BAB III

IMPLEMENTASI AKAD ANTARA MITRA PENGENDARA DENGAN PT.GO-JEK INDONESIA DI SURABAYA

A. Gambaran PT.Go-Jek Indonesia di Surabaya

1. Sejarah PT. Go-Jek Indonesia

PT.Go-Jek Indonesia didefinisikan sebagai perusahaan yang memimpin revolusi industri transportasi ojek secara *online*. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim.[1]

Awal mula berdirinya Go-Jek ini dimulai saat Nadiem Makarim yang berlangganan ojek dengan tukang ojek konvensional ini berbincang dengan tukang ojek tersebut. Tukang ojek konvensional tersebut lebih banyak menghabiskan waktunya untuk menunggu pelanggan di pangkalannya daripada mendapatkan pelanggan. Nadiem Makarim juga melihat banyaknya masyarakat (konsumen) yang memerlukan layanan jasa ojek secara praktis tanpa perlu ke pangkalan ojek serta banyaknya masyarakat yang mengalami kendala dalam mekasanakan pekerjaan sehari-hari seperti mengirimkan barang atau dokumen yang bisa langsung sampai dan belanja kebutuhan sehari-hari.[2]

Dalam pembuatan aplikasi untuk menjalankan kegiatannya yang dimanfaatkan oleh konsumen, Go-Jek Indonesia bekerjasama dengan PT.

[1] Http://www.go-jek.com , diakses pada 15 Desember 2016.
[2] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, kantor Go-Jek Surabaya, 23 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Aplikasi Karya Anak Bangsa yang akan disebut sebagai AKAB. Seperti yang sudah disebutkan dalam klausul perjanjian kerjasama kemitraan bahwa AKAB adalah pihak yang membuat aplikasi Go-Jek yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/atau orang, layanan pesan-antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua yang terkait.[3]

Saat ini PT.Go-jek Indonesia yang akan disebut Go-Jek Indonesia telah resmi beroperasi pada 10 kota besar di Indonesia yakni: Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan. Perusahaan ini berpusat di Jakarta yang berkedudukan di Jl. Kemang Selatan Raya no.99 Jakarta Selatan.[4]

2. Sejarah Go-Jek Indonesia di Surabaya

Surabaya merupakan kota keempat yang disinggahi Go-Jek Indonesia dalam mengoperasikan aplikasinya setelah Jakarta, Bali dan Bandung. Go-Jek Indonesia membuka kantornya di wilayah Surabaya pada bulan Mei 2015 yang berkedudukan di Ruko Mangga Dua Blok B5 no.8 Jl. Jagir Wonokromo pada bulan dan mulai beroperasi pada bulan Juni 2015 dengan 400 (empat ratus) mitra pengendara yang bergabung.

Seiring berkembang pesatnya antusiasme para pengguna jasa Go-Jek Indonesia di Surabaya, kantor yang kini berkedudukan di Jl. Tidar no.

[3] Klausul Perjanjian Kerjasama Kemitraan antara Mitra Pengendara dengan PT.Go-Jek Indonesia, pasal 1 Ketentuan Umum point (c), Juni 2016.
[4]Http://www.go-jek.com/faq.php , diakses pada 15 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

67 Surabaya telah memiliki mitra pengendara yang berjumlah 4.000 (empat ribu) dengan jumlah pelanggan yang telah mencapai ribuan.[5]

3. Visi dan Misi Go-Jek Indonesia

   a. Visi

      Mengembangkan layanan jasa dalam bentuk aplikasi yang menghubungkan konsumen dengan tukang ojek secara langsung tanpa harus ke pangkalan ojek; memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari; dan turut serta mensejahterahkan perekonomian para tukang ojek.

   b. Misi

      Menjadikan acuan dalam tata kelola transportasi roda dua yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi; memberikan layanan prima dan solusi bagi konsumen dalam pelayanan jasa transportasi roda dua dan membuka kesempatan bekerjasama sebagai mitra pengendara bagi masyarakat.

