditalangi oleh <i>Driver</i> GO-JEK.....	59
3.3. Tinjauan Akad <i>Ijārah Bi Al-'Amal</i> terhadap Pertanggungans Risiko yang Dilakukan <i>Driver</i> dalam Transaksi GO-FOOD.....	64
BAB EMPAT : PENUTUP	74
4.1. Kesimpulan	74
4.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	93

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan usaha pada generasi millennial memunculkan banyak ide-ide dan inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Para pengusaha secara kreatif memunculkan usaha dengan sistem *online*. Hanya dengan memanfaatkan *smartphone* dan internet, sekarang banyak bermunculan aplikasi-aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi dan pengusaha pun dapat meraup keuntungan yang besar. Beberapa *vendor* yang memesankan produk melalui aplikasi diantaranya JD.ID, Bukalapak, Lazada, Blibli aplikasi *smartphone* ini menjadi media untuk mempertemukan pembeli dan penjual dengan simpel dan praktis untuk melakukan transaksi.

Objek transaksi dengan aplikasi *smartphone* ini tidak hanya sebatas barang atau materi, bahkan termasuk jasa dan berbagai objek bisnis lainnya. Salah satu bisnis jasa dengan aplikasi ini yang sangat *booming* adalah transportasi *online* yang sangat diminati masyarakat bahkan mampu menggeser bisnis serupa dengan model konvensional seperti ojek dan taxi. Masyarakat menggemarnya bukan hanya karena praktis namun juga karena harga yang sangat kompetitif dan juga *fix* tanpa memerlukan negosiasi. Moda transportasi *online* ini tidak hanya digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang bahkan dapat digunakan untuk mengorder barang tertentu yang dibutuhkan konsumennya. Fleksibilitas moda transportasi ini semakin menambah nilai kompetitif minat masyarakat menggunakan transportasi

online ini. Sehingga semakin banyak masyarakat yang telah beralih menggunakan moda transportasi *online* karena lebih terorganisir, terkini dan terpercaya, seperti GO-JEK, Grab dan Uber.

Fokus kajian skripsi ini hanya pada pelayanan yang diberikan GO-JEK melalui aplikasi yang dipasarkan melalui media *online* ini. GO-JEK merupakan perusahaan yang menawarkan portasi dengan banyak varian yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya. Berdasarkan data awal yang penulis peroleh, varian produk yang dipasarkan GO-JEK, yaitu GO-RIDE, GO-CAR, GO-FOOD, GO-MART, GO-SEND, GO-BOX, GO-TIX, GO-MED, GO-PULSA, GO-CLEAN, GO-MASSAGE, GO-AUTO, DAN GO-GLAM.¹

Penawaran produk GO-JEK lainnya dengan nama *brand* GO-FOOD yang spesifikasinya khusus pada pembelian makanan yang dibutuhkan *customer* dan sesuai yang diinginkan oleh pihak pelanggan, dalam hal ini pihak GO-FOOD akan menjadi perantara pihak *customer* untuk membelikan dan mengantar ke tempat yang diinginkan oleh pelanggan. Pihak GO-FOOD, sepenuhnya menjadi pihak yang melakukan pembelian makanan dari satu tempat yang dipilih oleh pelanggan dengan harga pembelian akan ditalangi atau dibayar terlebih dahulu oleh pihak *driver*, ketika order sampai selanjutnya pihak pelanggan akan membayar biaya pembelian makanan dan biaya kurir saat telah penyerahan order dilakukan ke tempat pelanggan berada.²

¹ PT. GO-JEK Indonesia, diakses melalui <https://www.GO-JEK.com/about/>, tanggal 23 Desember 2017.

² *Ibid.*

Transaksi yang digunakan GO-FOOD ini merupakan perpaduan antara akad *wakalah* dan *ijārah bi al-'amal* karena fokus pada penawaran jasa.³ Akad *wakalah* digunakan sebagai bentuk pelimpahan wewenang dari pihak *customer* kepada *driver* GO-JEK untuk membeli makanan, namun *wakalah* yang digunakan bukan dalam bentuk akad *tabarru'* karena pihak *customer* dikenakan biaya sebagai *ujrah* untuk pihak *driver* yang telah membantunya membeli makanan.

Memadukan akad *wakalah* dan *ijārah bi al-'amal* dalam berbagai aktifitas untuk kepentingan masyarakat dapat dilakukan oleh para pihak berdasarkan kesepakatan yang dilakukan pada saat transaksi. Menurut Muhammad Ayub dalam bukunya *Understanding Islamic Finance*, *ijārah bi al-'amal* ini sangat pesat diimplementasikan masyarakat seiring semakin banyaknya *skill* yang ditawarkan dan dimanfaatkan oleh konsumen. Secara legalitas akad *ijārah bi al-'amal* ini telah mendapat legitimasi berdasarkan nash-nash syara' yang terdapat dalam Al-Qur'an, dan Sunnah sebagai fundamental asasi setiap perbuatan muslim.⁴

Ijārah bi al-'amal secara operasional merupakan akad untuk memperkerjakan seseorang pada pekerjaan tertentu atau menggunakan jasanya baik dalam bentuk *soft skill* maupun *hard skill* untuk kepentingan komersil yang memiliki *benefit* secara finansial untuk kepentingan pihak yang telah menawarkan jasanya. Seperti menggunakan jasa *programmer* untuk instalasi *Information and*

³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm. 317.

⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 264.

Technology (IT) dan jasa seorang desainer untuk mendesain baju pengantin untuk *ballgown, couture* dan lain-lain.⁵

Ijārah bi al-‘amal dalam implementasinya terdapat dua kategori *ājir* (pekerja), yaitu *ājir khas* (pekerja khusus), seperti menggaji seorang sekretaris suatu perusahaan dan *ājir musytarak* (pekerja kelompok), seperti *baker* dan pekerja *laundry & dry cleaning*. Pekerjaan yang dikerjakan oleh *driver* GO-JEK termasuk *ājir khas* (pekerja khusus), *driver* bekerja secara kontrak selama batas waktu tertentu oleh perusahaan GO-JEK untuk melaksanakan pekerjaannya pada layanan GO-FOOD orderan dari *customer* yang masuk ke dalam aplikasi GO-JEK *driver*.⁶ *Driver* bertindak sebagai wakil dari *provider* GO-JEK yang diberi amanah untuk membeli makanan oleh konsumen dengan *feedback* berupa *reward* dari target *point* yang dicapainya saat mengambil orderan dari kliennya.

Feedback yang didapat oleh *driver* GO-JEK tidak hanya berupa *reward* yang diberikan oleh *provider*-nya, tetapi juga dari pihak klien, dengan memberikan upah atau bayaran atas *cost* pembelian dan pengantaran makanan kepada *driver* tersebut.⁷ Dalam akad *ijārah*, upah merupakan salah satu rukunnya yang harus bahkan wajib diberikan haknya agar transaksi tersebut diakui kelegalitasannya dalam hukum Islam. Disyaratkan upah tersebut jelas, bernilai harta dan diketahui jumlah oleh kedua belah pihak. Upah dalam *ijārah* pekerjaan, dibayar saat

⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, (terj. Abdul Hayyie al-Kattani), Cet. 1, Jilid 5, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 417.

⁶ Sulaiman Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*, Cet. III, (Jakarta Timur: Beirut Publishing, 2017), hlm. 815.

⁷ Hasil wawancara dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Desember 2017 di *3in1 Coffee*, Lampineung, Banda Aceh.

pekerjaan itu selesai dilakukan.⁸ Maka upah wajib diberikan apabila pihak *driver* telah melakukan pekerjaannya berdasarkan orderan konsumen dan total *cost* sesuai yang tercantum pada aplikasi tersebut.

Aplikasi GO-JEK menawarkan opsi-opsi layanan yang dapat dipilih oleh konsumen dan ini menjadi objek kerja bagi pihak *driver* GO-JEK. Kejelasan objek kerja dalam penyewaan jasa *driver* GO-JEK adalah sebuah tuntutan untuk menghindari adanya ketidakjelasan yang dapat merusak akad *ijārah bi al-'amal*.⁹ Ketidakjelasan tersebut dapat dihindari dengan memberikan format pesanan GO-FOOD kepada *driver* GO-JEK berupa nama restoran, jenis makanan, pilihan pembayaran, dan lokasi pengantaran. Dengan adanya kejelasan objek kerja yang harus dilakukan oleh *ājir* maka upahnya dapat ditentukan sesuai kesepakatan dan dapat diakui kelegalitasan akadnya dengan syarat objek kerja itu sesuatu yang dihalalkan oleh syara', seperti GO-FOOD ini.¹⁰

Penawaran jasa yang dilakukan oleh *provider* GO-JEK dengan aplikasinya dalam bentuk GO-FOOD, pihak konsumen dapat mengorder makanan pada *driver* GO-JEK dengan hanya membayar *cost* pembelian dan pengantaran ke lokasi konsumennya. Pihak *driver* GO-JEK harus menalangi dahulu semua biaya pembelian makanan yang diinginkan oleh konsumennya. Transaksi pembelian makanan tersebut menggunakan akad wakalah, sedangkan *cost* pembelian dan pengantaran makanan ke lokasi konsumen menggunakan akad *ijārah bi al-'amal*. Pihak *driver* GO-JEK tidak memiliki opsi dalam melakukan pekerjaannya selain

⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Cet. 9, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 118-121.

⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 393.

¹⁰ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Cet. 2, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 233.

dengan menalangi semua harga makanan yang diorder oleh pihak konsumennya dengan dasar itikad baik untuk membeli semua kebutuhan konsumennya tanpa limitasi biaya order makanan tersebut.¹¹ Dalam implementasinya, pengorderan via GO-FOOD ini cenderung memiliki efek finansial bagi *driver*-nya, karena bila terjadi risiko-risiko dalam proses order makanan tersebut maka pihak *driver* akan menanggung seluruh risikonya. Risiko hanya bisa dielakkan bila pembayaran order GO-FOOD tersebut menggunakan GO-PAY dan tidak dibayar oleh konsumen menggunakan uang *cash*, sehingga pihak konsumen didebet uangnya meskipun pembatalan pembelian dilakukan namun dengan aplikasi tersebut pihak konsumen tidak dapat mengelak dari tanggung jawabnya sehingga deposit pada aplikasi GO-PAY tersebut dipotong secara otomatis.

Pada awalnya, sistem yang ada pada GO-FOOD ini belum meng-*cover* secara menyeluruh kepentingan para *driver*. Hal ini terbukti dari banyaknya para *driver* yang dirugikan oleh *customer* dengan pembatalan secara sepihak. Fatalnya lagi, pembatalan tersebut dilakukan setelah *driver* menalangi pembayaran makanan yang dipesan oleh *customer* tersebut. Tentu hal ini menuai banyak protes dari para mitra GO-FOOD yaitu pihak *driver*.

Dengan banyaknya komplain yang dilaporkan pada perusahaan, maka pihak manajemen GO-JEK memperbaiki sistem dengan meng-*upgrade* konten pada aplikasi GO-FOOD ini sedemikian rupa. Namun ternyata pihak *driver* masih juga dirugikan karena harus menalangi biaya pembelian makanan orderan dalam jumlah

¹¹ Hasil wawancara dengan Nugi Septian Prawira, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 27 Desember 2017 di Batoh, Banda Aceh.

banyak. Kemudian muncul lagi masalah lain, yaitu pada finansial si *driver*. Keuangan yang berbeda-beda menyebabkan *driver* yang kekurangan dana akan mengalami “kerugian pengorderan” yang nantinya berimbas pada menurunnya *performance* dan tingkat kecekatan *driver* dalam melakukan pekerjaannya.

Kerugian ini mungkin terjadi karena performa *driver* diatur berdasarkan sistem pada aplikasi tersebut. Keadaan finansial *driver* bergantung kepada respon yang diberikan oleh *customer* melalui aplikasi ini. Secara tidak langsung aplikasi ini berdampak positif maupun negatif terhadap *driver*. Dampak positif dari hal ini tercermin dari adanya peningkatan proteksi perusahaan terhadap para mitranya dengan di-*upgrade*-nya aplikasi pada GO-FOOD. Adapun bentuk negatif dari hal ini dapat dilihat bahwa performa seorang *driver* ditentukan oleh aplikasi, tanpa adanya pendekatan sosiologis yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Artinya penilaian terhadap *driver* hanya satu arah, yaitu dari para *customer*-nya. Disisi yang lain, ketidakobjektifan penilaian yang diberikan *customer* serta bentuk perlakuan iseng mereka juga merupakan problem negatif yang dihadapi *driver* dalam melakukan tugasnya.¹²

Ketidaktepatan pihak pelanggan dan juga keseriusan orderannya ini sangat mempengaruhi kinerja pihak *driver*. Hal yang lazim dialami seperti pihak pelanggan tidak dapat dihubungi kembali setelah pesanan dibeli *driver* dan diantar ke tempat yang dituju dan telah disepakati menyebabkan biaya pembelian makanan orderan tersebut tidak bisa ditagih sehingga uang pembelian makanan yang telah

¹² Hasil interview dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Desember 2017 di *3in1 Coffee*, Lampineung, Banda Aceh.

dibayar oleh *driver* tidak dapat diperoleh kembali yang menyebabkan pihak *driver* mengalami kerugian secara materil dan juga moril.¹³

Kerugian finansial yang dialami oleh *driver* atas pembatalan pemesanan makanan sangat riskan karena kondisi keuangan pihak *driver* GO-JEK ini sangat terbatas, karena umumnya pihak *driver* ini merupakan kalangan ekonomi menengah ke bawah. Hal ini tentu sangat memberatkan pihak *driver* GO-JEK karena harus menanggulangi kerugian secara finansial dan tenaga, baik *cost* pembelian makanan, ongkos antar dan juga tenaga yang telah digunakan untuk memenuhi order makanan konsumennya.¹⁴

Kerugian tersebut belum termasuk risiko lainnya yang terkait dengan transportasi yang merupakan persoalan insidental seperti kecelakaan lalu lintas dan berbagai hal lainnya. Dengan demikian, untuk mengetahui lebih dalam mengenai pertanggung jawaban risiko atas jasa *driver* GO-JEK dalam konsep *ijārah* maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang “Pertanggung Jawaban Risiko Pada Pemesanan Makanan Via GO-FOOD Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad *Ijārah Bi Al-‘Amal*.”

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yaitu sebagai berikut:

¹³ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 26 Desember 2017 di Fakultas Pertanian Unsyiah, Banda Aceh.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Teuku Alfizar, *Driver Go-Jek* Banda Aceh, pada tanggal 28 Desember 2017 di Batoh, Banda Aceh.

1. Bagaimana tindakan *driver* GO-JEK terhadap risiko yang muncul dalam pemesanan GO-FOOD yang dilakukan konsumen?
2. Bagaimana pihak *driver* GO-JEK mengajukan pembayaran kepada manajemen GO-JEK terhadap order yang dibatalkan oleh konsumen secara sepihak setelah pesanan makanan ditalanginya?
3. Bagaimana perspektif akad *ijārah bi al-'amal* terhadap pertanggung jawaban risiko yang dilakukan *driver* dalam transaksi yang dilakukan dengan konsumennya?

1.3. Tujuan Penelitian

Sama halnya dengan kajian lainnya, kajian ini juga mempunyai tujuan yang harus diarahkan agar materinya tepat sasaran serta memudahkan dalam melakukan kajian. Tujuan tersebut antara lain:

1. Untuk mengetahui tindakan *driver* GO-JEK terhadap risiko yang muncul dalam pemesanan GO-FOOD yang dilakukan konsumen.
2. Untuk mengetahui cara pihak *driver* GO-JEK mengajukan pembayaran kepada manajemen GO-JEK terhadap order yang dibatalkan oleh konsumen secara sepihak setelah pesanan makanan ditalanginya.
3. Untuk menganalisis perspektif akad *ijārah bi al-'amal* terhadap pertanggung jawaban risiko yang dilakukan *driver* dalam transaksi yang dilakukan dengan konsumennya.

1.4. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya salah pemahaman atau penafsiran, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam karya ilmiah ini.

Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam karya ilmiah ini yaitu:

1. Pertanggung

Pertanggung merupakan tanggungan/jaminan dengan kata lain yaitu beban yang menjadi tanggung jawab.¹⁵ Sedangkan menurut KUH Perdata Pasal 1820 menyebutkan bahwa pertanggung adalah suatu persetujuan di mana pihak ketiga demi kepentingan si piutang, mengikatkan diri untuk memenuhi perikatan si berutang, bila si berutang itu tidak memenuhi perikatannya.¹⁶

2. Risiko

Menurut Abbas Salim, Risiko adalah ketidakpastian atau *uncertainty* yang mungkin melahirkan kerugian (*loss*).¹⁷ Unsur ketidakpastian dapat mengakibatkan kerugian dalam berusaha. Risiko adalah sesuatu yang memang terjadi atau dapat diperkirakan terjadi sebagai akibat suatu kegiatan atau aktivitas tertentu, yang berpotensi menimbulkan kerugian.¹⁸

¹⁵ Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III, Cet. 2, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 1138.

¹⁶ Niniek Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. 7, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 453.

¹⁷ Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 4.

¹⁸ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 291.

3. Pemesanan Makanan

Menurut KBBI, pemesanan adalah proses, perbuatan, cara memesan atau memesankan.¹⁹ Menurut KBBI, makanan adalah segala sesuatu yang dapat dimakan atau segala bahan yang kita makan dan masuk ke dalam tubuh yang membentuk atau mengganti jaringan tubuh, memberikan tenaga, mengatur segala proses dalam tubuh.²⁰

Dengan demikian yang dimaksud dengan pemesanan makanan dalam karya ilmiah ini adalah cara memesan atau memesankan sesuatu yang dapat dimakan untuk mendapatkan tenaga dan nutrisi melalui aplikasi pada *smartphone*.

4. Ojek Online

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, ojek adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ke tempat tujuannya.²¹

Ojek *online* adalah ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat memanfaatkan untuk membeli barang dan memesan makanan.²²

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses melalui <https://kbbi.web.id/pesan>, tanggal 25 Desember 2017.

²⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses melalui <https://kbbi.web.id/makan>, tanggal 25 Desember 2017.

²¹ J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Intergraphic, 1994), hlm. 48.

²² DNP Wulandari, *Kedudukan Hukum Ojek Online Sebagai Sarana Pengangkutan Orang Dan/Atau Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Denpasar: Universitas Udayana, 2016). Diakses melalui <http://erepo.unud.ac.id/18031/>, tanggal 29 Desember 2017.

5. *Ijārah Bi Al-'Amal*

Lafal *al-ijārah* dalam bahasa Arab berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. *Al-ijārah* merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa menyewa, kontrak, atau menjual jasa.²³

Ijārah bi al-'amal adalah penyewaan yang dilakukan atas pekerjaan tertentu, seperti mengirim barang ke tempat tertentu.²⁴ *Ijārah* yang bersifat pekerjaan/jasa (dengan kata lain disebut *ijārah bi al-'amal*) ialah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.²⁵

Dengan demikian pengertian akad *ijārah bi al-'amal* dalam pembahasan karya ilmiah ini adalah suatu akad untuk mempekerjakan seseorang pada pekerjaan tertentu atau menggunakan jasanya untuk kepentingan komersil yang memiliki *benefit* secara finansial untuk kepentingan pihak yang telah menawarkan jasanya.

1.5. Kajian Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini, penulis tidak menemukan kajian yang membahas secara mendetail dan spesifik mengenai pertanggung jawaban risiko pada pemesanan makanan via GO-FOOD dalam perspektif *ijārah bi al-'amal*. Namun, ada beberapa penelitian-penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu untuk menghindari asumsi plagiasi sekaligus menegaskan titik perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya maka dalam kajian pustaka ini penulis memaparkan

²³ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 228.

²⁴ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 417.

²⁵ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 236.

perkembangan beberapa skripsi dan karya ilmiah terkait dengan penelitian yang penulis akan lakukan.

Pertama, hasil penelitian yang dilakukan oleh Cut Mira Aslani, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan judul: *Pertanggungjawaban Risiko Pembiayaan Linkage Program pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Banda Aceh*. Dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana pertanggungjawaban risiko pada pembiayaan *linkage* program antara Bank Syariah Mandiri dan BPRS Hikmah Wakilah. Namun, dalam skripsi ini tidak terdapat pembahasan mengenai bagaimana konsep yang ada pada *ijarah bil amal* dan hanya membahas tentang pertanggungjawaban risiko saja.²⁶

Kedua, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Fairina Rahmi, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan judul: *Sistem Pergantian Barang yang Rusak dan Hilang pada PT. JNE Cabang Banda Aceh Ditinjau Menurut Konsep Ijārah Bi Al-'amal*. Dalam skripsi ini meneliti tentang perjanjian asuransi antara perwakilan dari PT. JNE sebagai ekspediter dengan pengirim barang ditinjau menurut Konsep *Ijārah bi al-'amal*. Didapatkan hasil bahwa perjanjian asuransi tersebut juga menggunakan Konsep *Ijārah bi al-'amal*, dimana ekspediter yang dalam hal ini ialah perwakilan dari PT. JNE akan mengganti kerugian barang jika terdapat kesalahan pada saat pengiriman barang. Namun, konsekuensi dalam konsep *Ijarah* ialah pertanggungjawaban atas barang

²⁶ Cut Mira Aslani, *Pertanggungjawaban Risiko Pembiayaan Linkage Program pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Banda Aceh*, (Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2014).

yang rusak berakibat tidak diberikan upah kepada pekerja karena pekerjaannya yang belum tuntas.²⁷

Ketiga, hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhardi Saputra, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Ar-Raniry dengan judul: *Analisis Pertanggungans Risiko dan Pengaruhnya terhadap Bagi Hasil pada Usaha Perikanan Laut di Gampong Keude Panteraja*. Dalam skripsi ini membahas mengenai praktik kerjasama yang dilakukan masyarakat Gampong Keude Kecamatan Panteraja yang tidak tercatat secara tertulis perjanjian yang dilakukan hanya dengan menghadirkan saksi dari keuchik, panglima boat, pemilik modal, dan pemilik boat. Dalam usaha perikanan tangkapan ikan di Gampong tersebut risiko yang dialami sepenuhnya ditanggung oleh pemilik boat dilihat dari porsi bagi hasil, namun hal ini berimbas pada bagian yang diperoleh buruh nelayan yang minim.²⁸

Keempat, hasil penelitian yang dilakukan oleh Abizar Fatmana.W, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan judul: *Analisis Sistem Pekerjaan Pemborongan Pembangunan Rumah Real Estate pada PT. Darussalam Seujahtera Property Menurut Akad Ijārah Bi Al-'Amal*. Dalam skripsi ini membahas mengenai sistem pekerjaan pemborongan pembangunan rumah real estate pada PT DSP jika dilihat dari desain kontrak kerjanya jelas menggunakan akad *ijārah bi al-'amal*, dimana pemborong sebagai

²⁷ Nur Fairina Rahmi, *Sistem Pergantian Barang yang Rusak dan Hilang pada PT. JNE Cabang Banda Aceh Ditinjau Menurut Konsep Ijārah Bi Al-'amal*, (Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2015).

²⁸ Suhardi Saputra, *Analisis Pertanggungans Risiko dan Pengaruhnya terhadap Bagi Hasil pada Usaha Perikanan Laut di Gampong Keude Panteraja*, (Banda Aceh: Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Ar-Raniry, 2013).

ajir sedangkan PT DSP sebagai musta'jir. Perjanjian kerja ini jelas mengikat kedua belah pihak sehingga PT DSP wajib membayar upah atas hasil kerja pemborong.²⁹

Kelima, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rasis Maulana Setiawan, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul: *Analisis Pengaruh Service Quality dan Perceived Usefulness Terhadap Brand Image serta Dampaknya pada Brand Trust (Studi Kasus GO-JEK di DKI Jakarta)*. Dalam skripsi ini membahas tentang pengaruh *service quality* dan *perceived usefulness* terhadap *brand image* dan dampaknya pada *brand trust*. Dimana *service quality* dan *perceived usefulness* berpengaruh langsung terhadap *brand image* dan *brand trust* secara stimulant, namun *brand image* tidak berpengaruh langsung terhadap *brand trust*.³⁰

Keenam, hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulia Budiarti Ningsih, untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul: *Kedudukan Hukum PT Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Jasa Pengangkutan Barang Berbasis Layanan Aplikasi Online Go-Send Dan Go-Box*. Dalam skripsi ini membahas tentang dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta PP Angkutan Jalan karena spesifikasi kendaraannya ada yang tidak termasuk dalam kelompok kendaraan bermotor umum (motor untuk layanan GO-SEND) sebagaimana yang diatur pada Pasal 47 Ayat (3) UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dan menurut

²⁹ Abizar Fatmana.W, *Analisis Sistem Pekerjaan Pemborongan Pembangunan Rumah Real Estate pada PT. Darussalam Sejahtera Property Menurut Akad Ijārah Bi Al- 'Amal*, (Banda Aceh: Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2016).

³⁰ Rasis Maulana Setiawan, *Analisis Pengaruh Service Quality dan Perceived Usefulness Terhadap Brand Image serta Dampaknya pada Brand Trust (Studi Kasus GO-JEK di DKI Jakarta)*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

Pasal 188 UU No.22 Tahun 2009 harus adanya tanggung jawab mengganti kerugian, dimana PT GO-JEK Indonesia bertanggungjawab dan menyediakan asuransi berupa uang ganti rugi sejumlah Rp 10.000.000,- sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada pada layanan GO-SEND dan GO-BOX.³¹

1.6. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ilmiah, metode penelitian sangat dibutuhkan untuk mengarahkan peneliti agar penelitian yang dilakukan tersusun secara sistematis.³²

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu suatu metode untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang terjadi pada masa sekarang berdasarkan gambaran yang dilihat dan didengar dari hasil penelitian baik di lapangan atau teori berupa data-data dan buku-buku yang berkaitan dengan topik pembahasan.³³

Dengan menggunakan metode deskriptif analisis, maka dapat memperoleh pemaparan yang objektif mengenai pertanggung jawaban risiko pemesanan makanan via GO-FOOD di Banda Aceh dan menganalisa berdasarkan data yang peroleh dari *driver* GO-JEK sebagai penyedia jasa dan *customer* sebagai pengguna jasa GO-JEK.

³¹ Yulia Budiarti Ningsih, *Kedudukan Hukum PT Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Jasa Pengangkutan Barang Berbasis Layanan Aplikasi Online Go-Send Dan Go-Box*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, 2017).

³² Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 44.

³³ *Ibid.*, hlm. 63.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

a. Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian akan dilakukan di lokasi objek penelitian ini sebagai upaya memperoleh data primer. Secara prosedural operasional riset, peneliti akan berada langsung pada sumber data, untuk mengumpulkan data dari berbagai responden baik dari objek penelitian maupun dari informan yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Dengan kata lain peneliti turun dan berada di lapangan, atau langsung berada di lingkungan yang mengalami masalah atau yang akan diperbaiki/disempurnakan.

b. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mempelajari, membaca dan mengkaji buku-buku text tentang teori *ijārah bi al-'amal*, artikel, jurnal, dan berbagai literatur lainnya yang berkaitan, berwujud dokumentasi, atau data laporan yang telah tersedia serta mempelajari hasil-hasil penelitian sebelumnya dan tulisan lain guna memperoleh konsep teori serta ketentuan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6.3. Sumber Data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari penelitian lapangan (*field research*), yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi dan wawancara dengan meneliti langsung ke lapangan. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari responden yaitu pihak *driver* GO-

JEK, serta pihak *customer* dengan penelitian ini secara langsung melalui wawancara untuk menunjang keakuratan data.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sebagai penunjang dari data primer atau dapat pula didefinisikan sebagai sumber data yang mampu atau dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok.³⁴ Sumber data sekunder diperoleh dengan penelitian studi pustaka (*library research*) yaitu dengan memperoleh data melalui buku-buku, peraturan-peraturan, dokumen, jurnal, artikel, dan hasil penelitian lainnya yang berkaitan dengan cara mengumpulkan, membaca, menulis serta mengkaji lebih dalam permasalahan yang diteliti.

1.6.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.³⁵

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek) untuk memperoleh informasi sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Teknik wawancara dapat dilakukan (1) dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan (2) melalui

³⁴ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 84.

³⁵ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian...*, hlm. 111.

saluran telepon (*telephon interviews*).³⁶ Wawancara yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data adalah *unguiden interview*, yaitu proses wawancara yang tidak menggunakan pedoman yang telah tersusun secara sistematis, pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ada dalam penelitian.³⁷

Adapun pihak yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah pihak *driver* GO-JEK sebanyak 8 responden dan *customer* sebanyak 8 responden.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa sumber data tertulis, yang berbentuk tulisan yang diarsipkan atau dikumpulkan. Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi dokumen resmi, buku-buku, peraturan-peraturan, majalah, arsip ataupun dokumen pribadi dan juga foto.³⁸

1.6.5. Langkah-langkah Analisis Data

Setelah semua data penelitian didapatkan, maka kemudian diolah menjadi suatu pembahasan untuk menjawab persoalan yang ada, dengan didukung oleh data lapangan dan teori, sehingga menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Kemudian penulis menggunakan deskriptif analisis dalam memaparkan hasil penelitian ini.

³⁶ Ruslan dan Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 23.

³⁷ Fenti Himawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2007) hlm. 83.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 145.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menggambarkan secara objektif dan kritis dalam rangka memberikan perbaikan, tanggapan dan tawaran serta solusi terhadap permasalahan yang dihadapi sekarang.³⁹ Setelah data tersebut diteliti dan dianalisis satu persatu, selanjutnya ditarik konklusi atau kesimpulan, yakni tentang bagaimana implementasi konsep *ijārah bi al-‘amal* pada GO-FOOD.

1.7. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam empat bab dan pada setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, secara sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

Bab satu sebagai bab pendahuluan, memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua merupakan pembahasan teoritis yang membahas tentang konsep *ijārah bi al-‘amal* dan sistem pertanggung jawaban risikonya.

Bab tiga membahas hasil penelitian yang mencakup tentang analisis pertanggung jawaban risiko terhadap praktek pemesanan makanan pada GO-FOOD menurut akad *ijārah bi al-‘amal*.

Bab empat memaparkan penutup dan kesimpulan. Dalam hal ini penulis akan menyimpulkan sebagai inti dari keseluruhan isi dan juga akan di ungkapkan beberapa saran yang diperlukan.

³⁹ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian...*, hlm. 132.

BAB DUA

KONSEP *IJĀRAH BI AL-'AMAL* DAN SISTEM PERTANGGUNGAN RISIKONYA

2.1. Konsep *Ijārah Bi Al-'Amal* dalam Fiqh Muamalah

2.1.1. Pengertian *Ijārah Bi Al-'Amal* dan Dasar Hukumnya

Kata *ijārah* berasal dari kata *al-ajru* yang berarti *al-'iwadh* yang artinya ialah ganti dan upah di dalam bahasa Indonesia.¹ *Ijārah* termasuk salah satu bentuk kegiatan *muamalah* dalam rangka memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa menyewa, kontrak, atau menjual jasa.² Dalam pembahasan fiqh muamalah istilah yang dipakai untuk orang yang memberi jasa yaitu *ājir*, orang yang menggunakan jasa disebut *musta'jir*, dan imbalan atas pemakaian jasa disebut *ajran* atau *ujrah*.³

Di kalangan fuqaha, ada beberapa pengertian *ijārah* yang dibahas di dalam beberapa kitab yang *mu'tabar*. Hanafiyah mengatakan bahwa *ijārah* adalah akad atas manfaat disertai imbalan.⁴ Imam Syafi'i mendefinisikan *ijārah* sebagai transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, tertentu, bersifat *mubah*, dan dapat untuk dimanfaatkan dengan imbalan tertentu.⁵ Dalam hal ini kalangan ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa akad-akad dalam *ijārah* haruslah yang diperbolehkan oleh agama Islam, tidak dalam hal yang bertentangan dengan syara'

¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Cet. 9, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 114.

² Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Cet. 2, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 228.

³ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi, *Hukum Perjanjian Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), hlm. 92.

⁴ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, (terj. Abdul Hayyie al-Kattani), Cet. 1, Jilid 5, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 387.

⁵ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm 228.

karena tujuan transaksi ini ialah sebagai manfaat yang akan didapatkan oleh kedua belah pihak berakad.

Ulama Malikiyah dan Hanabilah mendefinisikan *ijārah* sebagai memberikan hak kepemilikan manfaat sesuatu yang mubah dalam masa tertentu disertai dengan imbalan.⁶ Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ijārah* adalah suatu akad transaksi terhadap suatu manfaat berupa pemanfaatan tenaga kerja dalam kurun waktu tertentu dengan memberikan imbalan berupa upah (*ujrah*) sebagai hasil pemenuhan prestasinya.

Menurut Sayyid Sabiq, *ijārah* merupakan suatu jenis akad yang mengambil manfaat melalui jalan pergantian.⁷ Definisi yang dikemukakan oleh Sayyid Sabiq ini tidak terlalu berbeda dengan yang dikemukakan oleh fuqaha dalam mazhab Syafi'i. Bahkan Sayyid Sabiq menjelaskan dengan lugas arti manfaat sebagai objek dalam akad *ijārah* ini. Terkait dengan fokus kajian ini manfaat menurut Sayyid Sabiq tidak hanya berupa manfaat dari barang, tetapi juga manfaat dari karya seperti karya seorang insinyur ataupun pekerja bangunan, penjahit dan lain-lain yang dapat dikategorikan manfaat yang dilakukan oleh seseorang secara personal maupun kolektif dengan menggunakan *skill* ataupun tenaganya untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang yang memperkerjakannya.¹⁰

Tidak hanya itu, akad *ijārah* adalah akad sewa antara *mu'jir* dengan *musta'jir* atau antara *musta'jir* dengan *ājir* untuk mempertukarkan *manfa'ah* dan

⁶ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 387.

⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, (Terj. Kamaluddin A. Marzuki), Jilid 3, (Bandung: Al-Ma'arif, 1997), hlm. 15.

ujrah, baik manfaat barang maupun jasa.⁸ Dilihat dari objeknya *ijārah* di klasifikasikan ke dalam dua macam yaitu *ijārah* yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari suatu benda tanpa memindahkan kepemilikannya yang biasa disebut *ijārah bi al-manfa'ah* dan *ijārah* yang bertujuan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atau jasa dari pekerjaan yang dilakukannya yang dikenal dengan *ijārah bi al-'amal*.⁹

Fokus kajian skripsi ini adalah pada konsep *ijārah bi al-'amal*, adalah suatu akad untuk mempekerjakan seseorang pada pekerjaan tertentu atau menggunakan jasanya untuk kepentingan komersil yang memiliki *benefit* secara finansial, seperti halnya mengantarkan orderan *customer* ke tempat tertentu.¹⁰ *Ijārah* yang bersifat pekerjaan/jasa (dengan kata lain disebut sebagai *ijārah bi al-'amal*) merupakan akad yang mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan dengan memberikan *feedback* atas jasanya berupa upah (*ujrah*).¹¹

Ijārah bi al-'amal dalam implementasinya terdapat dua kategori *ājir* (pekerja), yaitu *ājir khas* (pekerja khusus) adalah orang yang bekerja untuk satu orang selama masa tertentu, seperti menggaji seorang sekretaris suatu perusahaan dan *ājir musytarik* (pekerja kelompok) adalah orang yang bekerja untuk lebih dari satu orang, sehingga mereka bersekutu di dalam memanfaatkan tenaganya, seperti pekerja *laundry & dry cleaning*.¹²

⁸ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijārah*.

⁹ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 131.

¹⁰ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 417.

¹¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 236.

¹² Sulaiman Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*, Cet. III, (Jakarta Timur: Beirut Publishing, 2017), hlm. 815.

Dengan demikian dapat disimpulkan, *ijārah bi al-'amal* secara operasional merupakan akad untuk memperkerjakan seseorang pada pekerjaan tertentu atau menggunakan jasanya baik dalam bentuk *soft skill* maupun *hard skill* untuk kepentingan komersil yang memiliki *benefit* secara finansial untuk kepentingan pihak yang telah menawarkan jasanya dengan *feedback* berupa *ujrah*.

Adapun dasar hukum *ijārah bi al-'amal* terdapat dalam Al-Qur'an, Hadist dan Ijma'. Beberapa ayat al-qur'an yang menjadi dasar terhadap akad *ijārah*, antara lain:

Dalam surat ath-Thalaq ayat 6, Allah berfirman

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمِلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّى يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ وَأَتَمُّوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَسَتُرَضِعْ لَهُ أُخْرَى (الطلاق : ٦)

Artinya: “Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah di talaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka itu nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya; dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu), dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.” (QS. 65:6)

Imam Qurthubi dalam Al-Jami' Li Ahkamil Quran menjelaskan bahwa apabila seorang istri yang telah di talaq, sedangkan ia tengah menyusui maka wajib hukumnya bagi ayahnya untuk membayarkan upah bagi sang istri sebagai kompensasi atas kerjanya sebagaimana ia mempekerjakan orang asing (untuk menyusui anaknya tersebut). Tetapi abu Hanifah dan para pengikutnya tidak memperbolehkan praktik *ijārah* (pengupahan) pada anak yang tidak jelas (baik

nasabnya maupun ibunya). Hal tersebut berbanding terbalik dengan Mazhab Syafi'i yang memperbolehkannya sebagaimana penjelasan tentang praktik *ijārah* (pengupahan) menyusui pada surat al-Baqarah dan an-Nisa.¹³

Firman Allah dalam surat al-Qashash ayat 26-27

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ {٢٦} قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ
 أَنْكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَانِي حَجَّجٍ فَإِنْ أَتَمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ
 أَشُقَّ عَلَيْكَ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ {٢٧}

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. Berkatalah dia (Syu'aib): "Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, maka aku tidak hendak memberati kamu. Dan kamu insya Allah akan mendapatiku termasuk orang-orang yang baik". (QS. 28:26-27)*

Berkenaan dengan ayat di atas, melalui tafsir klasiknya Imam Ath-Thabari menyatakan bahwa praktik pengupahan jasa telah dilakukan sejak dahulu oleh manusia. Ayat ini merepresentasikan bahwa dalam melakukan praktik *ijārah* setidaknya bagi sang pemilik jasa hendaklah memiliki dua sifat utama, yaitu *qawiyyun* (mampu) dan *amiin* (amanah/kredibel). Sifat *qawiyyun* dalam konteks masa tersebut tampak dari kekuatan Nabi Musa yang mampu beternak domba selama delapan tahun dengan upah berupa pernikahannya dengan anak Nabi Syu'aib. Sedang sifat *amiin* tercermin pada tertunduknya pandangan Nabi Musa tatkala melihat kepada dua putri Nabi Syu'aib.¹⁴

¹³ Abu 'Abdillah Muhammad bin Ahmad Syamsuddin Al-Qurthubi, *Al-Jami' Li Ahkamil Quran*, Jilid 18, (Mesir: Daar kutub Al-Mishriyyah, 1964), hlm. 169.

¹⁴ Abu Ja'far At-Thabari, *Jami'ul Bayan fi Ta'wil Al-Quran*, Jilid 19, (Beirut: Muassasah Ar-Risalah, 2000), hlm. 562.