4. Layanan Go-Jek Indonesia di Surabaya

   Go-Jek Indonesia yang mempunyai slogan *An Ojek for Every Need* telah mempunyai berbagai layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua layanan jasa yang ada pada aplikasi Go-Jek Indonesia menggunakan sistem yang transparan dalam penetapan harga, yaitu adanya kejelasan harga yang akan dibayar oleh konsumen

[5] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, kantor Go-Jek Surabaya, 23 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan jarak tempuhnya sehingga konsumen tidak perlu melakukan tawar menawar antara konsumen dengan mitra pengendara karena tarif layanan jasa telah diketahui saat konsumen mengisikan alamat asal dan alamat tujuan yang terdapat pada aplikasi Go-Jek Indonesia. Tarif yang berlaku di wilayah Surabaya saat ini Rp.3.000,- per kilometernya dengan sistem bagi hasil pendapatan dengan mitra pengendara yaitu 20% untuk Go-Jek Indonesia dan 80% untuk mitra pengendara pada setiap orderan yang masuk melalui aplikasi Go-Jek masing-masing mitra pengendara.[6]Adapun layanan jasa tersebut di antaranya adalah :

a. *Go-Ride*

Merupakan layanan jasa aplikasi untuk mengantarkan konsumen secara langsung ke lokasi yang ingin dituju. Pelayanan *Go-Ride* ini tersedia selama 24 jam.

b. *Go-Send*

Merupakan layanan jasa yang ada dalam aplikasi berbentuk kurir. Konsumen bisa melakukan pengiriman barang atau dokumen yang bisa dilakukan dengan cepat dan tanpa menunggu terlalu lama dengan jarak tempuh maksimal 25 km. *Go-Send* memiliki ketentuan terhadap barang atau dokumen yang dikirim harus bersifat aman dan tidak melanggar aturan hukum (bukan barang dan dokumen yang dilarang), barang yang dikirimkan tidak melebihi ukuran yang telah

[6] Ibid. Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditentukan yaitu dengan ukuran maksimal panjang : 70 cm, lebar: 50cm, tinggi 50cm dan berat barang tidak lebih dari 20 kg. Pelayanan jasa ini tersedia selama 24 jam.

c. *Go-Food*

Merupakan layanan aplikasi pesan antar makanan yang bisa dipesan oleh konsumen. Layanan jasa ini dapat dipesan oleh konsumen pada restoran atau gerai makanan dan minuman yang telah bekerjasama dengan Go-Jek Indonesia. Harga makanan atau minuman yang dipesan telah tertera pada aplikasi. Mengenai pembayaran terhadap makanan atau minuman yang telah dipesan konsumen, akan dibayarkan terlebih dahulu oleh pihak mitra pengendara yang menerima orderan tersebut dan ketika makanan atau minuman tersebut telah sampai, baru konsumen membayarkan harga makanan atau minuman tersebut ditambah dengan tarif layanan jasa yang telah dipesan oleh konsumen tersebut. Layanan *Go-Food* ini mengikuti hari dan jam buka yang diberlakukan oleh restoran atau gerai makanan dan minuman tersebut.

d. *Go-Mart*

Merupakan layanan jasa yang bertujuan untuk membantu konsumen yang ingin berbelanja kebutuhan sehari-hari. Layanan ini menyediakan pilihan barang pada berbagai macam toko atau tempat perbelanjaan, mulai dari minimarket dan supermarket yang bekerjasama dengan Go-Jek Indonesia. Mengenai pembayaran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang belanja yang telah dipesan konsumen, akan dibayarkan terlebih dahulu oleh pihak mitra pengendara yang menerima orderan tersebut dan ketika barang belanja tersebut telah sampai, baru konsumen membayarkan harga belanja tersebut ditambah dengan tarif layanan jasa yang telah dipesan oleh konsumen tersebut. Layanan *Go-Mart* mengikuti jam buka toko, minimarket atau supermarket yang bersangkutan.[7]

B. Akad Antara Mitra Pengendara Dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya

1. Syarat dan Ketentuan Menjadi Mitra Pengendara

Untuk bergabung menjadi mitra pengendara, pihak Go-Jek Indonesia memiliki syarat berikut ini:

a. Pria/Wanita umur 17 sampai 55 Tahun;
b. berpendidikan minimal SMP;
c. memiliki SIM C;
d. memiliki kendaraan motor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan;
e. Tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia;
f. Meninggalkan salah satu dokumen asli untuk jaminan kemitraan (Kartu Keluarga, BPKB motor, Ijazah Terakhir, Akte Lahir atau Buku Nikah);

[7] Ibid. Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Wajib menghadirkan kendaraan motor roda dua yang akan digunakan mitra pengendara untuk pengecekan.[8]

Setelah memenuhi persyaratan tersebut, calon mitra pengendara yang bersedia untuk bekerjasama bisa langsung menghubungi pihak manajemen Go-Jek Indonesia dengan datang langsung ke kantor Go-Jek Indonesia di masing-masing wilayahnya. Kemudian di kantor Go-Jek Indonesia tersebut akan dilakukan verifikasi data pendaftaran dan pemeriksaan kelayakan fisik pada kendaraan motor roda dua calon mitra pengendara.

Para calon mitra pengendara Go-Jek Indonesia yang ingin melakukan kerja sama dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya berasal dari berbagai kalangan dan profesi. Mulai dari tukang ojek konvensional, mahasiswa, hingga pegawai kantoran. Calon mitra pengendara yang bergabung dapat menjalankan aplikasi Go-Jek Indonesia secara penuh waktu (*full time*) dan juga paruh waktu (*part time*).

Para calon mitra pengendara yang lolos uji kelayakan fisik kendaraan motor roda dua akan mengikuti proses wawancara dengan pihak manajemen Go-Jek Indonesia. Dalam wawancara tersebut pihak manajemen menanyakan kesediaan mitra pengendara untuk bergabung, menjelaskan mengenai alat pendukung kerja yang harus digunakan oleh mitra pengendara yakni berupa *handphone android* yang disediakan oleh perusahaan dengan sistem pembelian yang bisa diangsur oleh mitra

[8] Klausul Perjanjian Kerjasama Kemitraan antara Mitra Pengendara dengan PT.Go-Jek Indonesia, pasal 2 Hubungan Kerjasama point (e), Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengendara, dan menyerahkan salah satu dokumen asli untuk jaminan kemitraan. Apabila calon mitra pengendara setuju, maka pihak manajemen Go-Jek Indonesia memberikan surat tanda terima jaminan kepada mitra pengendara. Setelah itu dilakukan persetujuan kerjasama kemitraan yang mengikat antara mitra pengendara dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya.

Proses selanjutnya yaitu mitra pengendara akan diberikan pelatihan terkait dengan sistem prosedur pelayanan jasa konsumen lewat *handphone android* tersebut.[9]

Seluruh kegiatan operasional mitra pengendara mulai dari menerima orderan dari konsumen, mengetahui lokasi orderan yang didapat, berkomunikasi langsung dengan konsumen, mengetahui upah yang didapat mitra pengendara, hingga mengambil upah dalam deposit yang didapat oleh mitra pengendara, semua itu dilakukan lewat *handphone android* yang dibeli dengan sistem angsuran tersebut.

Deposit mitra pengendara adalah saldo minimal yang harus tersisa di dalam aplikasi masing-masing mitra pengendara. Adapun ketentuannya, yaitu saldo yang ada didalam aplikasi mitra pengendara memiliki nilai minimal sebesar Rp.150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah). Apabila saldo deposit mitra pengendara dibawah batas saldo yang ditentukan, maka mitra pengendara tidak dapat menerima orderan dari aplikasi Go-Jek Indonesia.

[9] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, kantor Go-Jek Surabaya, 23 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam melaksanakan layanan jasa yang ada dalam aplikasi Go-Jek Indonesia, pihak mitra pengendara menggunakan atribut helm dan jaket yang dipinjamkan perusahaan sebagai identitas mitra pengendara kepada konsumen yang menggunakan jasa pada aplikasi tersebut.

Mitra pengendara yang telah bergabung dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya wajib memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu dengan mematuhi kode etik dan kewajiban mitra yang tertera dalam klausul perjanjian yang telah disepakati, tidak boleh melanggar aturan lalu lintas dan ramah terhadap penumpang.[10]

2. Klausul Akad Mengenai Atribut Helm dan Jaket

Pada perjanjian yang telah disepakati antara mitra pengendara dengan Go-Jek Indonesia terdapat klausul perjanjian mengenai atribut helm dan jaket. Klausul tersebut terdapat dalam pasal 3.4 Kode Etik dan Kewajiban Mitra yang berbunyi : "Mitra wajib mengenakan jaket dan helm Go-Jek yang dipinjamkan kepada Mitra oleh Go-Jek Indonesia. Go-Jek Indonesia mempunyai hak untuk mengenakan biaya kepada Mitra atas jaket dan helm yang dikenakan oleh Mitra."[11]

3. Klausul Akad Mengenai Kemitraan Tunggal

Dalam perjanjian kerjasama yang mengikat antara pihak manajemen Go-Jek dengan mitra pengendara, terdapat klausul akad yang mengatur tentang kemitraan tunggal yang terdapat dalam pasal 3.2 point (g) yang

[10] Ibid. Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.
[11] Klausul Perjanjian Kerjasama Kemitraan pasal 3.4 Kode Etik dan Kewajiban Mitra..., Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berisi : "Mitra mengerti dan setuju bahwa sejak tanggal efektif Perjanjian ini, Mitra tidak akan mengambil pesanan ataupun menyediakan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang yang dipesan melalui sarana selain Aplikasi Go-Jek termasuk namun tidak terbatas melalui aplikasi yang dikelola oleh pihak-pihak selain Go-Jek Indonesia."[12]

C. Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara Dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya

1. Implementasi Akad Atribut Helm dan Jaket

Dalam akad, atribut helm dan jaket Go-Jek Indonesia yang identik dengan warna hijau, dengan tulisan Go-Jek di belakang atribut helm dan jaket tersebut dipinjamkan kepada mitra pengendara dan digunakan sebagai identitas dalam melaksanakan orderan dari konsumen yang diterima oleh mitra pengendara. Terkait dengan fakta mengenai implementasi akad atribut helm dan jaket ini, penulis mewawancarai pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya yang diwakili oleh Abraham Wahyudi dan 8 (delapan) orang responden dari para mitra pengendara yang ada di Surabaya.

Pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya mengungkapkan bahwa kedudukan atribut helm dan jaket tersebut mutlak milik Go-Jek Indonesia dan tidak bisa dialihkan kepada pihak manapun karena atribut

[12] Klausul Perjanjian Kerjasama Kemitraan pasal 3.2 Penggunaan Aplikasi point (g)..., Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

helm dan jaket tersebut sudah ada logo Go-Jek yang melambangkan identitas dari Go-Jek Indonesia.[13]

Pada awal perjanjian kerjasama pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya telah menjelaskan kepada para mitra pengendara bahwa peminjaman atribut helm dan jaket tersebut termasuk dalam penyewaan atribut. Atas penjelasan tersebut, mitra pengendara dikenakan biaya sewa terhadap atribut helm dan jaket yang dipinjamkan.

Besarnya biaya untuk setiap atribut helm dan jaket yang dipinjamkan itu didapatkan dari total biaya produksi helm dan jaket itu sendiri yaitu sebesar Rp.190.000,00 (seratus sembilan puluh ribu rupiah) untuk setiap atribut. Jadi, mitra pengendara membayar biaya sewa atribut helm dan jaket sesuai dengan biaya produksi atribut tersebut. Dengan kata lain seluruh biaya produksi dibebankan kepada mitra pengendara akan tetapi status atribut tersebut merupakan milik Go-Jek Indonesia dan mitra pengendara hanya berstatus sebagai peminjam atribut.

Go-Jek Indonesia di Surabaya meminjamkan atribut helm dan jaket kepada mitra pengendaranya masing-masing 2 (dua) atribut helm dan 2 (dua) atribut jaket sehingga jumlah biaya sewa atribut yang harus dibayar oleh mitra pengendara kepada Go-Jek Indonesia sebesar Rp.760.000,00 (tujuh ratus enam puluh ribu rupiah).

[13] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Biaya sewa atas pinjaman atribut helm dan jaket tersebut tidak dibayarkan secara langsung (tunai) pada saat mitra pengendara bergabung dengan Go-Jek Indonesia, akan tetapi dibayarkan dengan sistem cicilan. Mitra pengendara dapat menyicil biaya sewa tersebut dengan cicilan yang ditetapkan oleh pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya yaitu sebesar Rp.5.000,00 (lima ribu rupiah) untuk setiap atribut helm dan jaket dengan cicilan selama 152 hari kerja. Cicilan tersebut secara otomatis dipotong dari saldo deposit masing-masing mitra pengendara.[14]

Adanya cicilan terhadap atribut helm dan jaket tersebut dibenarkan oleh para mitra pengendara. Seperti yang diungkapkan oleh Tama, mitra pengendara yang telah bergabung dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya sejak bulan April 2016 sebagai berikut :

"Memang benar kita sebagai driver itu dipinjami helm dan jaket, itu fungsinya untuk menandakan bahwa memang customer yang akan diantar atau barang yang akan dikirimkan oleh customer memang benar dibawa oleh driver Go-Jek. Helm sama jaket itu dikenai cicilan Rp.5.000 (lima ribu rupiah) setiap senin sampai jumat sampai cicilan itu lunas. Total cicilannya itu Rp.760.000 (tujuh ratus enam puluh ribu rupiah)."[15]

Fakta di lapangan memperlihatkan juga terkait dengan adanya atribut helm dan jaket mitra pengendara yang rusak karena pemakaian oleh mitra pengendara yang mengenakannya dalam melaksanakan orderan. Seperti cat helm tergores, Logo Go-Jek pada helm rusak, kaca helm yang lepas, pudarnya warna jaket mitra. Hal ini diungkapkan oleh