Berdasarkan hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, bahwa Nabi bersabda:

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلِيدِ الدِّمَشْقِيُّ قَالَ: حَدَّثَنَا وَهْبُ بْنُ سَعِيدِ بْنِ عَطِيَّةِ السُّلَمِيِّ قَالَ: حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ (رواه ابن ماجه)¹⁵

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami ‘Abbas bin Walid ad-Dimasyqi ia berkata: telah menceritakan kepada kami Wahab bin Said bin ‘Athiyah as-Sulamiy berkata: Telah menceritakan kepada kami Abdurrahman bin Zaid bin Aslam dari ayahnya dari Ibnu Umar r.a. beliau berkata: bahwa Rasulullah saw bersabda: berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibnu Majah)

Hadits ini menjelaskan bahwa dalam sewa yang menggunakan jasa untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan diharuskan untuk menyegerakan pemberian upah atau pembayaran dengan tidak menunda-nunda waktunya. Ketika melakukan hijrah dari Makkah, Nabi dan Abu Bakar mengupah seorang kafir untuk menjadi petunjuk jalan. Hal itu diceritakan oleh Aisyah sebagai berikut:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا زَوْجِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَتْ: وَاسْتَأْجَرَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَبُو بَكْرٍ رَجُلًا مِنْ بَنِي الدَّبِيلِ هَادِيًا خَرِيئًا وَهُوَ عَلَى دِينِ كُفَّارِ قُرَيْشٍ فَدَفَعَا إِلَيْهِ رَاحِلَتَيْهِمَا وَوَاعَدَاهُ غَارَ ثَوْرٍ بَعْدَ ثَلَاثِ لَيَالٍ فَأَتَاهُمَا بِرَاحِلَتَيْهِمَا صَبْحَ ثَلَاثِ (رواه البخاري)¹⁶

Artinya: “Dari Aisyah ra. Istri Nabi saw, beliau berkata: Rasulullah saw dan Abu Bakar mengupah seorang laki-laki dari Bani al-Dayl sebagai petunjuk jalan, sementara ia adalah salah seorang kafir Quraisy. Nabi dan Abu Bakar menyerahkan kendaraan mereka kepadanya (untuk dibawa) dan berjanji bertemu di gua Tsur tiga hari kemudian. Laki-laki tersebut datang membawa kendaraan keduanya pada subuh hari ketiga”. (HR. Bukhari)

¹⁵ Ibnu Majah Abu Abdillah Muhammad bin Yazid Al-Qazuwini, *Sunnan Ibnu Majah*, Vol. 2, (Daar Ihya Kutub al-‘Arabiyyah, t.t.), hlm. 817.

¹⁶ Muhammad bin Isma’il Abu ‘Abdillah al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, Juz 2 (Beirut: Dār Ibn Katsir, 1987), hlm. 790.

Dalam hadits ini dijelaskan bahwa Rasulullah SAW telah melakukan praktik *ijārah*, yaitu dengan menyewa seseorang sebagai penunjuk jalan ke tempat yang akan dituju dan Rasulullah SAW membayar orang tersebut dengan menyerahkan kendaraan kepadanya. Dalam hadits lain Rasulullah SAW bersabda:

حَدَّثَنَا يُوسُفُ بْنُ مُحَمَّدٍ، قَالَ: حَدَّثَنِي يَحْيَى بْنُ سُلَيْمٍ، عَنْ إِسْمَاعِيلِ بْنِ أُمَيَّةَ، عَنْ سَعِيدِ بْنِ أَبِي سَعِيدٍ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: " قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: ثَلَاثَةٌ أَنَا حَصَمْتُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، رَجُلٌ أَعْطَى بِي ثُمَّ عَدَرَ، وَرَجُلٌ بَاعَ حُرًّا فَأَكَلَ ثَمَنَهُ، وَرَجُلٌ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَاسْتَوْفَى مِنْهُ وَلَمْ يُعْطِهِ أَجْرَهُ " ¹⁷

Artinya: “*Bercerita kepada kami Yusuf bin Muhammad, ia berkata: Yahya bin Muslim menceritakan kepadaku dari Ismail bin Umayyah dari Sa’id bin Abi Sa’id dari Abu Hurairah Radhiyallahu ‘anhu dari Nabi SAW beliau bersabda: Allah SWT berfirman: “3 golongan yang aku musuhi di hari kiamat, yaitu seseorang yang berjanji dengan nama-Ku lalu ia mengingkari, orang yang menjual seseorang yang merdeka lalu menikmati hasilnya dan seseorang yang mempekerjakan orang lain lalu orang tersebut meminta upahnya, tetapi upahnya tidak diberi” (H.R. Bukhari).*

Hadis di atas menjelaskan betapa besar dosa menolak memberikan upah kepada orang yang telah mengeluarkan keringatnya untuk memenuhi prestasi. Karena hakikatnya seorang muslim itu menjadi penolong satu sama lain dan saling menasihati, bukan saling menzalimi.¹⁸ Allah secara langsung, melalui lisan Nabi-Nya mengatakan bahwa kelak mereka (yang enggan memberi upah kepada yang berhak) akan menjadi musuh-Nya. Maka tiada dosa yang lebih besar daripada menghadapi murka Allah dan menjadi musuh Allah kelak di hari kiamat.

¹⁷ Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, Tahqiq oleh Zuhair bin Nashir, *Shahih Bukhari*, Jilid 3, (Daar Thouq An-Najah, 1422 H), hlm. 90.

¹⁸ Ibnu Bathil Abu Husain Ali bin Khalaf bin ‘Abdul Malik, *Syarah Sahih Bukhari*, Jilid 6, (Maktabah Ar-Rusyd, Arab Saudi-Riyadh, 2003), hlm. 349.

Nabi Muhammad SAW sendiri, selain banyak memberikan penjelasan tentang anjuran, juga memberikan teladan dalam pemberian imbalan (upah) terhadap jasa yang diberikan kepada seseorang. Persoalan agama dalam *ijārah* juga tidak dijadikan sebagai penentu dibolehkan atau tidak, sah atau tidaknya akad tersebut.

Ulama Islam pada masa sahabat telah sepakat untuk memperbolehkan akad *ijārah bi al-‘amal*. Hal ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat terhadap jasa orang lain sebagaimana kebutuhan mereka terhadap kebutuhan yang riil. Selama akad jual beli barang diperbolehkan maka akad *ijārah bi al-‘amal* juga harus diperbolehkan.¹⁹

Para ulama berijtihad tentang kebolehan *ijārah bi al-‘amal*, karena manusia senantiasa membutuhkan manfaat dari tenaga kerja orang lain. Transaksi ini berguna untuk meringankan kesulitan yang dihadapi manusia dan termasuk salah satu bentuk aplikasi tolong menolong yang dianjurkan Islam. Konsep ini merupakan manifestasi keluwesan hukum Islam untuk menghilangkan kesulitan dalam kehidupan manusia.²⁰

Berdasarkan ayat dan hadits diatas, Allah SWT menegaskan bahwa menggunakan jasa dari seorang pekerja yang mempunyai *skill* pada bidang tertentu dibolehkan dan memberikan *reward* berupa upah kepada *ājir* tersebut. Dengan demikian, dalam *ijārah* pihak yang satu memberikan jasanya untuk melayani kebutuhan pihak yang lainnya dalam jangka waktu tertentu dan pihak lainnya memiliki keharusan untuk membayar harga dari layanan yang diberikan

¹⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 386

²⁰ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah...*, hlm. 131.

sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam hal ini *ijārah* benar-benar merupakan suatu perbuatan yang memiliki keuntungan antara kedua belah pihak yang melaksanakan akad tersebut.²¹

2.1.2. Rukun dan Syarat *Ijārah Bi Al-'Amal*

Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran Islam. Sama halnya dengan penjualan barang dan komoditas, penjualan jasa diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam kehidupannya. Terlebih di zaman modern sekarang ini ketika kebutuhan manusia semakin kompleks, maka kebutuhan akan jasa orang lain semakin banyak pula. Rasulullah pernah menggambarkan orang-orang Islam, Yahudi dan Nasrani dengan seseorang yang mempekerjakan orang-orang lain dan memberikan upahnya.²² Agar transaksi jasa atau upah mengupah (*ijārah bi al-'amal*) menjadi sah harus terpenuhi rukun dan syaratnya. Adapun yang menjadi rukunnya menurut jumhur ulama ada empat, yaitu:²³

- a. *'âqid* (orang yang berakad), yaitu *âjir* (orang yang memberi jasa) dan *musta'jir* (orang yang memakai jasa).
- b. *Shighat*, yaitu *ijab* dan *qabul*.
- c. *Ujrah* (upah).
- d. Manfaat, berupa tenaga kerja (*skill*) dari orang yang bekerja.

Dalam akad *ijārah bi al-'amal* ada empat macam syarat sebagaimana dalam akad jual beli, yaitu:

²¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah....*, hlm. 28.

²² Idri, *Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 218.

²³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Cet. 3, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm. 321.

a. Syarat terjadinya akad (*syarth al-in'iqaad*)

Syarat terjadinya akad berkaitan dengan 'âqid, akad, dan objek akad. Syarat yang berkaitan dengan 'âqid adalah berakal dan *mumayyiz* menurut Hanafiah, dan baligh menurut Syafi'iyah dan Hanabilah. Dengan demikian, akad *ijārah* tidak sah apabila pelakunya (*âjir* dan *musta'jir*) gila atau masih di bawah umur. Menurut malikiyah, *tamyiz* merupakan syarat dalam *ijārah* dan jual beli, sedangkan baligh merupakan syarat untuk kelangsungan (*nafadz*). Dengan demikian, apabila anak yang *mumayyiz* menyewakan dirinya (sebagai tenaga kerja), maka hukum akadnya sah, tetapi untuk kelangsungannya menunggu izin walinya.²⁴

b. Syarat berlakunya akad (*syarth an-nafaadz*)

Syarat berlaku akad adalah adanya hak kepemilikan atau kekuasaan (*wilayah*). Apabila si pelaku ('âqid) tidak mempunyai hak kepemilikan atau kekuasaan (*wilayah*), seperti akad yang dilakukan oleh *fudhuli* (orang yang membelanjakan harta orang lain tanpa izinnya), dan menurut Hanafiah dan Malikiyah statusnya *mauquf* (ditangguhkan) menunggu persetujuan si pemilik barang. Akan tetapi, menurut Syafi'iyah dan Hanabilah hukumnya batal, seperti halnya jual beli.²⁵

c. Syarat sahnya akad (*syarth ash-shihhah*)

Syarat sah akad berkaitan dengan pelaku akad, objek kerja, upah, dan akad itu sendiri. Hendaknya objek kerja dalam penyewaan tenaga kerja disebutkan

²⁴ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 322.

²⁵ *Ibid.*, hlm 322.

dengan jelas. Jika *musta'jir* menyewa jasa tanpa menyebutkan kejelasannya, maka akad itu tidak sah. Kejelasan objek kerja dapat berupa jenis, tipe, kadar, dan sifatnya. Penjelasan ini diperlukan antara kedua belah pihak agar tidak terjadi perselisihan.²⁶

d. Syarat mengikatnya akad (*syarth al-luzuum*)

Agar akad itu mengikat diperlukan dua syarat, yaitu:²⁷

- 1) Objek kerja harus terhindar dari cacat ('*aib*) yang menyebabkan terhalangnya pemanfaatan atas objek kerja tersebut. Apabila terdapat suatu cacat yang demikian sifatnya, maka *musta'jir* boleh memilih antara meneruskan dengan pengurangan upah atau membatalkannya. Misalnya *driver* ojek *online* mengalami kecelakaan dan tidak dapat memenuhi pekerjaannya, maka akadnya dapat difasakh (batal), karena orang yang berakad tidak mampu memenuhi prestasinya.
- 2) Tidak terdapat udzur (alasan) yang dapat membatalkan akad. Apabila terdapat udzur, baik pada pelaku maupun pada *ma'qud 'alaih*, maka pelaku berhak membatalkan akad (menurut Hanafiah). Akan tetapi, menurut jumhur ulama, tidak batal karena adanya udzur, selama objek kerja masih bisa dimanfaatkan atau dipakai jasanya.

2.1.3. Urgensi *Ujrah* dalam *Ijārah Bi Al-'Amal*

²⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 391 dan 393.

²⁷ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 327.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia upah adalah uang dan sebagainya yang dibayarkan sebagai balasan jasa atau sebagai pembayar tenaga yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu.²⁷ Upah juga diartikan sebagai harga yang dibayarkan kepada pekerja atas jasanya dalam produksi kekayaan seperti faktor produksi lainnya, tenaga kerja diberikan imbalan atas jasanya²⁸

Rasulullah memperbolehkan memberikan upah kepada orang yang memberikan jasanya kepada orang lain. Penghargaan Rasulullah terhadap jasa seseorang terlihat pada kenyataan bahwa ia mengharuskan orang yang menerima jasa atau layanan agar segera membayar upah bagi pemberi jasa tersebut. Seperti sabda Rasulullah:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ (رواه ابن ماجه)²⁸

Artinya: “*Dari Abdullah Ibnu Umar r.a. beliau berkata: bahwa Rasulullah saw bersabda: berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.*” (HR. Ibnu Majah)

Hadis di atas menjelaskan bahwa membayar upah atau gaji kepada orang yang memberikan jasanya harus dilakukan setelah pekerjaan selesai dan tidak diperbolehkan ditunda-tunda karena ada kemungkinan yang bersangkutan sangat membutuhkannya. Penundaan pembayaran upah itu termasuk kezaliman yang sangat dihindari oleh Rasulullah SAW.

Adapun syarat-syarat yang berkaitan dengan upah (*ujrah*) adalah sebagai berikut:

²⁸ Ibnu Majah Abu Abdillah Muhammad bin Yazid Al-Qazuwini, *Sunnan Ibnu Majah...*, hlm. 817.

- a. Upah berupa benda yang diketahui yang dibolehkan memanfaatkannya (*mal mutaqaawwin*). Syarat *mal mutaqaawwin* diperlukan dalam *ijarah*, karena upah (*ujrah*) merupakan harga atas manfaat, sama seperti harga barang dalam jual beli. Dalam hadis Nabi SAW dijelaskan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، وَأَبِي سَعِيدٍ، قَالَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ «مَنْ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا، فَلْيُعَلِّمَهُ أَجْرَهُ»²⁹

Artinya: *Dari Abu Hurairah dan Abi Said RA. bahwa sesungguhnya Nabi SAW bersabda: “Barangsiapa yang menyewa tenaga kerja, hendaklah ia menyebutkan baginya upahnya.”*

Kejelasan tentang upah kerja ini diperlukan untuk menghilangkan perselisihan antara kedua belah pihak. Penentuan upah ini boleh didasarkan kepada *urf* atau adat kebiasaan yang sudah lazim berlaku, meskipun tanpa menyebutkannya, hukumnya sah.³⁰

- b. Upah (*ujrah*) tidak disyaratkan dari jenis yang diakadkan. Misalnya upah mengerjakan sawah dengan sebidang sawah. Syarat seperti ini sama dengan riba.³¹ Akan tetapi, Syafi'iyah tidak memasukkan syarat ini sebagai syarat untuk *ujrah*. Karena menurut mereka kesamaan jenis saja tidak dapat mengharamkan akad dengan alasan riba.³²

²⁹ Abu Bakar Bin Abi Syaibah, *Al-Musnaf Fi Al-Ahadis wa Al-Atsar*. (Riyadh: Maktabah Ar-Rusyd, 1409 H) Hadis No. 21109 Vol. 4, hlm. 366.

³⁰ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 326.

³¹ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah...*, hlm. 133.

³² Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 404.

Selain itu menurut Fatwa DSN-MUI NO. 112/DSN-MUYIX/2017 tentang akad *ijārah*, ada empat ketentuan terkait dengan *ujrah* dalam mengemban jasa, yaitu:³³

- 1) *Ujrah* boleh berupa uang, manfaat barang, jasa, atau barang yang boleh dimanfaatkan menurut syariah (*mutaqawwam*) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Kuantitas dan/atau kualitas *ujrah* harus jelas, baik berupa angka nominal, presentase tertentu, atau rumus yang disepakati dan diketahui oleh para pihak yang melakukan akad.
- 3) *Ujrah* boleh dibayar secara tunai, bertahap/angsur, dan tangguh berdasarkan kesepakatan sesuai dengan syari'ah dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) *Ujrah* yang telah disepakati boleh ditinjau-ulang atas manfaat yang belum diterima oleh *musta'jir* sesuai kesepakatan.

Upah atau *ujrah* dapat diklasifikasikan menjadi dua: *Pertama*, upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*), *Kedua*, upah yang sepadan (*ajrun mitsli*). Upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*) itu syaratnya ketika disebutkan harus disertai kerelaan kedua belah pihak yang bertransaksi, sedangkan upah yang sepadan (*ajrun mitsli*) adalah upah yang sepadan dengan kerjanya sesuai dengan kondisi pekerjaannya (profesi kerja), jika akad *ijārah*-nya telah menyebutkan jasa (manfaat) dari pekerjaannya.

Orang yang menentukan upah tersebut (*ajrun mistli*) adalah mereka yang

³³ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijārah*.

mempunyai keahlian atau kemampuan (*skill*) untuk menentukan bukan standar yang ditetapkan negara, juga bukan kebiasaan penduduk suatu negara, melainkan oleh orang yang ahli dalam menangani upah kerja ataupun pekerja yang hendak diperkirakan upahnya. Orang yang ahli menentukan besarnya upah ini disebut dengan *Khubarāu*'.³⁴

Dengan demikian, urgensi ujarah dalam *ijārah bi al-'amal* dapat disimpulkan bahwa *ujrah* merupakan fundamental asasi dalam akad *ijārah bi al-'amal* dimana upah ini termasuk salah satu rukan dan syarat sahnya akad tersebut. Terlepas dari itu banyak hadis Rasulullah yang mewajibkan untuk memberikan upah kepada orang yang memberikan jasanya kepada orang lain. Bahkan Rasulullah mengategorikan penundaan pembayaran upah ke dalam perbuatan zalim.

2.2. Pertanggunggunaan Risiko pada Transaksi Layanan Jasa

2.2.1. Pengertian Pertanggunggunaan Risiko

Kata risiko berasal dari bahasa Inggris yaitu *risk* yang berarti kemungkinan rugi.³⁵ Dalam bahasa Arab istilah risiko dikenal juga dengan nama *al khathru* atau *al khasarah*.³⁶ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata risiko

³⁴ M.I Yusanto,dan M.K. Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Cet. I, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hlm. 67.

³⁵ John M.Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1989), hlm. 448.

³⁶ Asad M. Al Kalali, *Kamus Indonesia Arab*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1987), hlm. 453; lihat juga Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Arab Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Progresif th), hlm. 366 dan 377.

berarti sesuatu yang kurang menyenangkan sebagai akibat dari perbuatan (tindakan).³⁷

Permasalahan risiko dan manajemen risiko dalam Islam termasuk dalam kelompok *ta'aqquli*.³⁸ Dalam hal ini Islam memberikan peluang bagi manusia untuk melakukan berbagai inovasi terhadap bentuk-bentuk muamalah yang mereka butuhkan dalam kehidupan mereka, dengan syarat bahwa bentuk muamalah hasil inovasi ini tidak keluar dari prinsip-prinsip yang telah ditentukan oleh Islam.³⁹

Risiko terjadi karena keadaan waktu yang akan datang penuh dengan ketidakpastian (*uncertainty*). Ketidakpastian (*uncertainty*) ini dapat menghasilkan *profit* seperti yang diharapkan setiap pengusaha atau sebaliknya dapat menimbulkan kerugian (*loss*). Kerugian ini dapat di *recovery* baik oleh perusahaan maupun pihak asuransi. Kerugian yang dialami oleh pekerja sangat simpang siur pertanggungjawaban yang akan diberikan, oleh karena itu harus diketahui terlebih dahulu apakah karena ulah pekerja itu sendiri atau akibat *customer*. Apabila kerugian yang dialami oleh pekerja bukan karena kesengajaan atau kelalaiannya, maka perusahaan wajib *recovery* kerugian tersebut jika tidak ada kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk menanggungnya.

³⁷ Tim Primapena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (tp: Gitamedia, tt), hlm. 661.

³⁸ Ta'aqquli adalah perbuatan hukum yang dapat dinalar oleh manusia. Ia bisa berubah dan berkembang. Berbeda dengan *ta'abbudi* yang merupakan perbuatan hukum yang tidak bisa nalar oleh manusia dan tidak bisa diubah sama sekali, lihat Nasrun Haroen, *Perdagangan Saham di Bursa Efek tinjauan Hukum Islam*, (Jakarta: Yayasan Kalimah, 2000), hlm. 28.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 16.

Pertanggungjawaban merupakan tanggungan/jaminan, dengan kata lain yaitu beban yang menjadi tanggung jawab.⁴⁰ Risiko yang dihadapi oleh pekerja menjadi tanggung jawab perusahaan baik risiko akan kerugian yang ditimbulkan dari internal, eksternal, finansial maupun operasional. Namun risiko ini muncul tidak hanya dari faktor itu saja, ada faktor lain yaitu risiko alami (*natural risk*) dan risiko manusia (*human risk*).

Dengan demikian, pertanggungjawaban risiko merupakan suatu beban yang menjadi tanggung jawab akan ketidakpastian (*uncertainty*) yang akan terjadi nantinya (*future*) yang menjadi ancaman terhadap finansial perusahaan dengan mengambil keputusan atas pertimbangan yang menjadi strategi untuk mengurangi kerugian salah satu pihak dari suatu perusahaan.

2.2.2. Manajemen Risiko pada Transaksi Berisiko terhadap Finansial

Islam sangat menginginkan umatnya untuk mengantisipasi risiko dan menganjurkan untuk melaksanakan perencanaan agar lebih baik di masa yang akan datang. Sebagaimana yang terlihat dalam al-Qur'an surat al-Hasyr ayat 18 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ (الحشر : ١٨)

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk*

⁴⁰ Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. III, Cet. 2, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 1138.

hari esok (akhirat), dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. 59:18)

Ayat ini merupakan asas dalam mengintrospeksi diri, dan bahwa sepatutnya seorang hamba memeriksa amal yang dikerjakannya. Demikian juga dengan manajemen risiko, untuk mengantisipasi agar tidak terjadi terlalu parah maka harus dipikirkan terlebih dahulu apa saja yang akan terjadi di kemudian harinya, dengan melakukan pengawasan untuk hari esok.

Suatu transaksi dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup. Transaksi tergolong kegiatan timbal balik yang mana antara satu pihak dengan pihak lain terikat dan adanya simbiosis mutualisme diantara keduanya. Dalam melaksanakan suatu transaksi tidak jarang dihadapkan oleh risiko yang beragam. Risiko dalam dunia usaha umumnya bersumber dari adanya ketidakpastian (*uncertainties*) yang menyebabkan tertekannya *profitability* atau bahkan dapat menimbulkan kerugian. Untuk itu perlu adanya strategi untuk *manage* risiko tersebut.

Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha.⁴¹ Manajemen risiko didefinisikan sebagai proses, mengidentifikasi, mengukur dan memastikan risiko dan mengembangkan strategi untuk mengelola risiko tersebut. Dalam hal ini manajemen risiko akan melibatkan proses-proses, metode dan teknik yang

⁴¹ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Ed. 5, Cet. 9, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 255.

membantu manajer proyek memaksimalkan probabilitas dan konsekuensi dari *event* positif dan minimasi probabilitas dan konsekuensi *event* yang berlawanan.⁴²

Risiko-risiko yang muncul dalam penggunaan jasa, antara lain:

- 1) Risiko alami/*natural risk*
 - a. Sistem cuaca, seperti angin, hujan dan banjir.
 - b. Sistem geologi, seperti gempa bumi dan longsor.
- 2) Risiko manusia/*human risk*
 - a. Ekonomi, seperti kenaikan harga BBM dan pada sistem pembayaran.
 - b. Teknis, seperti mendapat komplain, wanprestasi, pembatalan orderan, dan kecelakaan pada *ājir*.
 - c. Lingkungan, seperti polusi, jauhnya lokasi dan akses masuknya.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, seorang penyedia jasa memerlukan modal yang cukup sebagai modal kerjanya (*working capital*) baik bersumber dari hutang (*debt*) atau kekayaan pribadi (*equity*). Modal kerja inilah yang menjadi tolak ukur bagi penyedia jasa dalam melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak yang harus diberikan kepada pengguna jasa. Sehingga setelah selesai dengan pekerjaannya, maka pihak penyedia jasa akan dibayar berdasarkan prestasi pekerjaan yang telah dikerjakan. Biasanya cara pembayaran telah ditentukan diawal kontrak sehingga mudah untuk ditelusuri apabila ada kekeliruan dalam melaksanakan kewajiban kedua belah pihak.⁴³

⁴² Arif Lokobal, Marthin D. J. Sumajouw dan Bonny F. Sompie, *Manajemen Risiko pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi)*, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2 diterbitkan oleh Universitas Sam Ratulangi, 2014, hlm. 110-111. Di akses melalui <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/6078>, pada tanggal 25 Februari 2018.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 33-34.

Selain pembiayaan dan pembayaran, sanksi finansial merupakan hal yang perlu dihindari karena dapat memberikan efek buruk bagi finansial penyedia jasa maupun pengguna jasa, dimana biasanya sanksi ini dijatuhkan akibat kelalaian dari masing-masing pihak yang menimbulkan terjadinya cedera pada kontrak. Sanksi finansial yang dikenakan kepada penyedia jasa disebut dengan denda, sedangkan sanksi finansial yang dikenakan kepada pengguna jasa disebut dengan ganti rugi.⁴⁴ Sebagai pihak yang menyediakan jasa, perlu dihindari keterlambatan memenuhi prestasi, kesulitan mencari suatu barang yang dipesankan, kesulitan modal kerja, dan hal lainnya yang dapat menghambat pekerjaan terkecuali akibat bencana alam.

Dalam upaya menghindari sanksi finansial atau dengan kata lain kerugian bagi penyedia jasa, perlu diketahui bahwa ada tiga tujuan dan sasaran yang harus dicapai atau dipenuhi yaitu biaya, mutu dan waktu penyerahan harus tepat sebagaimana yang telah ditentukan. Namun hal ini bisa menjadi suatu kendala karena adanya keterbatasan yang telah ditentukan dalam kontrak sehingga dalam mencapainya menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi penyedia jasa.⁴⁵ Oleh karena itu diperlukan manajemen yang baik untuk memanfaatkan, mengoordinasikan dan mengendalikannya selama jangka waktu pelaksanaan guna mencapai tujuan tersebut.

Tiga hal yang dapat memicu kerugian finansial penyedia jasa ialah sebagai berikut:⁴⁶

⁴⁴ Alfian Malik, *Pengantar Bisnis Jasa Pelaksana Konstruksi*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), hlm. 37.

⁴⁵ Alfian Malik, *Pengantar Bisnis Jasa Pelaksana Konstruksi....*, hlm. 171.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 172-173.

- a. Biaya (*cost*) adalah sejumlah uang yang dialokasikan dalam nilai tertentu dan tetap, untuk menyelesaikan pekerjaan/kegiatan.
- b. Mutu (*quality*) adalah ukuran untuk menyatakan nilai teknis, nilai ekonomis dan manfaat sosial, serta sifat fisis suatu produk terhadap standar nilai yang ada.
- c. Waktu penyelesaian (*delivery*) adalah masa antara memulai dan mengakhiri suatu pekerjaan/kegiatan. Jika terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka akan memperburuk *image* dan *performance* seorang penyedia jasa.

2.2.3. Mekanisme Pertanggungjawaban Risiko terhadap Wanprestasi *Customer*

Dalam menggunakan sebuah jasa tentunya memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak akan menimbulkan tanggung jawab bagi kedua belah pihak. Tanggung jawab mempunyai pengertian yaitu suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya atau kalau ada sesuatu hal yang merugikan dapat dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.⁴⁷

Wanprestasi berarti ketiadaan suatu prestasi dalam suatu perjanjian atau ketiadaan pelaksanaan janji berarti telah melanggar perjanjian yang telah disepakati bersama.⁴⁸ Dalam hukum, wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak pada perjanjian dapat dituntut ganti rugi, dan orang yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi. Masalah ganti rugi ini terdapat dalam Pasal 1157 KUH

⁴⁷ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 1024.

⁴⁸ Budiono Kusumohamidjojo, *Dasar-Dasar Merancang Kontrak*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana, 1998), hlm. 39.

Perdata, yang menyatakan bahwa pihak yang merugikan orang lain wajib memberi ganti rugi pada pihak yang dirugikan, dengan adanya kewajiban ganti rugi akan membuat para pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak melalaikan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan.

Prestasi atau *performance* dalam bahasa Inggris, dalam hukum perjanjian dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal tertulis dalam perjanjian oleh para pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu, pelaksanaan sesuai dengan “*term*” dan “*condition*” sebagaimana yang disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.⁴⁹

Adapun yang merupakan bentuk-bentuk prestasi adalah yang disebut dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu berupa:

- a. Memberikan sesuatu
- b. Berbuat sesuatu
- c. Tidak berbuat sesuatu

Sementara itu pengertian dari wanprestasi adalah tidak dilaksanakan prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh perjanjian terhadap pihak-pihak tertentu, seperti yang telah disebutkan dalam perjanjian. Tindakan wanprestasi dapat terjadi karena:⁵⁰

- a. Kesengajaan
- b. Kelalaian
- c. Tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian)

⁴⁹ Munir Fuady, *Jaminan Fidusia*, (Bandung: PT Citra Adhya Bakti, 2000), hal. 87.

⁵⁰ *Ibid.*

Tindakan wanprestasi tentunya mempunyai konsekuensi yuridis. Adapun bentuk dari konsekuensi yuridis dari wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak adalah sebagai berikut :

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat disebut dengan ganti rugi
- b. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian
- c. Peralihan risiko
- d. Membayar biaya perkara, lalu sampai diperkarakan didepan hakim.⁵¹

Hal pertama yang dapat dilakukan adalah dengan mengelola kendala dan sasaran secara efisien dan efektif melalui 3 langkah: perencanaan (*planning*), penjadwalan (*schedulling*) dan pengendalian (*controlling*) terhadap mutu, waktu dan biaya.

Setelah mengendalikan risiko yang muncul, maka apabila kerugian terjadi kerugian pada pihak pekerja (penyedia jasa) maka perusahaan bisnis jasa selaku *provider* wajib *merecovery* kerugian tersebut berupa asuransi atau ganti rugi sebagai bentuk perlindungan dari perusahaan selama kerugian tersebut bukan karena kesengajaan atau kelalaiannya.

2.1.4. Pendapat Ulama tentang Pertanggungans Risiko pada Akad *Ijārah bi al-'Amal*

Para fuqaha sepakat menyatakan bahwa dalam perjanjian *ijārah bi al-amal* baik dilakukan secara personal maupun kolektif memiliki konsekuensi atas pekerjaan tersebut sehingga kejelasan terhadap objek pekerjaan harus jelas.

⁵¹ Soebekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasi, 2008), hal. 45.

Demikian juga dengan pertanggung jawaban risiko yang terjadi dalam penyelesaian pekerjaan yang disepakati para pihak. Sebagai ilustrasi, apabila orang yang dipekerjakan itu bersifat pribadi, yaitu seseorang bekerja untuk kepentingan personal *musta'jir* seperti seorang *driver* Go-Jek maka seluruh pekerjaan yang ditentukan untuk dikerjakan menjadi tanggung jawab *driver* tersebut untuk memenuhi orderan dari *musta'jir* selaku *customer*.⁵²

Para fuqaha juga menyatakan bahwa untuk pekerjaan yang diperjanjikan dalam akad semua risiko ditanggung oleh *musta'jir* karena hal tersebut merupakan bagian dari objek *ijārah bi al-'amal*. Oleh karena itu setiap *ājir* harus mampu meng-*handle* pekerjaan yang telah dipercayakan padanya, sehingga setiap aspek dari pekerjaan tersebut harus diperhitungkan risiko dan dampaknya terhadap si pekerja. Akan tetapi para ulama fiqh sepakat menyatakan apabila objek yang dikerjakannya itu rusak ditangganya, bukan karena kelalaian dan kesengajaan, maka ia tidak boleh dituntut ganti rugi. Apabila kerusakan itu terjadi atas kesengajaan atau kelalaiannya, maka menurut kesepakatan para pakar fiqh, para pihak wajib membayar ganti rugi.⁵³

Masalah ganti rugi terhadap risiko yang terjadi, beberapa ulama fiqh berbeda pendapat. Menurut Imam Abu Hanifah, Zubair ibnu Huzail, sebagian ulama Hanabilah dan sebagian ulama Syafi'iyah, berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian maka ia tidak dituntut ganti rugi terhadap risiko yang terjadi tersebut. Sedangkan menurut Abu Yusuf dan Muhammad ibn al-Hasan al-Syaibani, keduanya merupakan ulama

⁵² Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 236.

⁵³ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu...*, hlm. 420

dalam mazhab Hanafi dan juga sekaligus sahabat Abu Hanifah, dan salah satu riwayat dari Imam Ahmad ibn Hanbal berpendapat penjual jasa untuk kepentingan umum bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dikerjakannya, baik dengan sengaja maupun tidak, kecuali kerusakan itu di luar kemampuannya untuk menghindari, seperti kasus-kasus disebabkan *force majeure* seperti banjir besar atau kebakaran.

Menurut ulama Malikiyah apabila risiko pekerjaan tersebut bersifat melekat pada barang yang dikerjakannya, seperti *laundry*, *chef* dan buruh kasar seperti tukang bangunan, maka baik sengaja maupun tidak, segala kerusakan menjadi tanggung jawab mereka dan wajib diganti, karena dapat berefek langsung terhadap hasil dari pekerjaannya.⁵⁴

Urgensi penjelasan objek kerja untuk *ājir* yang bersifat kolektif terletak pada spesifikasi dan detail pekerjaan harus dilakukan dalam akad, pihak *musta'jir* sebisa mungkin membuat penjelasan terhadap klasifikasi, jenis, bentuk dan sifat dari pekerjaan yang ingin dihasilkan dengan *ājir* misalnya seorang *customer* yang ingin memakai layanan yang ada pada GO-JEK harus memilih terlebih dahulu layanan yang dibutuhkan, kemudian memberikan detail-detail pesanan kepada *driver* melalui aplikasi yang telah tersedia sehingga kompleksitas dan kerumitan pekerjaan dapat diketahui oleh *driver* dan diprediksi *cost* yang ingin dicapai.

Dengan demikian para ulama empat mazhab sepakat bahwa *ājir khas* (pekerja khusus) tidak bertanggung jawab (mengganti) kerusakan atas barang yang diserahkan kepadanya dalam masa kerjanya. Hal itu karena tanggung

⁵⁴ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 237.

jawabnya bersifat amanah (*yad amanah*). Adapun *ājir musytarak* yang berhak menerima upah karena pekerjaannya, bukan karena dirinya, para ulama berbeda pendapat. Menurut Imam Abu Hanifah, Zufar, Hasan bin Zayyad, Hanabilah, dan Syafi'i dalam *qaul* yang shahih, *ājir musytarak* sama dengan *ājir khas*. Ia tidak dibebani ganti kerugian atas kerusakan barang yang ada di tangannya, kecuali apabila tindakannya melampaui batas atau teledor. Sedangkan menurut Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan serta Ahmad dalam salah satu pendapatnya, *ājir musytarak* dibebani ganti kerugian atas kerusakan barang yang berada di tangannya, walaupun kerusakan tersebut bukan karena keteledoran atau tindakan yang melampaui batas. Pendapat Malikiyah sama dengan Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan, yaitu bahwa *ājir musytarak* dibebani ganti kerugian atas kerusakan benda yang dikerjakan di tangannya, meskipun bukan karena kelalaian, keteledoran, atau tindakan yang melampaui batas.⁵⁵ Pendapat tersebut didasarkan kepada hadis Nabi SAW:

عَنْ سَمُرَةَ بْنِ جُنْدُبٍ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «عَلَى الْيَدِ مَا أَخَذَتْ حَتَّى تُؤَدِّيَهُ»،
وَقَالَ ابْنُ بَشِيرٍ: «حَتَّى تُؤَدِّيَ» (رَوَاهُ أَحْمَد)⁵⁶

Artinya: “Dari Samurah ibnu Jundub RA dari Nabi SAW beliau bersabda: Orang yang memegang harus bertanggung jawab terhadap apa yang diambilnya sampai ia menunaikannya (memberikannya). Berkata Ibnu Basyir; sampai barang tersebut diberikan. (H.R. Imam Ahmad dalam Musnadnya)

⁵⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 334.

⁵⁶ Imam Ahmad bin Hanbal, *Musnad Ahmad ibnu Hanbal*, Juz 5, Nomor hadis 20098, Maktabah Kutub Al-Mutun, Silsilah Al-'Ilm An-Nafi', Seri 4, Al-Ishdar Al-Awwal, 1426 H, hlm. 8

Imam Al-Qahiri menjabarkan hadis di atas dengan tidak boleh ada kekurangan pada dzat dan sifat barang tersebut saat dikembalikan. Lebih lanjut, beliau berpendapat bahwa orang yang mengambil harta yang bukan miliknya, baik melalui cara *ghasab* (mengambil tanpa sepengetahuan pemilik lalu kemudian memulangkannya kembali) maupun cara lainnya, wajib mengembalikan harta tersebut kepada pemiliknya. Adapun ulama malikiyah menambahkan bahwa orang tersebut harus menyertakan *reward* atau sesuatu sebagai upeti atas perbuatannya.⁵⁷

⁵⁷ Zainuddin Muhammad Al-Qahiri, *Faidhul Qadir*, Jilid 4, (Mesir: Maktabah At-Tijariyyah Al-Kubra, 1356 H), hlm. 321

BAB TIGA

ANALISIS PERSPEKTIF AKAD *IJĀRAH BI AL-'AMAL* TERHADAP PERTANGGUNGAN RISIKO YANG DILAKUKAN *DRIVER* DALAM TRANSAKSI YANG DILAKUKAN DENGAN KONSUMEN

3.1. Identifikasi Risiko pada GO-FOOD dan Tindakan *Driver* GO-JEK Terhadap Risiko yang Muncul dalam Pemesanan GO-FOOD yang Dilakukan Konsumen

Perkembangan teknologi informasi berbasis internet memberikan dampak positif bagi manusia, yaitu memudahkan dalam berinteraksi, bertukar informasi dalam berbagai aktivitasnya dan menambah *trend* perkembangan teknologi dengan segala bentuk kreatifitas manusia. Seiring dengan kemajuan teknologi tersebut, maka manusia semakin mudah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Kemajuan teknologi informasi di antaranya ditandai dengan adanya penggunaan telepon genggam pintar (*smartphone*) yang memungkinkan penggunaannya untuk mengakses segala informasi hanya melalui telepon genggam yang dimilikinya. Para pelaku dunia usaha pun memanfaatkan kemajuan ini dengan mengkoneksikan bidang usaha yang mereka jalani pada jaringan internet melalui aplikasi khusus yang dapat diakses oleh pengguna *smartphone* dengan mengunduhnya pada layanan yang ada. Perusahaan di bidang transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini adalah GO-JEK.

Popularitas GO-JEK mendorong banyak orang untuk bergabung dan menjadi partner GO-JEK. GO-JEK yang dikembangkan berbasis *ride sharing* menjadi pelopor ojek *online* di Indonesia. Aplikasi-aplikasi *ride sharing* menjadi

sangat populer dan digemari masyarakat karena memberikan kemudahan dalam akses untuk mendapatkan transportasi, keamanan dikarenakan berbasis *real position*, harga yang kompetitif dan pilihan alat transportasi yang beragam (ragam merek kendaraan). Kesuksesan GO-JEK dengan segera mendorong masyarakat menggunakan aplikasinya sehingga memberikan efek domino dengan semakin besarnya keuntungan yang bisa didapat *driver* karena *demand* yang besar.

Sistem pelayanan GO-JEK dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone*, konsumen hanya perlu mengklik menu yang dibutuhkan pada aplikasi yang ditawarkan oleh pihak GO-JEK dan kemudian memilih lokasi yang dituju, sehingga secara otomatis akan muncul biaya yang harus dibayar oleh konsumen terhadap tarif transportasinya.¹ Pembayaran dapat dilakukan dua cara, pihak konsumen dapat memilih pembayaran secara *cash* ataupun pembayaran dengan menggunakan aplikasi yang ditawarkan melalui GO-PAY (dompet virtual), setelah proses pembayaran selesai, maka order pada GO-JEK dapat dilakukan dengan sempurna dan *driver* yang terdekat dengan pihak konsumen akan terhubung dengan *smartphone*-nya dan akan menghubungi pihak calon pelanggannya.²

Namun pada praktiknya, pihak *driver* sering sekali dihadapkan kepada risiko rugi yang akan terjadi pada layanan GO-FOOD ini, risiko yang jelas dihadapi yaitu pihak *driver* tidak bisa memastikan nilai nominal yang harus dibayar pada order makanan tersebut. Nilai nominal pembayaran baru dapat

¹ Hasil wawancara dengan Gita Sahara, *Customer* GO-FOOD, pada tanggal 12 September 2018, di Fakultas Pertanian Unsyiah, Darussalam, Banda Aceh.