[14] Ibid. Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.
[15] Tama (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syamsul, mitra pengendara yang bergabung sejak Agustus 2015 sebagai berikut :

"Wajar jika atribut helm ada yang catnya tergores, tulisan Go-Jek di helm jadi gak jelas, dan jaket yang warnanya jadi beda. Soalnya helm dan jaket itu hampir setiap hari dipakai, dari pagi sampai malam. Kita cuman dikasih 2 helm sama 2 jaket. Helm bisa aja jatuh, tersenggol sama barang lain, kalau jaket juga sering dipakai dan dicuci."[16]

Hal serupa juga diungkapkan lebih jelas oleh Fatchur yang bergabung menjadi mitra pengendara dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya sejak bulan Januari 2016 sebagai berikut :

"Mengenai helm dan jaket itu perawatannya tergantung pada masing-masing driver. Kita dipinjami 2 (dua) helm dan 2 (dua) jaket untuk operasional. Waktu di *training* sudah dijelaskan sama orang kantor Go-Jek kalau helm sama jaket itu dikenai biaya sewa itu untuk perawatan helm sama jaket yang dipakai driver ya fungsinya untuk helm dan jaket kalau ada kerusakan. Jadi kita sebagai driver tidak perlu ganti atribut yang rusak tersebut. Tapi kita mengganti atribut helm atau jaket yang rusak tadi dengan yang baru dengan menyicil kembali atribut yang baru."[17]

Muchlis, yang telah menjadi mitra pengendara Go-Jek di Surabaya sejak bulan September 2016 turut mengungkapkan jika salah satu atributnya ada yang rusak dikarenakan pemakaian saat melaksanakan orderan dari konsumen sebagai berikut :

"Atribut helm saya jatuh pada saat saya menyerahkan helm kepada customer yang akan melakukan perjalanan. Kacanya pecah, dan bagian belakang juga retak. Setelah saya mengantarkan customer, saya segera melaporkan ke kantor, dan saya mendapatkan atribut helm yang baru sebagai ganti helm yang sudah rusak tadi tanpa perlu mengganti helm yang rusak tadi, tapi dengan cicilan atribut helm yang baru lagi."[18]

---

[16] Syamsul (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.
[17] Fatchur (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.
[18] Muchlis (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 19 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pengakuan mitra pengendara terkait dengan atribut helm dan jaket yang rusak tidak perlu mengganti kerusakan tersebut, cukup mengembalikan atribut yang rusak tersebut kepada manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya dan akan mendapatkan pengganti atribut yang baru dengan cicilan atribut baru. Pihak manajemen Go-Jek Indonesia membenarkan hal tersebut.

Pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya melalui perwakilannya yaitu Abraham Wahyudi mengungkapkan :

> "Dalam kegiatan operasional sehari-hari tidak dipungkiri jika terjadi kelecetan pada atribut yang dipinjamkan kepada mitra pengendara. Karena itu diberlakukan biaya sewa sistem cicilan untuk menanggulanginya. Atribut (helm dan jaket) yang dikembalikan oleh mitra kepada kami ada yang masih utuh dan ada juga helm yang rusak kacanya, tulisan Go-Jek yang ada di belakang helm tidak jelas, jaket yang dipakai mitra sobek sampai ada yang tidak layak. Hal itu dimaklumi karena memang atribut tersebut setiap harinya terkena panas dan hujan karena digunakan mitra untuk identitas mitra pengendara kepada konsumen yang menggunakan jasa pada aplikasi Go-Jek. Sampai saat ini juga ada atribut helm dan jaket yang baik yang ada pada mitra pengendara. Atribut helm dan jaket mitra pengendara yang dianggap tidak layak lagi dapat dikembalikan ke kantor, dan mitra dapat menggunakan jaket dan helm yang baru tentunya dengan cicilan baru."[19]

Ada juga mitra pengendara yang kehilangan atribut helm salah satunya adalah Aji Rianto yang telah menjadi mitra pengendara Go-Jek Indonesia sejak bulan Juni 2016 mengungkapkan sebagai berikut :

> "Waktu itu saya dapat orderan pentol gila di foodcourt Royal, seperti biasa saya parkir di luar Royal Plaza karena parkir di dalam penuh karena banyak orang-orang yang masuk ke Royal untuk buka bersama. Setelah saya kembali ke parkiran, helm Go-Jek saya sudah tidak ada. Kalau helm atau jaket atau helm itu hilang juga kata orang kantor harus mengurus surat kehilangan ke polisi, dan tidak perlu mengganti karena sudah masuk di cicilan itu tadi. Dan driver bisa ambil helm atau jaket yang baru