² Hasil wawancara dengan Yulia Safitri, *Customer* GO-FOOD, via *Online (Chatting WhatsApp)* pada tanggal 13 November 2018.

dipastikan setelah pihak *driver* memesan makanan pada tempat yang diinginkan oleh konsumen. Sehingga sebelum nilai nominal diketahui pihak *driver* sudah harus menerima orderan dari konsumennya dan tidak dapat membatalkannya, dan bila pembatalan dilakukan pihak *driver* dipastikan akan menerima sanksi dari perusahaan.³ Risiko berikutnya ialah pihak *driver* tidak dapat memastikan perilaku pihak konsumennya, apakah order yang dilakukan benar untuk kebutuhannya dalam mendapatkan pelayanan pihak GO-FOOD ataukah order tersebut merupakan *fake* untuk mempermainkan dan menipu pihak GO-FOOD ini.⁴

3.1.1. Identifikasi Risiko pada GO-FOOD

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa risiko merupakan hal-hal yang mungkin terjadi secara alami atau kemungkinan terjadinya peristiwa diluar harapan yang merupakan ancaman terhadap properti dan keuntungan finansial akibat bahaya yang terjadi.⁵ Risiko (*risk*) juga dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian (*uncertainty*) tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya (*future*) dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini.

Dalam aplikasi GO-JEK terdapat beberapa fitur pelayanan, salah satunya adalah GO-FOOD. Dari segi keuntungan, semua jenis fitur pelayanan

³ Hasil wawancara dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 30 Juli 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

⁴ Hasil wawancara dengan Nugi Septian Prawira, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 24 Agustus 2018 di Batoh, Banda Aceh.

⁵ Mastura Labombang, *Manajemen Risiko dalam Proyek Konstruksi*, Jurnal SMARTek diterbitkan oleh Universitas Tadulako, Palu, 2010, hlm. 40. Di akses melalui <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/SMARTEK/article/view/618>, pada tanggal 15 September 2018.

menguntungkan karena dapat menghasilkan uang. Akan tetapi, pada fitur pelayanan GO-FOOD lebih menguntungkan daripada fitur pelayanan lainnya, karena pada 1 kali orderan GO-FOOD, poin yang akan didapatkan ialah sebanyak 2 poin dengan minimal ongkos antar Rp8.000,00, dengan kata lain apabila mendapatkan 10 orderan GO-FOOD, maka akan menghasilkan bonus sebesar Rp80.000,00 yang akan dibayarkan oleh perusahaan langsung.⁶

Adapun dengan mengumpulkan poin, *driver* akan mendapatkan bonus tertentu, yaitu dengan 14 poin yang terkumpul, *driver* akan mendapatkan bonus sebesar Rp15.000,-, dengan 16 poin yang terkumpul, *driver* akan mendapatkan bonus sebesar Rp25.000,- dan dengan 20 poin yang terkumpul, *driver* akan mendapatkan bonus sebesar Rp40.000,-. Apabila *driver* mencapai 20 poin dalam sehari, maka *driver* akan mendapatkan total bonus sebesar Rp80.000,-.⁷

Namun, fitur layanan GO-FOOD ini bukan hanya dapat menghasilkan keuntungan yang besar saja, begitu pula dengan risiko yang akan terjadi, misalnya ketika terdapat pembatalan orderan secara sepihak yang dilakukan oleh pihak *customer*, sedangkan makanan yang dipesan telah di beli dan pihak GO-JEK yang akan menalangi makanan tersebut.

Adapun risiko yang kemungkinan terjadi pada *driver* GO-JEK ketika melakukan transaksi GO-FOOD dengan pihak *customer* adalah sebagai berikut :

⁶ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Oktober 2018 di Darussalam, Banda Aceh.

⁷ Hasil wawancara dengan Safrizal, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 10 September 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

1. Tingkat Performa *Driver* yang Menurun

Tingkat performa yang dilihat dari peringkat atau *rating* dalam dunia transportasi *online* memang menjadi tolak ukur bagi para mitra perusahaan yang bergabung menjadi *driver* transportasi *online* dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, pihak pelanggan menilai kualitas pelayanan *driver* melalui aplikasi dengan memberikan *rating* secara *online*. Apabila seorang mitra GO-JEK mendapatkan peringkat di bawah standar, maka kemitraannya tersebut akan terancam, karena mitra dianggap tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan standar perusahaan pengelola. Para mitra juga dapat dikenakan *suspend* dan hal terburuk ialah diputuskannya kemitraan secara sistem.⁸ Sebaliknya, pihak *driver* akan memperoleh bonus yang diberikan oleh pihak perusahaan jika pengguna jasa transportasi *online* memberikan *rating* yang tinggi kepada pihak *driver*. Untuk mendapatkannya seorang *driver* harus mencapai target 75% dalam performa sehingga layak untuk diberikan bonus.⁹

2. Objek Transaksi/Makanan Rusak

Risiko saat objek rusak dengan kata lain cacat, baik bungkusannya lecek atau robek, makanan tersebut basah maupun jatuh dari kendaraan *driver*, maka hal ini menjadi tanggungan *driver*. Kejadian seperti ini dapat terjadi dikarenakan kelalaian *driver* itu sendiri sehingga tidak dapat diganti rugi oleh pihak GO-JEK. Dalam layanan GO-FOOD telah tercantum dengan

⁸ Hasil wawancara dengan Safrizal, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 10 September 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

⁹ Hasil wawancara dengan Riky, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 4 November 2018 di Lingke, Banda Aceh.

jelas bahwa posisi makanan harus tegak dan rata (tidak di miringkan, di balik, atau di timpa benda berat) merupakan standar pelayanan.¹⁰ Dapat dikatakan orderan tersebut harus dibawa dan dijaga objeknya agar sampai dengan aman tanpa adanya cacat.

3. Pembatalan Orderan Secara Sepihak

Sistem *online* seperti ini memudahkan para *customer* dalam membatalkan dengan melalui pilihan pada aplikasi atau dengan dan/atau tanpa sengaja membatalkannya seperti tidak ada orang ditempat tujuan atau nomor yang tidak dapat dihubungi. Hal ini kerap dialami oleh *driver* GO-JEK, namun ada beberapa petunjuk yang diberikan oleh pihak manajemen GO-JEK, yaitu dengan melaporkannya kepada pihak *Customer Service* GO-JEK. Risiko ini memberikan kerugian terhadap *driver* berupa hilangnya *fee*, waktu yang terbuang sia-sia serta biaya operasional tidak tersalur karena kurangnya poin untuk mendapatkan target bonus.¹¹

4. Adanya Biaya Tambahan

Adapun yang dimaksud dengan biaya tambahan yang harus dikeluarkan dalam transaksi GO-FOOD ialah pihak *driver* harus menerima risiko dengan mengeluarkan biaya parkir. Biaya tambahan itu sudah termasuk dalam biaya yang harus dibayar pemesan dan selanjutnya dibagi dua, yakni 80% untuk *driver* dan 20% untuk manajemen perusahaan transportasi *online*.¹²

¹⁰ Buku Panduan *Driver* GO-JEK, hlm. 11.

¹¹ Hasil wawancara dengan Nugi Septian Prawira, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 24 Agustus 2018 di Batoh, Banda Aceh.

¹² Hasil wawancara dengan Bagus Ramadhan Syahputra, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 17 November 2018 di Rukoh, Banda Aceh.

5. Pemutusan Mitra dan Saldo Hangus Secara Sistem

Peraturan di GO-JEK seorang *driver* tidak boleh mengambil pesanan yang sama dalam satu hari dua kali, karena yang bekerja bukanlah orang namun sistem yang telah dirancang yang membacanya. Pertama adalah sistem keamanan wajib ada pada setiap perusahaan agar perusahaan tidak dirugikan, contohnya adalah *driver* menerima pesanan dari *customer* yang sama dalam sehari sampai lebih dari dua kali sehingga poin akan naik dan dengan mudah mendapatkan bonus. Jika tidak diberlakukannya *protect* pada suatu sistem, maka *driver* akan diperbolehkan untuk mengambil orderan dari *customer* yang sama setiap hari, yang mengakibatkan *driver* akan melayani *customer* tersebut selama 1 hari penuh, dan yang akan dirugikan adalah pihak *provider* GO-JEK, walaupun *fee* 20% pada akhirnya akan masuk untuk perusahaan.

Hal tersebut dapat merugikan dikarenakan apabila orderan tersebut dalam jarak dekat dengan ongkos antar murah atau rendah maka yang masuk ke *driver* adalah biaya standar ongkos antar dimana perusahaanlah yang menambah kekurangan tersebut. Contohnya adalah orderan dalam jarak dekat biayanya hanya Rp4.000,- maka perusahaan GO-JEK harus menambah kekurangan tersebut sebesar Rp4.000,- karena minimum biaya ongkos antarnya adalah Rp8.000,-. Sistem itulah yang dibaca oleh GO-JEK sehingga tidak boleh menerima pesanan yang sama.¹³

Namun apabila telah mengambil orderan yang sama beberapa kali maka *driver* akan terkena *auto suspend*, dimana *auto suspend* ini berakibat

¹³ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Oktober 2018 di Darussalam, Banda Aceh.

putus mitra. *Driver* sebagai mitra, jika sudah dikenakan *auto suspend* yaitu PM, *driver* akan melakukan banding dan banding tersebut tidak dapat dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan pihak operasional GO-JEK tidak mengetahui apa kesalahan dari *driver* yang menyebabkan *driver* tersebut di *suspend*, dalam hal ini, sistem secara langsung akan memustuskan mitra jika terdapat kesalahan pada *driver*. Sehingga sistem yang telah dirancang akan membaca kesalahan *driver* dan secara otomatis *driver* akan dikenakan *punishment* berupa PM dan saldo *driver* yang ada hangus semuanya.¹⁴ *Suspend* yang mungkin saja dikenakan kepada *driver* ini telah diberitahukan pada saat mendaftar sebagai *driver*, calon *driver* akan di *training* dan diberikan buku panduan untuk lebih paham bagaimana cara kerjanya, apa yang tidak boleh dilakukan, sistem poin dan targetnya.

6. Risiko Lainnya

Suspend auto dan *suspend manual* memiliki perbedaan berdasarkan sitem pemberiannya. *Suspend auto* adalah *suspend* yang langsung diberikan oleh sistem dan terprogram (komputer), yang didapat apabila *driver* menolak orderan secara sengaja sebanyak 2 kali berturut-turut dalam jangka waktu satu jam, maka akan terkena *suspend* otomatis, sedangkan *suspend manual* secara keseluruhan diperoleh dari laporan pelanggan atau pemberian bintang satu dengan alasan pelanggan yang kecewa, maka dengan ini *driver* mendapatkan *suspend manual* berupa skorsing dengan kurun waktu 1-3 hari.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 30 Juli 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

Dibalik risiko yang dialami oleh *driver*, ada hal-hal yang harus diperhatikan karena tidak semua risiko itu terjadi akibat ulah jahil *customer*. *Customer* atau konsumen merupakan salah satu faktor penting pada perusahaan layanan jasa. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau layanan jasa. Perusahaan jasa akan berlomba-lomba menyediakan layanan jasa yang memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat umum demi meningkatkan popularitas perusahaan maupun kemajuan perusahaan tersebut. Pada perusahaan jasa, tingkat kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penting dalam kemajuan perusahaan. Namun tidak sering pula, terkadang perusahaan jasa kurang memenuhi tingkat kepuasan atau tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tersendiri.

3.1.2. Tindakan *Driver* GO-JEK terhadap Risiko yang Muncul dalam Pemesanan GO-FOOD yang Dilakukan Konsumen

GO-FOOD, layanan pesan antar makanan, dimana konsumen tinggal memilih gerai yang bekerjasama dengan GO-JEK, dan nantinya yang akan memesan serta membelikan adalah *driver* GO-JEK yang nantinya juga akan mengantarkan makanan hingga sampai ke tangan konsumen. GO-FOOD saat ini menjadi salah satu layanan yang populer dan menjadi *backbone* bagi perusahaan GO-JEK.

Pada saat menggunakan layanan GO-FOOD untuk memesan makanan, jarak pengantaran maksimal 25 km, ketika memilih pesanan yang diinginkan akan terdapat berbagai macam pilihan makanan dari 100.000 restoran yang berbeda dengan harga perkiraan di setiap menu.

Berikut cara melakukan pemesanan GO-FOOD:¹⁵

1. Pada beranda aplikasi GO-JEK, pilih GO-FOOD
2. Pilih restoran yang diinginkan atau ketik nama makanan atau restoran yang Anda cari
3. Pilih menu yang ingin dipesan. Jika tidak dapat menemukan pesanan yang diinginkan, silakan masukkan secara manual dengan klik 'Tulis Pesanan Manual' yang terdapat di paling bawah halaman menu atau klik kotak merah bertuliskan "MENU" di kiri bawah. Kemudian akan ditampilkan pada layar smartphone perkiraan harga dari orderan tersebut atau dapat langsung menghubungi *driver* untuk melakukan konfirmasi harga
4. Masukkan jumlah pesanan. Harga yang tertera di aplikasi adalah perkiraan
5. Pilih 'Perkiraan Harga' di bagian bawah ketika selesai memesan
6. Pastikan pesanan sudah benar, lalu klik 'Lanjut'
7. Masukkan alamat pengiriman
8. Pilih metode pembayaran yang diinginkan
9. Klik 'Pesan' untuk memesan makanan
10. Apabila sudah mendapatkan *driver*, maka bisa melihat lokasi *driver* dan menghubunginya melalui chat dalam aplikasi atau telepon. Namun, apabila terdapat kendala pada koneksi internet, maka yang dapat dilakukan adalah dengan menghubungi *driver* melalui SMS atau telepon

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pelanggan dapat dengan mudah memesan layanan GO-FOOD. Pada saat melakukan order makanan via GO-FOOD, pelanggan dapat memberikan detail-detail pemesanan seperti keterangan untuk tidak memasukkan sesuatu pada makanannya atau meminta untuk dibelikan objek lainnya diluar dari orderan tersebut.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara, apabila pesanan telah dibeli, foto struk pembelian akan diupload oleh *driver*, sehingga *customer* tidak dapat membatalkan makanannya secara sistem.¹⁷ Namun tidak dipungkiri bahwa banyak *customer* yang jahil dan melakukan orderan fiktif maupun membatalkan pesannya

¹⁵ <https://www.GO-JEK.com/faq/layanan/GO-FOOD/> diakses pada tanggal 8 Desember 2018.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Desy Yulia Armita, *Customer* GO-FOOD, pada tanggal 11 September 2018, di perkarangan Fakultas Pertanian Unsyiah, Darussalam, Banda Aceh.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Mohamad Nazar Isza Putra, *Customer* GO-FOOD, pada tanggal 10 September 2018, di kantin Fakultas Pertanian Unsyiah, Darussalam, Banda Aceh.

walaupun secara sistem tidak dapat dibatalkan lagi. Pembatalan sepihak biasanya dikarenakan pelanggan tidak ada di tempat, nomor telepon tidak dapat dihubungi, ataupun alamat yang tidak sesuai dengan petunjuk pada *maps*.¹⁸

Saat *driver* mengalami pembatalan orderan oleh *customer*, maka hal pertama yang harus dilakukan oleh *driver* adalah menghubungi CS (*customer service*) GO-JEK untuk mengkonfirmasi kejadian tersebut dan menerima arahan mengenai prosedur yang harus dilakukan oleh pihak *driver*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Teuku Alfizar dan Nugi Septian Prawira, tindakan *driver* GO-JEK terhadap risiko yang muncul dalam pemesanan GO-FOOD akibat pembatalan orderan yang dilakukan oleh konsumen ialah pihak *driver* akan menghubungi *customer service* GO-JEK untuk mengkonfirmasi dan memberitahukan bahwa telah terjadi pembatalan orderan secara sepihak. Pembatalan orderan secara tidak langsung yang dilakukan oleh pihak konsumen dapat diketahui ketika pihak *driver* telah mengkonfirmasikan bahwa makanan yang telah di order telah sampai di rumah konsumen dan tidak terdapat konfirmasi dari pihak konsumen setelah menunggu selama 20-30 menit, maka *driver* akan melaporkan konsumen tersebut kepada CS.¹⁹

Pada suatu kejadian, *driver* telah menunggu konsumen didepan rumahnya sesuai alamat yang diberikan untuk menyerahkan makanan dari hasil orderan *customer*, namun *customer* tidak kunjung terlihat setelah menunggu lebih dari 15 menit dan saat *driver* menghubungi ke nomor *customer*, nomornya sibuk. Maka

¹⁸ Hasil wawancara dengan Riky, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 4 November 2018 di Lingke, Banda Aceh.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Teuku Alfizar dan Nugi Septian Prawira, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 31 Agustus 2018 di Batoh, Banda Aceh.

dari itu, yang dapat dilakukan *driver* adalah menghubungi CS GO-JEK untuk mengkonfirmasi dan menceritakan kronologi kejadian. Apabila telah dikonfirmasi oleh CS, maka CS akan memberikan arahan untuk membuat laporan langsung pada kantor GO-JEK cabang agar kerugian tersebut dapat diklaim.²⁰

Proses pembayaran ganti rugi terpaut paling cepat dalam waktu beberapa jam atau lebih sering dalam waktu 24 jam, maka kerugian tersebut dibayarkan oleh pihak kantor. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *driver* GO-JEK adalah dengan membawa bukti makanan yang telah ditalangi serta struk/*bill* pembayaran pesanan. Apabila syarat tersebut lengkap, maka pihak manajemen perusahaan dapat memprosesnya pada hari tersebut dan memberikan bayaran ganti rugi dikemudian hari. Makanan yang telah ditalangi oleh *driver* diambil atau diberikan kepada pihak kantor.²¹

Risiko yang dialami oleh *driver* GO-JEK berupa kerugian finansial akibat pembatalan secara sepihak oleh pihak *customer* tidak semuanya diberikan pembayaran ganti rugi oleh pihak manajemen perusahaan. Hal tersebut tergantung pada isi laporan *driver*. Apabila pada kejadian tersebut ternyata *driver* melakukan kesalahan yang tidak disengaja akibat kelalaiannya, maka pihak manajemen tidak dapat memberikan kembali dana yang telah ditalangi. Contohnya, saat mengantarkan makanan orderan *customer*, *driver* tidak menempatkan dan membungkus dengan baik makanan tersebut sehingga basah terkena hujan atau tumpah, saat diserahkan kepada konsumen ia tidak menerimanya dikarenakan

²⁰ Hasil wawancara dengan Bagus Ramadhan Syahputra, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 17 November 2018 di Rukoh, Banda Aceh.

²¹ Hasil wawancara dengan Fadliansyah, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 29 Oktober 2018 di Neusu, Banda Aceh.

performa fisik dari makanan tersebut telah rusak. Maka jelas ini kelalaian *driver* dan kerugian tidak dapat diganti.²²

3.2. Mekanisme Pembayaran Orderan GO-FOOD yang Dibatalkan oleh Konsumen Setelah Makanan Ditalangi oleh *Driver* GO-JEK

Sistem kerja *driver* GO-JEK diatur dalam Buku Panduan *driver* GO-JEK sebagai pedoman untuk lebih memahami cara kerja dan apa saja yang perlu dihindari dan dilakukan saat bertransaksi dengan *customer*. Dalam layanan GO-FOOD pada aplikasi, *driver* dapat mengklik tombol ambil order sebelum waktu penawaran habis dan segera konfirmasi pesanan kepada pelanggan dan berangkat ke lokasi pembelian. Lalu pada aplikasi, *driver* dapat menggeser untuk dapat “memulai pekerjaan” sesuai dengan petunjuk yang ada dilayar. Ketika *driver* tiba ditempat yang dituju, perhatikan aplikasi GO-JEK kepada pramuniaga dan hubungi pelanggan jika terdapat pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi. Jika pesanan sudah sesuai, masukkan nomor total belanja sesuai dengan struk belanja di aplikasi. Kemudian foto struk belanja pada aplikasi dan pastikan harga, toko, tanggal, jumlah harga agar terlihat dengan jelas.²³

Setelah itu, sesuai dengan petunjuk yang ada di layar, dimana *driver* dapat menggeser tombol “mulai pengantaran” sebelum ke lokasi pelanggan. *Driver* dianjurkan untuk menyimpan pesanan dalam posisi yang aman (tidak dimiringkan, dibalik, atau ditimpa benda berat). Apabila *driver* telah sampai pada lokasi pelanggan dan bertemu langsung dengan pelanggan, *driver* dapat menggeser tombol selesai pada aplikasi dan berikan pesanan tersebut kepada

²² Hasil wawancara dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 30 Juli 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

²³ Buku Panduan *driver* GO-JEK, hlm. 6-7.

pelanggan, serta memastikan pelanggan membayarnya sesuai dengan total harga yang ada pada aplikasi.²⁴

Pada saat memberikan layanan GO-FOOD kepada konsumennya, *driver* menalangi pembelian orderan konsumen dengan modal yang dimilikinya. Dalam dana penalangan GO-FOOD, *driver* dimudahkan dengan adanya pengaturan modal sesuai dengan isi dompet, nominal yang tertera pada aplikasi menyatakan jumlah uang tunai yang dimiliki *driver* untuk dijadikan sebagai modal kerja. *Range* nominal yang tercantum yaitu Rp50.000,-, Rp100.000,-, Rp200.000,- dan/atau bahkan semua, dengan maksud *driver* bisa mendapat orderan diatas Rp200.000,- sampai dengan Rp1.000.000,-.²⁵ Setiap pengaturan uang tunai sebagai modal kerja *driver* tersebut, akan berpengaruh terhadap orderan yang akan didapatkan oleh *driver*, dimana aturan yang dipilih tersebut menjadi tolak ukur untuk orderan yang akan masuk ke aplikasi *driver*. Sebagai ilustrasi, apabila *driver* memilih *range* Rp100.000,- maka orderan GO-FOOD diatas modal tersebut baik Rp150.000,- ataupun Rp200.000,- tidak akan masuk ke aplikasi *driver* tersebut.²⁶

Problem yang sering dialami *driver* GO-JEK akibat ulah *customer* ialah pembatalan orderan secara sepihak tanpa megkonfirmasi terlebih dahulu kepada *driver* GO-JEK. Bahkan beberapa *driver* GO-JEK pernah telah membeli pesanan dan mengantarkan langsung ke lokasi *customer* namun *customer* tidak ada di

²⁴ Buku Panduan *driver* GO-JEK, hlm. 8.

²⁵ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Oktober 2018 di Darussalam, Banda Aceh.

²⁶ Hasil wawancara dengan Nugi Septian Prawira, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 24 Agustus 2018 di Batoh, Banda Aceh.

tempat dan tidak bisa dihubungi. Hal ini memberikan efek negatif terhadap finansial *driver*.

Berdasarkan petunjuk pada Buku Panduan *Driver* GO-JEK, pada GO-JEK *Driver App* terdapat halaman bantuan. Apabila *driver* mengalami suatu hal seperti pembatalan orderan dan lainnya, *driver* dapat membuka halaman bantuan dan mencari jawaban yang dibutuhkannya dengan cara:

1. Buka aplikasi GO-JEK *Driver*.
2. Pilih menu “Bantuan” yang terdapat di kanan bawah.
3. Cari informasi yang ingin diketahui:
 - Klik tombol pencarian dan masukkan kata kunci pada kolom yang bertuliskan “Cari jawaban dari pertanyaan Anda”; atau
 - Pilih kategori yang Anda inginkan sesuai dengan informasi yang dicari.²⁷

Dari keterangan yang terdapat pada halaman bantuan kategori “Pembatalan Order”, maka *driver* diberi petunjuk untuk menghubungi pelanggan secara berkala selama 30 menit dan jika masih tidak dapat dihubungi, *driver* ditegaskan untuk tidak menekan tombol “Selesai mengantar orderan” karena *track record*-nya dapat hilang secara sistem bahkan nomor telepon *customer* yang ada pada panggilan keluar juga hilang.²⁸ *Driver* ditunjuk untuk datang ke kantor operasional GO-JEK di wilayah kejadian pembatalan yang dilakukan oleh konsumennya dengan membawa makanan yang telah dibeli untuk dapat diproses ganti rugi sesuai dengan penjelasan pada sub bab sebelumnya.

Secara teknis, setiap pembatalan orderan yang dilakukan secara sepihak oleh *customernya*, pihak *driver/rider* GO-JEK memiliki kesempatan untuk mengajukan klaim sebagai bentuk pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh

²⁷ Buku Panduan *driver* GO-JEK, hlm. 9.

²⁸ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Oktober 2018 di Darussalam, Banda Aceh.

pihak manajemen perusahaan dengan ketentuan dan syarat tertentu. Ketentuan dan syarat yang harus diperhatikan dan dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Objek orderan (barang fisik berupa makanan) harus dalam keadaan layak dimakan, seperti tidak boleh basi, makanannya tidak bercampur dengan bercampur sesuatu yang menyebabkan kualitas makanan menjadi buruk dan kemasan rusak.
2. Struk/*bill* pembayaran talangan tersebut harus asli dengan adanya logo restoran (struk model *print* maupun manual) atau minimal adanya stempel basah dan tanda tangan manajer restoran, yang dapat menjadi bukti bahwa orderan yang dilakukan benar bukan suatu rekayasa yang dilakukan oleh oknum tertentu yang sengaja untuk merugikan manajemen gojek.
3. *Track record* berupa *screenshot* tampilan daftar orderan tampak dengan jelas jam, tanggal, hari, jenis orderan, dan kesesuaian orderan dengan yang telah dibeli, dan *track record* ini merupakan histori yang terdapat dalam aplikasi gojek yang dapat dilihat dalam direktori aplikasi tersebut.²⁹

Berdasarkan kelengkapan ketentuan dan syarat di atas, maka pihak manajemen GO-JEK dapat memproses ganti rugi tersebut. Namun ada hal lain yang akan dicek oleh pihak manajemen GO-JEK, yaitu unsur-unsur yang menjadi alasan/akibat batalnya orderan selama proses transaksi layanan GO-FOOD, apakah ini *pure* kesalahan *customer* atau ada kesalahan dari *driver* yang lalai dengan pekerjaannya.³⁰ Unsur-unsur ini harus diperoleh data yang jelas, karena

²⁹ Hasil wawancara dengan Teuku Alfizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 30 Mei 2018 di Batoh, Banda Aceh.

³⁰ Hasil wawancara dengan Fadliansyah, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 29 Oktober 2018 di Neusu, Banda Aceh.

biasanya pembatalan dilakukan disebabkan oleh sikap dari pihak *driver/riders* yang tidak sigap dalam melayani konsumennya, seperti pengantaran yang dilakukan terlalu lama menyebabkan pihak konsumen sudah tidak membutuhkan makanan tersebut sehingga tidak merespon balik pengiriman yang dilakukan oleh pihak *driver* GO-JEK.

Adapun kronologi kejadian wanprestasi pembatalan orderan secara sepihak oleh *customer* telah dikonfirmasi oleh pihak manajemen GO-JEK benar bahwa *pure* kesalahan *customer*. Pembuktian ini dapat dilakukan secara simpel oleh manajemen GO-JEK dan kemudian *driver* dapat menunjukkan kelengkapan syarat dan ketentuan, setelah di *accept*, pihak manajemen GO-JEK akan memproses pembayaran ganti rugi atas kerugian finansial yang dialami oleh *driver*. Proses pembayaran ganti rugi bisa memakan waktu paling cepat hanya beberapa jam saja³¹, 1x24jam³² dan paling lama 3hari³³.

Pihak manajemen GO-JEK hanya memberikan bayaran ganti rugi berupa modal yang dikeluarkan oleh *driver* yaitu biaya penalangan/pembelian makanan. Ganti rugi yang diberikan pihak manajemen GO-JEK hanya menutupi modal, tetapi *driver* tidak menerima haknya sebagai pekerja jasa yang telah memenuhi prestasinya. Adapun hak-hak yang harus diterima *driver* adalah *pertama, delivery fee* yaitu biaya antar (ongkos kirim) orderan makanan ke alamat yang tertera pada aplikasi baik jarak tempuhnya dekat maupun jauh. *Kedua*, waktu yang diluangkan

³¹ Hasil wawancara dengan Bagus Ramadhan Syahputra, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 17 November 2018 di Rukoh, Banda Aceh.

³² Hasil wawancara dengan Mahlizar, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 30 Juli 2018 di Lampeuneurut, Banda Aceh.

³³ Hasil wawancara dengan Husni, *Driver* GO-JEK Banda Aceh, pada tanggal 25 Oktober 2018 di Darussalam, Banda Aceh.

driver untuk melayani transaksi GO-FOOD dimana saat mengantri untuk membeli makanan *customer* membutuhkan waktu yang tak sebentar bahkan bisa berjam-jam. *Ketiga*, biaya operasional transportasi berupa uang minyak kendaraan *driver* dan biaya parkir di restoran tertentu, dimana dengan jarak tempuh antara pemberhentian pertama *driver* menuju restoran pesanan *customer* kemudian menuju ke tempat *customer* sesuai dengan yang tertera pada aplikasi menghabiskan sedikit banyaknya minyak kendaraan *driver*.³⁴ Hal tersebut yang menjadi pedoman utama akan kerugian yang dialami oleh *driver*.

3.3. Tinjauan Akad *Ijārah Bi Al-‘Amal* terhadap Pertanggungans Risiko yang Dilakukan *Driver* dalam Transaksi GO-FOOD

Pemesanan makanan melalui ojek *online* merupakan salah satu kemudahan transaksi bisnis yang dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi karena pemesanan tersebut harus menggunakan aplikasi yang di *provide* oleh *provider* GO-JEK. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam sub bab sebelumnya bahwa dalam transaksi ini pihak *driver/rider* GO-JEK yang terhubung dengan aplikasi GO-FOOD melakukan pembelian makanan yang dipesan oleh konsumennya dengan menggunakan dana yang ditalangi oleh pihak *driver/rider* tersebut, sehingga transaksi yang dilakukan oleh pihak konsumen ditalangi sepenuhnya oleh pihak *driver/rider* GO-JEK. Transaksi tersebut dapat diklasifikasikan sebagai jual beli non tunai antara pihak pembeli dan penjual sedangkan posisi *driver/rider* tersebut hanya pelaku *wakalah* yang mewakili pihak pembeli.

³⁴ Hasil wawancara dengan Mahlizar dan Bagus Ramadhan Syahputra, *Driver* GO-JEK, di Banda Aceh pada tanggal 22 November 2018.

Dengan demikian transaksi ini menggunakan beberapa mekanisme dengan modifikasi akad karena akad yang digunakan dapat diklasifikasikan kepada multiakad, yaitu akad *ijārah bi al-'amal*, akad *wakalah* dan akad *bai'*. Dalam kajian ini fokusnya hanya pada akad *ijārah bi al-'amal* sebagai konsep utama meskipun akad yang lain tetap dibahas sebagai konsep pendukung. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa transaksi akad *ijārah bi al-'amal* yang dilakukan oleh pihak *driver/riders* dengan konsumen GO-FOOD yang memiliki implikasi yang secara langsung mempengaruhi kinerja pihak *driver/riders* GO-JEK ini, dikarenakan pihak konsumen GO-FOOD tidak melakukan pembelian secara tunai. Oleh karena itu, pihak *driver/riders* GO-JEK ini harus menalangi harga pembelian dari makanan yang di order oleh konsumen GO-FOOD meskipun harus menanggung segala konsekuensi yang diakibatkan oleh perilaku konsumen GO-FOOD yang sangat huraristik dan memiliki karakter majemuk, namun pihak *driver/riders* ini harus menanggung konsekuensi tersebut sebagai bentuk tanggung jawab pekerjaan yang telah disepakati dengan pihak *provider* GO-JEK.

Sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa konsekuensi terbesar adalah pembatalan secara sepihak oleh pihak konsumen GO-FOOD, meskipun transaksi pembelian makanan telah dilakukan sesuai dengan jumlah order dan nominal finansial yang telah dikeluarkan oleh pihak *driver*. Pembatalan yang dilakukan secara sepihak tersebut, berdasarkan data yang telah penulis peroleh, sebagian besar memang disebabkan oleh pihak konsumen GO-FOOD yang sengaja menolak orderan yang telah dilakukannya. Bahkan lebih parah lagi, beberapa pengalaman yang diperoleh oleh pihak *driver/riders*, setelah pembelian

dilakukan dan diantar ke lokasi yang ditunjuk ternyata pihak pembeli tidak merespon sama sekali panggilan yang dilakukan. Hal ini menyebabkan pihak *driver/rider* menanggung risiko secara sepihak, sedangkan pengajuan klaim ke *provider* dapat saja dilakukan namun membutuhkan perjalanan berikutnya.

Adapun kerugian yang dialami oleh pihak *driver/rider* GO-JEK disebabkan pembatalan oleh pihak konsumennya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pihak *driver/rider* telah mengeluarkan uangnya untuk menalangi biaya pemesanan yang telah dilakukan oleh pihak konsumen. Biaya tersebut bisa saja dalam jumlah besar sesuai dengan harga makanan yang diorder oleh pihak konsumen. Semua dana talangan tersebut sepenuhnya bersumber dari dana pihak *driver/rider* GO-JEK tersebut.
2. Pihak *driver/rider* harus menyediakan waktu untuk membeli pesanan pihak konsumennya. Waktu yang dihabiskan tersebut baik untuk jarak tempuh yang harus dilakukan ke tempat pembelian makanan dan juga menunggu pesanan tersebut disiapkan oleh pihak penjual yang kadangkala membutuhkan tempo waktu yang cenderung lama karena sering sekali makanan yang di *order* tersebut merupakan makanan yang banyak digemari oleh para pembeli.
3. *Cost*/biaya operasional harus ditanggung lebih dahulu oleh pihak *driver/rider*, karena pihak *driver/rider* harus membeli makanan di lokasi tertentu dan mengantarkannya ke tempat konsumen, dan hal tersebut tentu membutuhkan *cost* sangat menguras kantong pihak *driver/rider*.

Dari ketiga komponen biaya yang telah disebutkan di atas, pihak *driver/rider* harus menanggung kerugian secara sepihak disebabkan pembatalan yang dilakukan oleh pihak konsumennya secara sepihak, dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut merupakan kezaliman yang sangat tidak bisa ditolerir, karena tindakan tersebut sebagai bentuk penganiayaan dalam bentuk finansial, hal ini disebabkan pihak *driver/rider* telah mengeluarkan uang pribadinya untuk membeli kebutuhan pihak lain dan yang paling fatal, kerugian yang dihadapi oleh pihak *driver/rider* GO-JEK telah berimbas terhadap penghasilan pribadinya. Sebagaimana diketahui pihak *driver/rider* melayani konsumennya sebagai pekerjaan untuk kehidupannya.

Dengan demikian tindakan pembatalan yang dilakukan oleh pihak konsumen tersebut merupakan kezaliman yang nyata disebut dalam hadist Nabi SAW yang berbunyi:

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى، قَالَ: قَرَأْتُ عَلَى مَالِكٍ، عَنْ أَبِي الزِّنَادِ، عَنِ الْأَعْرَجِ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «مَطْلُ الْعَيِّ ظُلْمٌ، وَإِذَا أَتَيْعَ أَحَدُكُمْ عَلَى مَلِيٍّ فَلْيَتْبَعْ»، (رواه مسلم)³⁵

Artinya: “Telah bercerita kepada kami Yahya bin Yahya, ia berkata: aku membacakan kepada Malik, dari Abi Zinad, dari A’raj, dari Abu Hurairah bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: Penundaan pembayaran hutang oleh orang-orang yang mampu adalah suatu kezhaliman. Dan jika salah seorang di antara kalian diikutkan kepada orang yang mampu, maka hendaklah dia mengikutinya”. (HR. Muslim)

Imam An-Nawawi berkomentar bahwa *qadhi* (hakim) dan para fuqaha sepakat untuk mendefinisikan kalimat (*al-mathlu*) dengan orang yang enggan menunaikan apa yang menjadi kewajibannya. Sehingga menunda pembayaran

³⁵ Muslim bin Hajjaj Abu Hasan Al-Qusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, (Beirut: Daar Ihya’ Turast ‘Arabi), Jilid 3 hadis no.1564, hlm. 1197.

hutang oleh orang yang kaya (mampu) adalah cacat di depan hukum atau haram hukumnya.³⁶

Lebih parah lagi, pihak konsumen bukannya menunda pembayaran uang pihak *driver/rider* bahkan mengelak membayarnya dan hal tersebut telah mengingkari perjanjian yang telah dimuat dalam klausula perjanjian GO-FOOD bahwa pihak konsumen akan membayar semua kewajibannya termasuk ongkos pembelian dan pengiriman makanan yang dipesan tersebut. Dengan tindakan yang telah dilakukan oleh pihak konsumen tersebut, jelas merupakan kezaliman yang dapat menimbulkan kesukaran bagi pihak lain, bahkan kezaliman tersebut bukan hanya menimbulkan kerugian terhadap uang pihak pengemudi, tetapi juga telah menghilangkan hak yaitu upah dari pekerjaannya sebagai *driver/rider* yang jelas tercantum dalam aplikasi tersebut.

Islam telah mengatur sedemikian rupa, bahwa antara muslim yang melakukan perjanjian terjalin sebuah ikatan yang kuat. Sehingga para pihak tidak bisa semena-mena memutuskan perikatan yang telah terbentuk secara sepihak dengan zalim. Begitupula halnya yang terdapat pada transaksi *ijarah bil-'amal*, antara *driver* GO-FOOD dan *customer* terjalin sebuah ikatan yang tidak bisa diputus. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani,

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ إِسْحَاقَ بْنِ رَاهَوَيْهِ، ثَنَا أَبِي، ثَنَا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ، عَنْ كَثِيرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو
بْنِ عَوْفِ الْمُزَنِيِّ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جَدِّهِ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «الْمُسْلِمُونَ عَلَى

³⁶ Abu Zakariya Mahyuddin yahya bin Syarf An-Nawawi, *Syarah An-Nawawi 'Ala Muslim*, (Beirut: Daar Ihya' Turast 'Arabi, 1392 H), Jilid 10, hlm. 227.

شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَالًا، وَأَحَلَّ حَرَامًا، وَالصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ النَّاسِ، إِلَّا صُلْحًا أَحَلَّ حَرَامًا أَوْ حَرَّمَ حَالًا»³⁷

Artinya: “Telah bercerita kepada kami Muhammad bin Ishaq bin Rahawaih, ia memuji ayahku, juga Abu ‘Amir Al-‘Aqadiy, dari Katsir bin ‘Abdillah bin ‘Amru bin ‘Auf Al-Muzanny, dari ayahnya, dari kakeknya, dari Rasulullah SAW beliau berkata: Orang-orang islam itu terikat dengan syarat (perjanjian) yang telah disepakati diantara mereka, kecuali ketentuan/ syarat yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram; membuat perjanjian (damai) diantara sesama muslim adalah diperbolehkan, kecuali perjanjian damai yang menghalalkan sesuatu yang haram atau mengharamkan sesuatu yang halal.” (H.R. Thabrani)

Dalam hukum Islam, tindakan yang dilakukan oleh pihak konsumen dapat digugat oleh *driver/rider* dalam bentuk upaya hukum di pengadilan berupa hukuman *ta'zir*³⁸ yang dapat diputuskan oleh hakim di lembaga peradilan atau *qadha*. Hukuman tersebut dapat dijatuhkan bila pihak konsumen tidak mau menepati janji yang telah dibuatnya karena telah menyebabkan kerugian bagi pihak lain.