[19] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mengganti helm atau jaket yang hilang tadi dengan cicilan yang baru."[20]

Mengenai atribut helm atau jaket yang hilang, pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya menanggapinya sebagai berikut :

"Untuk atribut yang hilang, mitra pengendara tidak perlu mengganti, namun wajib melaporkan kepada pihak kepolisian untuk mendapatkan surat keterangan kehilangan sebagai bukti telah kehilangan atribut. Surat kehilangan dari kepolisian itu harus segera dilaporkan kepada kami dengan batas waktu 1 (satu) hari dari waktu kehilangan. Apabila kehilangan itu terjadi pada hari libur operasional kantor Go-Jek, maka mitra pengendara bisa langsung laporan melalui call center pusat terlebih dahulu pada hari yang sama ketika kehilangan, dan bisa laporan kepada kantor Go-Jek dengan batas waktu maksimal 3 (tiga) hari kehilangan.
Setelah itu kami menanyakan lebih lanjut mengenai kronologi kehilangan atribut helm dan jaket tersebut, seperti : hilang dimana, kapan kejadiannya, dan kronologinya bagaimana.
Setelah menerima penjelasan dari mitra pengendara yang kehilangan atribut, kami selaku manajemen Go-Jek Indonesia memberikan surat peringatan kepada mitra pengendara agar tidak terjadi kehilangan atribut kembali dan memberikan surat pernyataan kepada mitra pengendara apabila jika menghilangkan atribut helm dan jaket lagi maka pihak mitra pengendara akan mengganti biaya atribut helm dan jaket sebesar biaya yang dikenakan untuk setiap atribut yaitu Rp.190.000,00 (seratus sembilan puluh ribu rupiah) untuk setiap atribut yang hilang, dan mengembalikan atribut yang masih ada pada pengendara dan mitra pengendara mendapatkan sanksi berupa pemutusan hubungan kerjasama sebagai mitra pengendara (tidak lagi sebagai mitra pengendara Go-Jek Indonesia)."[21]

Rudi, seorang pegawai swasta yang juga menjadi mitra pengendara Go-Jek Indonesia yang bergabung sejak bulan September 2016 yang pada bulan November 2016 memutuskan untuk tidak lagi menjadi mitra Go-Jek Indonesia mengungkapkan :

"Saya memberikan ijazah terakhir saya yang asli kepada Go-Jek Indonesia di Surabaya sebagai jaminan atas cicilan handphone serta atribut helm dan jaket. Saya tidak lagi bergabung menjadi mitra Go-Jek

[20] Aji Rianto (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.
[21] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia karena waktu kerja saya semakin padat dan tidak dapat mengambil orderan lagi. Saya datang ke kantor untuk mengembalikan *handphone*, atribut helm dan jaket. Untuk cicilan *handphone* saya lunasi, dan menjadi hak milik saya. Sedangkan untuk jaket sama helm yang masih bagus dan tidak ada lecet sama sekali tersebut harus saya lunasi. Waktu itu cicilan atribut helm dan jaket saya masih baru berjalan 84 hari. Padahal status atribut helm dan jaket tersebut dipinjamkan sama Go-Jek dan dikenakan biaya sewa yang jumlah sewanya sama dengan biaya produksi helm dan jaket tersebut. Status saya sudah tidak lagi jadi mitra, sudah tidak mengenakan helm dan jaket tersebut, helm dan jaketnya juga bagus karena baru dipakai tiga bulan, tapi saya harus melunasi cicilan atribut helm dan jaket yang sudah tidak saya pakai lagi. Kalau tidak lunas, jaminan saya tidak diberikan sama manajemen, walaupun saya tidak lagi jadi mitra."[22]

Burhan yang sempat menjadi mitra pengendara Go-Jek Indonesia di Surabaya mulai bulan Desember 2015 hingga Agustus 2016 mengungkapkan sebagai berikut :