Perihal pemberian hukuman *ta'zir* di atas seyogyanya sangat realistis, sebagaimana yang diatur dalam KUH Perdata Pasal 1243, disebutkan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila si berutang, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang

³⁷ Abul Qasim Ath-Thabrani, *Mu'jam Al-Kabir Li Ath-Thabrani*. (Cairo: Daar An-Nasyr, Maktabah Ibn Taimiyah, 1994) Hadis no. 30, Jilid 17, hlm. 20.

³⁸ *Ta'zir* berasal dari kata *'azzara, yu azziru, ta'zir* yang berarti menghukum atau melatih disiplin. Secara bahasa, *ta'zir* bermakna *al-man'u* artinya pencegahan. Menurut istilah *ta'zir* bermakna *at-Ta'dib* (pendidikan) dan *at-Tankil* (pengekangan). Ada pun definisi *ta'zir* secara syar'i adalah sanksi yang diterapkan atas tindakan maksiat yang didalamnya tidak ada had dan kifar. Dilihat pada Asadulloh Al Faruk, *Hukum Pidana Dalam Sistem Hukum Islam*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 54.

melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan. Lalu ditegaskan kembali pada pasal selanjutnya, yaitu 1244 KUH Perdata bahwa debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh suatu hal yang tak terduga, yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada itikad buruk padanya.³⁹

Berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata, penyedia jasa dapat menuntut ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengguna jasa, dalam hal ini seperti pengguna jasa GO-FOOD (*customer*) tidak membayar orderan makanan ketika telah sampai diantar oleh penyedia jasa (*driver/rider* GO-JEK). Bagi *customer* yang tidak mengindahkan kewajibannya dengan memberi hak biaya orderan makanan dan ongkos kirim (upah) *driver/rider* GO-JEK harus dipaksa untuk memenuhinya baik dengan cara memblokir akun *customer* tersebut atau menuntut penggantian kerugian, seperti yang telah ditegaskan dalam ketentuan KUH Perdata Pasal 1267⁴⁰. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata, ganti rugi meliputi: biaya (*kosten*), rugi (*schaden*) dan bunga (*interessen*).⁴¹

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah juga mengisyaratkan hal yang serupa dengan KUH Perdata. Pada buku ke 2, bab 3, bagian ke 4 Pasal 38 mengatakan

³⁹ Niniek Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. 7, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), hlm. 316-317.

⁴⁰ Dinyatakan bahwa: *Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi kontrak, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.* Lihat Niniek Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata...*, hlm. 321.

⁴¹ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 264.

bahwa pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi berupa; *pertama* membayar ganti rugi, *kedua* pembatalan akad, *ketiga* peralihan risiko, *keempat* denda dan *kelima* membayar biaya perkara.⁴²

Langkah penggugatan upaya hukum tersebut, ditujukan kepada *customer* tidak saja sebagai bentuk pembalasan dendam atas wanprestasi yang terjadi, akan tetapi juga bertujuan agar memberikan efek jera, baik secara yuridis, psikis maupun sosiologis. Sehingga *customer* lebih menghargai perjanjian yang telah dibentuk, walaupun melalui aplikasi GO-FOOD bukan di atas kertas perjanjian sebagaimana yang lazim dilakukan.

Selain menyalahi hukum, perilaku pemutusan perjanjian yang tertera pada klausula perjanjian secara sepihak ini juga memberi dampak yang cukup besar pada psikologis *driver* GO-FOOD. Walaupun *provider* GO-JEK telah memberikan proteksi berupa ganti rugi atas perilaku *customer* yang terkesan memperlakukan klausula perjanjian, hal ini tetap berdampak pada psikologis seorang *driver*. Semangatnya untuk mencari nafkah bagi kehidupannya akan berkurang lantaran perbuatan zalim yang dilakukan *customer* tersebut. Yang kemudian lama kelamaan akan berefek pada hilangnya etos kerja *driver* GO-FOOD.

Ditinjau dari sisi implementasi akadnya, secara kasat mata, akad *ijārah bi al-'amal* ini agaknya hampir serupa dengan akad *wakalah bi al-ujrah* (yaitu pemberian kuasa dari seseorang kepada pihak lainnya untuk mengelola dana

⁴² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, hlm. 20.

orang tersebut dengan imbalan pemberian ujarah atau *fee*).⁴³ Yang kemudian membedakannya adalah *ijārah bi al-'amal* menitikberatkan tujuan utamanya sebagai akad sewa menyewa jasa baik *softskill* maupun *hardskill*, sedangkan *wakalah bi al-ujrah* lebih berfokus pada pendelegasian suatu pekerjaan tanpa memperhatikan *skill* tertentu.

Dalam manajemen risiko (*risk*) pada ketentuan akad *wakalah*, segala hal yang terjadi atau risiko yang muncul dilimpahkan kepada pihak pertama, yaitu pemberi kuasa atau hak *wakalah (al-muwakkil)*, kecuali jika terbukti bahwa kesalahan atau kesilapan yang terjadi menimbulkan kerugian disebabkan oleh pihak kedua, yaitu penerima kuasa atau hak *wakalah (al-wakil)*. Pihak kedua hanya bertugas melaksanakan amanah yang dilimpahkan oleh pihak pertama. Maka sudah menjadi konsekuensi logis jika risiko yang muncul sewaktu-waktu ditanggung oleh pihak pertama tanpa kesengajaan pihak kedua.⁴⁴

Pernyataan di atas kemudian menjadi penguat pandangan ini, bahwasanya selama risiko yang terjadi bukan disebabkan oleh kelalaian *driver* GO-FOOD atau keteledorannya, melainkan karena ulah usil dan huraristik pihak *customer*, maka *customer* harus mampu bertanggung jawab terhadap perilakunya. Perbuatan *customer* ini, bukan hanya bertentangan dengan prinsip multiakad *-ijārah bi al-'amal, wakalah dan bai'*- secara eksplisit, akan tetapi juga melawan ketentuan nilai dan etika bisnis dalam Islam secara implisit. Hal ini kemudian sangat

⁴³ Fatwa DSN-MUI No 52 tentang Akad *Wakalah Bil Ujarah* pada Asuransi Syari'ah dan Reasuransi Syari'ah.

⁴⁴ Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 189.

memungkinkan bagi pihak *driver* GO-FOOD untuk mengajukan gugatan melalui upaya hukum di lembaga peradilan.

Sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa menurut perspektif *ijārah bi al-'amal*, perbuatan *customer* yang membatalkan *orderan* secara sepihak pada layanan GO-FOOD merupakan perbuatan *gharar*. Pembatalan tersebut telah menimbulkan kerugian secara materil dan moril pada *driver* sebagai penyedia jasa. Tindakan *customer* GO-JEK dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan zalim karena tenaga yang telah dikeluarkan untuk memenuhi pesanan pihak *customer* harus dibayarkan upahnya kepada *driver* sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukannya.

Tindakan pembatalan sepihak tersebut juga merupakan perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*) atas kewajiban *customer*. *Customer* ingkar janji karena tidak membayar semua *cost* pembelian makanan yang telah dibayar dan ditalangi *driver*, hal tersebut merupakan perbuatan zalim lainnya yang seharusnya dibayarnya sebagai utang untuk dilunasi berdasarkan kewajiban yang harus dipikulnya. Maka dapat disimpulkan bahwa selain tidak memberikan upah, *customer* juga tidak membayar semua *cost* pembelian makanan yang ditanggung oleh *driver*, maka secara jelas *customer* telah berhutang banyak aspek kepada *driver* secara materil dan immateril.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian yang menjadi objek kajian skripsi ini, berikut penulis sajikan beberapa konklusi sebagai ekstrak dari analisis yang telah dilakukan terhadap variabel penelitian, yaitu:

1. GO-JEK salah satu bisnis *startup* yang memanfaatkan penetrasi jaringan sosial dan mendorong industri *digital* didukung oleh *on-demand mobile platform* dengan menciptakan aplikasi *ride sharing* yang mempertemukan *driver-customer* melalui *smartphone*. Sistem *online* yang diberikan oleh GO-JEK menimbulkan risiko-risiko bagi mitranya yaitu *driver/rider* GO-JEK. Salah satu risiko yang memberi dampak besar terhadap finansial *driver* adalah pembatalan orderan secara sepihak (*wanprestasi*) oleh *customer* (konsumen) pada layanan GO-FOOD (layanan *delivery* makanan) setelah *driver* membeli (menalangi) makanan orderan *customer*. Pada layanan GO-FOOD kerugian finansial dapat diminimalisir dengan dilakukannya upaya pertahanan diri. Apabila *requierement* yang dibuat oleh pihak manajemen GO-JEK mampu dicover oleh *driver* maka seluruh risiko tersebut dialihkan ke perusahaan. Namun jika *driver* tidak mampu memenuhi seluruh persyaratan yang dibuat oleh pihak manajemen GO-JEK, maka seluruh risiko tersebut ditanggulangi secara sepihak oleh *driver*.

2. Sebagai bentuk pelayanan bagi mitranya, pihak manajemen GO-JEK memberikan ganti rugi atas pembatalan orderan secara sepihak yang dilakukan *customer*. Pihak manajemen akan mencover kerugian yang dialami oleh mitra dengan persyaratan yang ketat. Dalam proses pengajuan klaim pihak *driver* harus menunggu selama 30 menit dengan menelepon secara berkala, jika masih tidak dapat dihubungi, maka *driver* dapat menelepon *customer service* untuk melaporkan dan kemudian *driver* dapat mendatangi kantor cabang. *Driver* dapat membawa objek orderan yang dibatalkan customernya, struk/*bill* pembayaran dan memperlihatkan *track record* berupa *screenshot* tampilan daftar orderan. Setelah itu pihak manajemen dapat memproses pembayaran ganti rugi selama beberapa waktu tergantung berapa banyak klaim ganti rugi yang diterimanya.
3. Tindakan pembatalan sepihak oleh *customer* pada layanan GO-FOOD merupakan perbuatan *gharar* yang dilakukan tanpa sepengetahuan dan persetujuan pihak *driver/rider* yang telah melaksanakan orderan dari pihak *customer*. Pembatalan sepihak tersebut telah menimbulkan kerugian secara finansial dan immateril pada pihak *driver* sebagai penyedia jasa. Tindakan *customer* GO-JEK dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan zalim karena dalam perspektif *ijārah bi al-amāl* tenaga yang telah dikeluarkan untuk memenuhi pesanan pihak *customer* harus dibayarkan upahnya kepada *driver* sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Namun tindakan pembatalan sepihak setelah orderan dilaksanakan oleh pihak *driver* merupakan ingkar janji (*wanprestasi*) atas kewajiban

customer dan tidak membayar semua pesanan yang telah dibayar dan ditalangi *driver* merupakan perbuatan zalim lainnya yang seharusnya dibayarnya sebagai utang untuk dilunasi berdasarkan kewajiban yang harus dipikulnya. Selain tidak memberikan upah, *customer* juga tidak membayar semua *cost* pembelian makanan yang telah ditanggung oleh *driver*, maka secara jelas *customer* telah berhutang banyak aspek kepada *driver* secara materil dan immateril. Tindakan membatalkan orderan secara sepihak yang dilakukan oleh *customer* telah mengimplikasikan paling tidak tiga bentuk kerugian terhadap pihak *driver*.

4.2. Saran

Adapun sebagai tolak ukur fenomena dan keresahan *driver* sebagai penyedia jasa yang mengalami kerugian finansial yang tidak sedikit, maka ada beberapa saran yang dapat ditawarkan yaitu sebagai berikut:

1. *Driver* dapat memproteksi diri, keuangan dan pekerjaannya dengan memastikan terlebih dahulu bahwa *customer* (pelanggan) yang dilayaninya serius dan nyata, caranya dengan menelepon dan mencari tahu apakah pelanggan tersebut adalah salah satu *fake order* melalui grup *official* untuk *driver* GO-JEK di daerah tersebut. Apabila sudah terlanjur terjadi, *driver* dapat melaporkan ke kantor cabang GO-JEK daerah kejadian dan jika memungkinkan *driver* dapat mengajukan gugatan melalui upaya hukum di lembaga peradilan.
2. *Customer* (pelanggan) sebagai pengguna jasa harusnya tidak mempermainkan jerih payah *skill* yang dikeluarkan oleh *driver*, dimana

driver memiliki tugas untuk melayani kebutuhan pelanggan. Pelanggan dapat mengkonfirmasi terlebih dahulu melalui telepon maupun chat dikarenakan tidak dapat di *cancel* pada aplikasi jika ingin membatalkan tanpa harus melakukan tindakan wanprestasi dengan membatalkan orderan secara sepihak tanpa ada tanggung jawab.

3. Pihak operasional GO-JEK sebagai *provider* harusnya dapat memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada *driver* sebagai mitranya. Salah satu perlindungan yang dapat diberikan selain ganti rugi adalah dengan memblokir akun-akun pelanggan yang pernah melakukan *fake order*, wanprestasi dan hal-hal lain yang bertujuan untuk mempermainkan *driver*.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abbas Salim. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.
- Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2010.
- Abu 'Abdillah Muhammad bin Ahmad Syamsuddin Al-Qurthubi. *Al-Jami' Li Ahkamil Quran*. Jilid 18. Mesir: Daar kutub Al-Mishriyyah. 1964.
- Abu Bakar Bin Abi Syaibah. *Al-Musnaf Fi Al-Ahadis wa Al-Atsar*. Vol. 4. Riyadh: Maktabah Ar-Rusyd. 1409 H.
- Abu Ja'far At-Thabari. *Jami'ul Bayan fi Ta'wil Al-Quran*. Jilid 19. Beirut: Muassasah Ar-Risalah. 2000.
- Abu Zakariya Mahyuddin yahya bin Syarf An-Nawawi. *Syarah An-Nawawi 'Ala Muslim*. Jilid 10. Beirut: Daar Ihya' Turast 'Arabi. 1392 H.
- Abul Qasim Ath-Thabrani. *Mu'jam Al-Kabir Li Ath-Thabrani*. Jilid 17. Cairo: Daar An-Nasyr, Maktabah Ibn Taimiyah. 1994.
- Adiwarman A. Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Ed. 5. Cet. 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013.
- Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Ahmad Wardi Muslich. *Fiqh Muamalat*. Cet. 3. Jakarta: Amzah. 2015.
- Ahmad Warson Munawwir. *Kamus Arab Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Progresif th.
- Alfian Malik. *Pengantar Bisnis Jasa Pelaksana Konstruksi*. Yogyakarta: ANDI. 2010.
- Asad M. Al Kalali. *Kamus Indonesia Arab*. Jakarta: Bulan Bintang. 1987.
- Asadulloh Al Faruk. *Hukum Pidana Dalam Sistem Hukum Islam*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2009.
- Budiono Kusumohamidjojo. *Dasar-Dasar Merancang Kontrak*. Jakarta: Gramedia Widiasarana. 1998.

- Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi. *Hukum Perjanjian Islam*. Jakarta: Sinar Grafika. 1994.
- Fenti Himawati. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers. 2007.
- Hasan Alwi dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Ed. III. Cet. 2. Jakarta: Balai Pustaka. 2002.
- Hendi Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Cet. 9. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.
- Ibnu Bathil Abu Husain Ali bin Khalaf bin ‘Abdul Malik. *Syarah Sahih Bukhari*. Jilid 6. Maktabah Ar-Rusyd, Arab Saudi-Riyadh. 2003.
- Ibnu Majah Abu Abdillah Muhammad bin Yazid Al-Qazuwini. *Sunnan Ibnu Majah*. Vol. 2. Daar Ihya Kutub al-‘Arabiyah, t.t.
- Idri. *Hadis Ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.
- Imam Ahmad bin Hanbal. *Musnad Ahmad Ibnu Hanbal*. Juz 5. Maktabah Kutub Al-Mutun, Silsilah Al-‘Ilm An-Nafi’. Seri 4. Al-Ishdar Al-Awwal. 1426 H.
- J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Intergraphic. 1994.
- John M.Echols dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia. 1989.
- M.I Yusanto, dan M.K. Widjajakusuma. *Menggagas Bisnis Islam*. Cet. I. Jakarta : Gema Insani Press. 2002.
- Muhammad bin Isma’il Abu ‘Abdillah al-Bukhari. *Shahih al-Bukhari*. Juz 2. Beirut: Dār Ibn Katsir. 1987.
- Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, Tahqiq oleh Zuhair bin Nashir. *Shahih Bukhari*, Jilid 3. Daar Thouq An-Najah. 1422 H.
- Muhammad Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005.
- Munir Fuady. *Jaminan Fidusia*. Bandung: PT Citra Adtya Bakti. 2000.
- Muslim bin Hajjaj Abu Hasan Al-Qusyairi An-Naisaburi. *Shahih Muslim*. Jilid .3 Beirut: Daar Ihya’ Turast ‘Arabi.
- Nasrun Haroen. *Fiqh Muamalah*. Cet. 2. Jakarta: Gaya Media Pratama. 2007.
- _____. *Perdagangan Saham di Bursa Efek Tinjauan Hukum Islam*. Jakarta: Yayasan Kalimah, 2000.

- Ninieck Suparni. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cet. 7. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2007.
- Rachmadi Usman. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012.
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016.
- Ruslan dan Rosady. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.
- Sayyid Sabiq. *Fiqh al-Sunnah*. (terj. Kamaluddin A. Marzuki. Bandung: Al-Ma'arif. 1997.
- Soebekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasi. 2008.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998.
- Sulaiman Al-Faifi. *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. Cet. III. Jakarta Timur: Beirut Publishing. 2017.
- Sumardi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997.
- Sutan Remy Sjahdeini. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2014.
- Tim Primapena. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. ttp: Gitamedia, tt.
- W.J.S. Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1990.
- Wahbah Az-Zuhaili. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*. terj. Abdul Hayyie al-Kattani. Cet. 1. Jakarta: Gema Insani. 2011.
- Zainuddin Muhammad Al-Qahiri. *Faidhul Qadir*. Mesir: Maktabah At-Tijariyyah Al-Kubra. 1356 H.

Sumber lainnya:

Arif Lokobal, Marthin D. J. Sumajouw dan Bonny F. Sompie. *Manajemen Risiko pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi)*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2 diterbitkan oleh Universitas Sam Ratulangi. 2014.

Buku Panduan *Driver Go-Jek*.

DNP Wulandari. *Kedudukan Hukum Ojek Online Sebagai Sarana Pengangkutan Orang Dan/Atau Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Denpasar: Universitas Udayana. 2016.

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijārah*.

Fatwa DSN-MUI No. 52 Tentang Akad *Wakalah Bil Ujrah* pada Asuransi Syari'ah dan Reasuransi Syari'ah.

<http://kbbi.web.id/>

<https://www.Go-Jek.com/>

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Mastura Labombang. *Manajemen Risiko dalam Proyek Konstruksi*. Jurnal SMARtek diterbitkan oleh Universitas Tadulako. Palu. 2010.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 894 /Un.08/FSH/PP.00.9/02/2018

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKK Skripsi tersebut;
b. Bahwa Yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK 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 Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan 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 :

P e r t a m a

: Menunjuk Saudara (i) :

- a. Dr. Muhammad Maulana, M.Ag
b. Muhammad Syu'ib, MH

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (i) :

N a m a : Putroe Tisara Mentari

N I M : 140102203

Prodi : HES

J u d u l : Analisis Pertanggungjawaban Risiko Pada Pemesanan Makanan Via Ojek Online Dalam Perspektif Akad Ijarah Bil 'Amal (Studi Kasus pada PT. Gojek Indonesia Cabang Banda Aceh)

K e d u a

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

K e t i g a

: Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2018;

K e e m p a t

: 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 : 19 Februari 2018

D e k a n,

Khairuddin

T e m b u s a n :

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

Lampiran 2. Buku Panduan GO-JEK



Foto 1. Cover Depan dan Cover Belakang



Foto 2. Daftar Isi dan Persiapan

Lampiran 2. Buku Panduan GO-JEK (Lanjutan)



Foto 3. Go-Ride



Foto 4. Go-Send

Lampiran 2. Buku Panduan GO-JEK (Lanjutan)



Foto 5. Go-Food, Go-Mart, Go-Shop, dan Go-Med



Foto 6. Halaman Bantuan

Lampiran 2. Buku Panduan GO-JEK (Lanjutan)

STANDAR PELAYANAN

- 1** Tidak dianjurkan memulai percakapan basa-basi
- 2** Bersikap tenang & santun serta ramah ketika berbicara
- 3** Jawab pertanyaan customer jika dirasa perlu
- 4** Bahasa tubuh seperlunya
- 5** Tidak menyimpan data customer Anda dan jangan dipinjamkan untuk hal di luar order setelah menyelesaikan order
- 6** Jaga baik-baik jaket GO-JEK Anda dan jangan dipinjamkan kepada orang lain, serta jaga kebersihannya
- 7** Jaga baik-baik helm GO-JEK Anda dan jangan dipinjamkan kepada orang lain, serta jaga kebersihannya
- 8** HP GO-JEK hanya digunakan untuk keperluan menerima order (tidak untuk memesan).

STANDAR PELAYANAN

Jenis Produk	Barang Yang Dibawa	Yang Perlu Diperhatikan
GO-RIDE		MASKER DAN HARI COVER MEMBAWA 2 BAG KEMAH PAKA PAKEM KANG
GO-SEND		PERBAHA BARANG YANG ANAM MEMBAWA TAS DAN TALI POSISI BARANG TIDAK TERBALIK
GO-FOOD GO-RESTO		PERHATIKAN TANGGAL KADALUARSA ANGGUNTA TAS DISEDIAKAN MASA
GO-MART GO-SHOP		PERHATIKAN TANGGAL KADALUARSA MENYETOR PERLAHAN POSISI MAKANAN YANG ANAM
GO-MED		PERHATIKAN TANGGAL KADALUARSA TUNJUKAN ORDER KE APOTEKER
GO-PAY		MERUBAHKAN METODE PEMBAYARAN PELANGGAN BERSAMA YANG ELEKTRONIK YANG LANGSUNG MASUK KE DEPOSIT DRIVER DAPAT MELALUKAN TOP UP VIA DRIVER

Foto 7. Standar Pelayanan

PELANGGARAN

PELANGGARAN:

- HEROKOK SAAT BERKENDARA** (Lv. 01)
- TIDAK MENGGUNAKAN ATRIBUT** (Lv. 02)
- MENEKAN PICK UP SEBELUM MENJEMPUT** (Lv. 03)
- DRIVER TIDAK SAHA DENGAN DI APLIKASI** (Lv. 04)
- PLAT TIDAK SAMA DI APLIKASI** (Lv. 05)
- BERBICARA KASAR ATAU PELECEHAN TERHADAP PELANGGAN** (Lv. 06)
- TOP UP GOPAY TIDAK WAJAR** (Lv. 07)
- MELAKUKAN ORDER FICTIF** (Lv. 08)
- RATING RENDAH** (Lv. 09)

CONSEKUENSI:

- AUTOSUSPEND** (for Lv. 01-04)
- MANUAL SUSPEND** (for Lv. 05-09)

Ketentuan suspend ini dapat sewaktu-waktu berubah dan akan diinformasikan melalui pesan di aplikasi driver Atau driver juga bisa mengakses informasi terupdate di: <http://bit.ly/pelanggarangojek>

PERFORMA DAN BONUS

1 ORDER

- GO-FOOD** >10 Km = 3 Poin
- GO-MED** = 2 Poin
- GO-RIDE** = 1 Poin

TINGKAT	ORDER	TOTAL POIN	BONUS	TOTAL BONUS
Tingkat 1	GO-RIDE 1 X 1 Poin + GO-MED 2 X 2 Poin	14 Poin	Rp 20.000	Rp 20.000
Tingkat 2	GO-MED 2 X 1 Poin	16 Poin	Rp 30.000	Rp 50.000
Tingkat 3	GO-RIDE 1 X 1 Poin + GO-FOOD >10 Km 1 X 3 Poin	20 Poin	Rp 40.000	Rp 90.000

Tabel diatas hanya contoh ilustrasi untuk info lebih lengkap mengenai performa dan bonus kunjungi link dibawah ini : <http://bit.ly/skemapoinbonusjabodetabek> <http://bit.ly/skemapoinbonusnonjabodetabek>

Foto 8. Pelanggaran, Performa, dan Bonus

Lampiran 2. Buku Panduan GO-JEK (Lanjutan)

PERBANKAN

PANDUAN REKENING PONSEL CIMB Niaga

- 

1. DOWNLOAD OTP & SIM CARD
- 

2. DUNDUK KE APLIKASI PERBANKAN
- 

3. SAMPUNG KE CUSTOMER SERVICE (SOPHIA) MELALUI PERBANKAN PONSEL (TANPA AKTIFASI GO-JEK)
- 

4. PASTIKAN REKENING ANDA TELAH BERTAMBAH DENGAN TERORIS (PIN, CODE, EMAIL, LOGO)

PANDUAN TOP UP DEPOSIT VIRTUAL ACCOUNT CIMB Niaga

- 

1. MELAKUKAN TRANSFER MELALUI SALDO DEPOSITING PONSEL PERBANKAN
- 

2. MELAKUKAN TRANSFER VIRTUAL ACCOUNT MELALUI PERBANKAN PERBANKAN
- 

3. PASTIKAN CODE VIRTUAL ACCOUNT TERDAPAT PADA NO. HP 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898

Untuk info lebih lengkap kunjungi link ini
<http://bit.ly/topupmelaluibankcimbniaga>

PANDUAN TOP UP DEPOSIT VIRTUAL ACCOUNT BCA

- 

1. PASTIKAN ANDA MEMILIKI SALDO REKENING BANK
- 

2. DUNDUKAN APLIKASI PERBANKAN MELALUI PERBANKAN PERBANKAN
- 

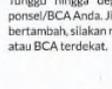
3. PASTIKAN TRANSFER VIRTUAL ACCOUNT TERDAPAT PADA NO. HP 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898 0898

Untuk info lebih lengkap kunjungi link ini
<http://bit.ly/topupmelaluibankbca>

PENARIKAN DEPOSIT

- 

Klik tombol "Tarik Uang" di aplikasi Anda
- 

Masukkan nominal uang yang ingin diambil
- 

Tunggu hingga deposit Anda berkurang, cek saldo rekening ponsel/BCA Anda. Jika saldo rekening ponsel atau BCA Anda sudah bertambah, silakan melakukan penarikan uang di ATM CIMB Niaga atau BCA terdekat.

Untuk nominal dan ketentuan kunjungi link ini
<http://bit.ly/carawithdraw>

Foto 9. Perbankan dan Penarikan Deposit

MODUS PENIPUAN!

Kami mengimbau kepada Anda untuk selalu waspada dalam menerima segala informasi karena saat ini sering terjadi penipuan yang mengatasnamakan PT. GO-JEK Indonesia dan menyebabkan kerugian kepada Mitra.

Di bawah ini adalah lima contoh modus dan mekanisme penipuan terhadap Mitra yang terjadi di beberapa kota.

1. Modus Top Up GO-PAY
2. Modus Pin Rekening Ponsel
3. Modus Transfer Uang Melalui Telepon
4. Modus Transfer Uang Melalui E-mail
5. Modus Driver Mendapatkan Bonus



Penipuan juga dapat terjadi lewat order seperti berikut:

1. Modus Customer membeli pulsa elektrik melalui GO-MART.
Jika Anda menerima order untuk pembelian pulsa elektrik, sebaiknya Anda mengarahkan pelanggan untuk membeli pulsa melalui GO-PULSA.
2. Modus COD (Cash On Delivery)
Jika Anda menerima order GO-SHOP dengan iming-iming COD dengan penjual, sebaiknya Anda waspada! hal ini, pastikan bahwa Anda COD di toko yang jelas dan terlihat sesuai dengan alamat yang tertera di nota pembelian barang dan selalu konfirmasi terlebih dahulu ke penerima barang sebelum mengantarkannya

Untuk menghindari modus penipuan di atas, kami sarankan Anda untuk memperhatikan beberapa hal di bawah ini:

- Tidak sembarangan memberikan data pribadi kepada pihak lain
- Jangan berikan kode otp kepada pihak lain, pihak manajemen tidak pernah meminta kode otp
- Jangan mudah percaya jika ada pihak mengatas namakan PT. GO-JEK Indonesia
- E-mail resmi dari PT. GO-JEK Indonesia menggunakan domain @go-jek.com

Untuk Info Lebih Lengkap Mengenai Penipuan Kunjungi:
bit.ly/moduspenipuan

MODUS PENIPUAN!

Jagalah kerahasiaan kode OTP Anda!

Apa itu kode OTP?
 OTP (One Time Password) merupakan kode akses yang dikirim melalui SMS untuk login ke aplikasi GO-JEK Anda. Jangan berikan kode OTP kepada siapapun! Segera laporkan kepada Call Center jika terjadi penyalahgunaan terhadap aplikasi GO-JEK Anda.



GO-JEK tidak akan pernah meminta kode OTP anda untuk alasan apapun. Kerugian yang disebabkan akibat kelalaian ini diluar tanggung jawab GO-JEK.

Foto 10. Modus Penipuan

Lampiran 3. Panduan Driver GO-JEK

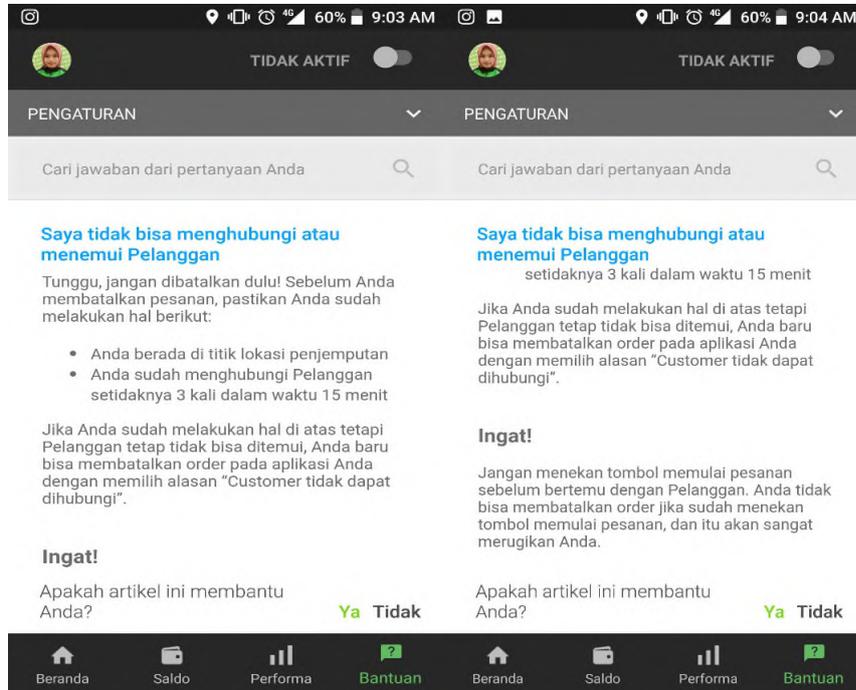


Foto 1. Pelanggan yang tidak dapat ditemui

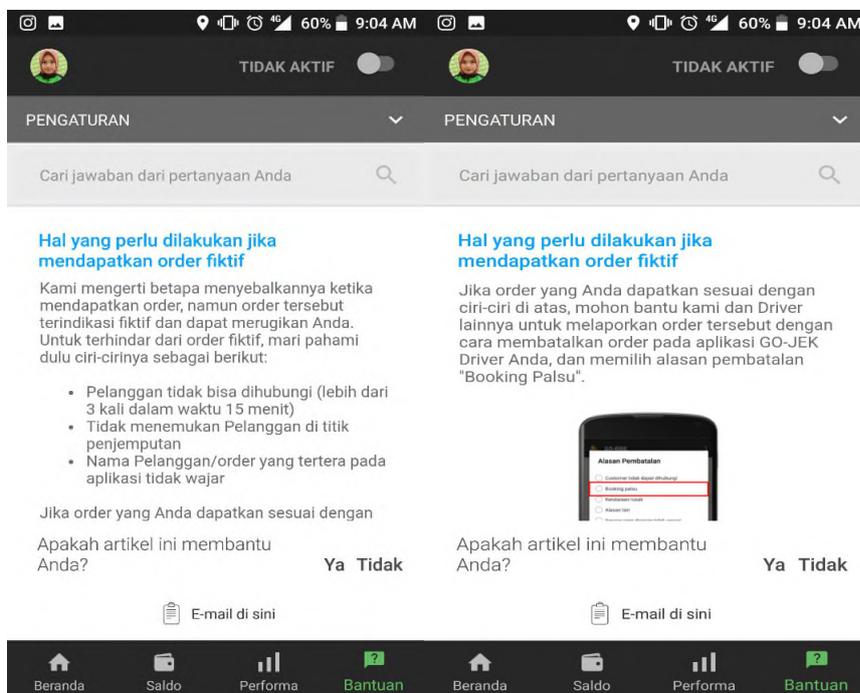


Foto 2. Orderan Fiktif

Lampiran 3. Panduan Driver GO-JEK (Lanjutan)

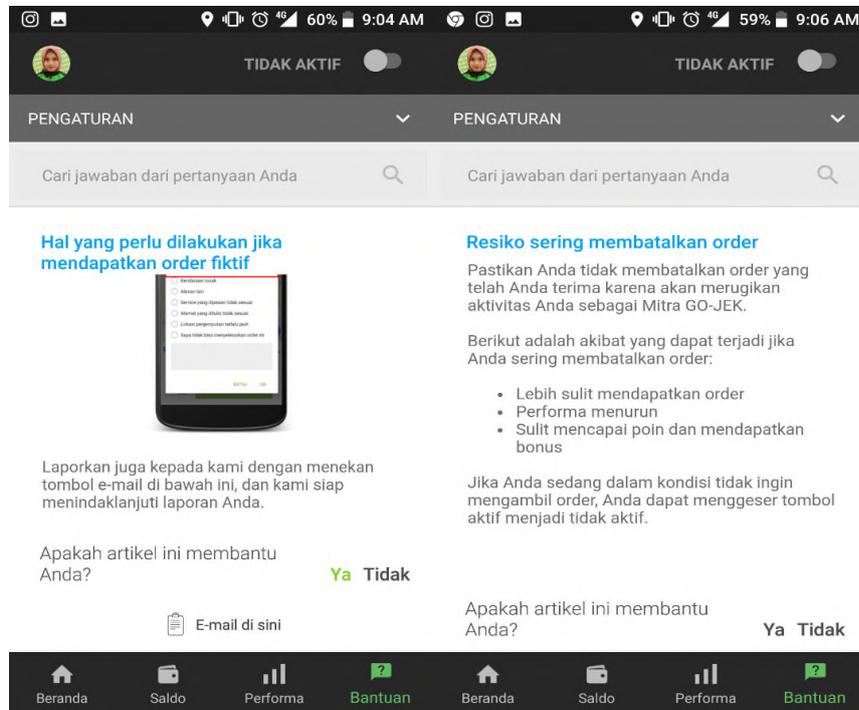


Foto 3. Orderan Fiktif dan Resiko Pembatalan Order

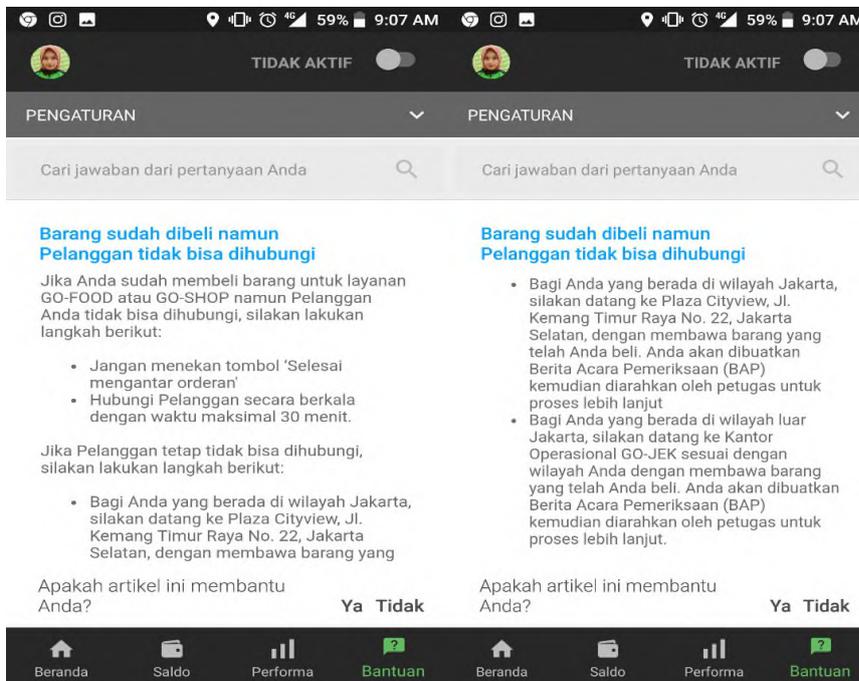
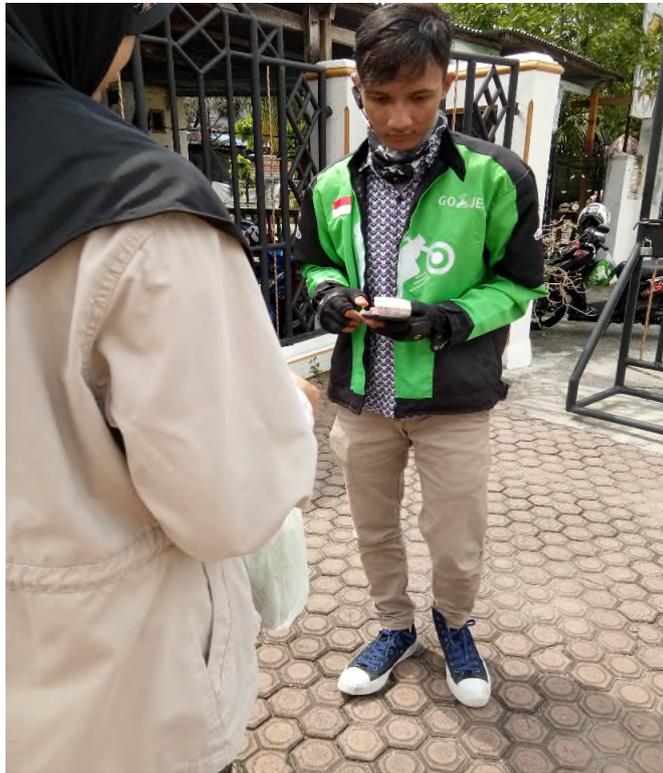


Foto 4. Pelanggan tidak dapat dihubungi

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara *Driver/Rider* GO-JEK



Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara *Driver/Rider* GO-JEK (Lanjutan)



Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara *Customer* GO-FOOD



RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Identitas Diri

Nama : Putroe Tisara Mentari
 Tempat / Tanggal Lahir : Pidie Jaya, 22 November 1996
 Jenis kelamin : Perempuan
 Pekerjaan / NIM : Mahasiswi / 140102203
 Agama : Islam
 Kebangsaan / Suku : Indonesia / Aceh
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Jl. Bakti No. 8 Neusu Aceh, Banda Aceh
 Email : troetisara@gmail.com
 No. HP : 082361047313

2. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : H. Jamaluddin AR
 Pekerjaan : Purnawirawan
 Nama Ibu : Hj. Rosmiati
 Pekerjaan : IRT (Ibu Rumah Tangga)
 Alamat : Jl. Bakti No. 8 Neusu Aceh, Banda Aceh

3. Riwayat Pendidikan

- | | | |
|----|--|----------------------|
| a. | SD Negeri Kartika XIV-2 | Lulus Tahun 2008. |
| b. | SMP Negeri 3 Banda Aceh | Lulus Tahun 2011. |
| c. | SMA Negeri 1 Banda Aceh | Lulus Tahun 2014. |
| d. | Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
UIN Ar-Raniry Banda Aceh | Tahun 2014 s/d 2019. |

Demikianlah Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 16 Januari 2019

Putroe Tisara Mentari
NIM. 140 102 203