"Saya memutuskan tidak lagi menjadi mitra di Go-Jek karena saat ini waktu kerja saya lebih banyak di luar kota, jadi saya putuskan untuk berhenti menjadi mitranya Go-Jek. Helm dan jaket saya masih utuh dan tidak lecet itu karena saya menjaganya dengan baik. Helm sama jaket itu dipinjami sama Go-Jek tapi dikenakan cicilan Rp.5.000,00 sehari untuk setiap atributnya itu dengan masing-masing atribut dikenai biaya Rp.190.000,00 dengan total cicilan Rp.760.000,00 dan waktu pengarahan awal menjadi mitra juga dijelaskan kalau biaya atribut itu diambil dari biaya produksi dari helm sama jaket itu sendiri. Jadi sebenarnya ada jual beli di atribut ini tapi sistemnya sewa dengan cicilan. Waktu itu cicilan atribut saya sudah lunas. Saya datang ke kantor Go-Jek di Tidar untuk menanyakan uang helm dan jaket dan mengambil jaminan yang sudah saya serahkan ke Go-Jek waktu awal jadi mitra dengan surat tanda terima jaminan yang ada di saya. Syarat mengambil jaminan saya itu harus mengembalikan helm dan jaketnya tanpa ada pengembalian uang helm dan jaket karena orang kantor bilangnya helm dan jaket itu disewakan. Dan uang cicilan itu buat biaya perawatan. Setelah saya mengembalikan helm dan jaket itu, saya bisa mengambil jaminan saya dan uang sewa pinjaman atribut itu tidak kembali lagi ke saya."[23]

---

[22] Rudi (mantan mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 14 Desember 2016.
[23] Burhan (mantan mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 21 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mengenai ungkapan terkait dengan pengembalian atribut yang tidak rusak maka biaya cicilan tidak dapat kembali apabila tidak lagi menjadi mitra pengendara, pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya mengungkapkan sebagai berikut :

"Bagi mitra pengendara yang tidak ingin lagi bekerjasama sebagai mitra pengendara Go-Jek dapat mengembalikan atribut helm dan jaket yang dipinjamkan oleh PT.Go-Jek Indonesia di Surabaya. Untuk atribut mitra pengendara yang ada lecet, tidak akan dikenakan biaya lagi, karena sudah termasuk ke dalam cicilan atribut helm dan jaket di awal.
Berkenaan dengan atribut helm dan jaket mitra pengendara yang masih bagus dan tidak lecet, pihak manajemen juga tidak bisa mengembalikan uang cicilan atribut helm dan jaket karena peminjaman atribut tersebut sudah termasuk dalam penyewaan atribut dengan mengenakan biaya sewa atribut secara cicilan pada waktu awal menjadi mitra.
Jika atribut helm dan jaket yang cicilan biaya sewanya sudah lunas, mitra tersebut bisa mengembalikan atribut helm dan jaket beserta surat tanda terima jaminan yang diberikan oleh kantor waktu awal menjadi mitra, dan kantor akan memberikan jaminan yang telah mitra pengendara serahkan di awal perjanjian.
Apabila mitra pengendara yang tidak ingin melanjutkan kerjasama perjanjian itu masih mempunyai cicilan biaya sewa terhadap atribut helm dan jaket yang jumlah biaya sewa itu diambil dari total biaya produksi helm dan jaket, maka mitra diharuskan untuk melunasi biaya sewa tersebut. Setelah atribut lunas, barulah mitra pengendara dapat mengambil kembali dokumen yang telah dijaminkan kepada Go-Jek Indonesia di Surabaya pada awal perjanjian. Hal ini sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara mitra dengan Go-Jek Indonesia di Surabaya."[24]

2. Implementasi Akad Kemitraan Tunggal

Terkait dengan fakta mengenai implementasi akad kemitraan tunggal ini, penulis mewawancarai pihak manajemen Go-Jek Indonesia yang diwakili oleh Abraham Wahyudi dan 3 orang responden dari para mitra pengendara yang ada di Surabaya.

[24] Ibid. Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan mitra pengendara di daerah Royal Plaza Ketintang Surabaya, terdapat mitra pengendara yang menyediakan jasa antar-jemput secara *offline* kepada pelanggan dan juga bergabung dengan aplikasi penyedia jasa yang sama seperti Go-Jek Indonesia yaitu Uber Motor (*double order online*).

Ada yang menyediakan jasa antar-jemput secara *offline* kepada pelanggan, seperti yang di ungkapkan Budi, seorang mitra pengendara Go-Jek Indonesia di Surabaya yang sudah bermitra sejak Desember 2015 yang mengungkapkan bahwa ia juga menerima jasa antar jemput pelanggan diluar aplikasi Go-Jek Indonesia. Pelanggan yang menggunakan jasa offline Budi tersebut sebagian besar adalah pelanggan yang telah memakai jasa Budi dalam aplikasi Go-Jek Indonesia sebelumnya.

> "Pelanggan saya yang *offline* itu dulunya ketemu waktu order lewat aplikasi terus pelanggan saya lebih cocok sama saya dan lebih memilih *offline* sama saya daripada order di aplikasi yang belum pasti dapet driver yang enak. Untuk komunikasinya lewat WA (whats app) secara pribadi."[25]

Hal serupa juga diungkapkan oleh Robin, mitra pengendara Go-Jek Indonesia sejak bulan Juli 2016 yang mengungkapkan alasan terkait dengan dirinya yang mengambil orderan secara offline diluar aplikasi Go-Jek Indonesia sebagai berikut :

> "Saya menerima orderan lain soalnya untuk menambah penghasilan. Saya biasanya mangkal disini (Royal Plaza) jika ada yang butuh diantar mendadak, bisa langsung saya antar, gak perlu repot-repot buka aplikasi dulu, terus nunggu *driver*-nya dulu, jadi malah ribet. Selain itu, kalau

[25] Budi (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orderan *offline*, uangnya 100% buat saya pribadi, gak ada potongan dari Go-Jek. Jadi sambil nunggu orderan dari aplikasi Go-Jek, saya juga menerima orderan *offline*."[26]

Terdapat pula mitra pengendara Go-Jek Indonesia yang bergabung dengan perusahaan aplikasi online lain yang menyediakan jasa yang sama seperti Go-Jek Indonesia, yaitu Uber Motor (*double order online*) seperti yang dilakukan oleh Aldi, mitra pengendara Go-Jek Indonesia di Surabaya yang telah bergabung sejak bulan Januari 2016 ini yang baru saja ikut bergabung dengan Uber Motor pada bulan November 2016 seperti berikut :

"Saya juga ikut bergabung di Uber Motor dan menerima orderan secara *offline* karena saya selaku mitra di Go-Jek merasa penghasilan dari bagi hasil yang ditetapkan kantor itu berkurang. Dahulu hitungannya perkilometer bisa sampai Rp.4.000,00 sedangkan sekarang tarif perkilometernya turun menjadi Rp.3.000,00. Dulu dengan mengandalkan orderan lewat aplikasi Go-Jek sudah bisa mendapatkan pendapatan yang lumayan banyak. Dibandingkan sekarang yang harga perkilometernya dikurangi dan saingan sesama mitra yang lain juga lebih banyak, juga capek bertambah, kalau saya ambil orderan diluar Go-Jek dan gabung Uber jadi sedikit-sedikit bisa buat tambahan penghasilan. Saat ini banyak teman-teman mitra yang juga mengambil *double order* seperti saya walaupun dalam perjanjian dengan Go-Jek itu dilarang mengambil orderan diluar aplikasi."[27]

Pihak manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya mengungkapkan bahwa dalam kegiatan operasional sehari-hari tidak dipungkiri jika ada mitra pengendara yang melanggar perjanjian yang telah disepakati bersama mengenai kemitraan tunggal.

Go-Jek Indonesia di Surabaya memberikan sanksi kepada para mitra pengendara atas tindakannya yang telah mengambil orderan diluar

[26] Robin (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.
[27] Aldi (mitra pengendara Go-Jek Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 17 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aplikasi Go-Jek. Cara manajemen Go-Jek Indonesia di Surabaya untuk mengetahui adanya mitra pengendara yang melaksanakan orderan diluar aplikasi yaitu dengan membentuk supervisor lapangan di setiap area Surabaya. Supervisor lapangan yang bertugas untuk memantau para mitra pengendara dalam melaksanakan orderan. Apabila ada mitra pengendara yang mengambil orderan diluar aplikasi baik secara manual ataupun bergabung dengan perusahaan lain selain Go-Jek, akan kami *suspend* sementara selama 60 menit tidak bisa menerima orderan lewat aplikasi Go-Jek. *Suspend* sementara tersebut bisa dilakukan lewat aplikasi yang dipegang oleh supervisor lapangan dengan memasukkan data nomor kendaraan mitra pengendara.

Apabila mitra pengendara sudah tiga kali mendapatkan *suspend* sementara, maka mitra pengendara akan dipanggil oleh pihak manajemen Go-Jek Indonesia di kantor untuk membuat surat pernyataan dan mendapatkan surat peringatan apabila mitra pengendara kedapatan mengambil kembali orderan dari konsumen diluar aplikasi seperti yang sudah ditentukan, maka mitra pengendara tersebut akan diputus kemitraannya.

Dari sekian banyak mitra pengendara yang bergabung, ada mitra pengendara yang dikenakan sanksi-sanksi tersebut. Yang terbanyak adalah sanksi *suspend* sementara selama 60 menit sebanyak 20 mitra pengendara, 5 mitra pengendara yang telah memperoleh surat peringatan serta surat pernyataan dan 1 mitra pengendara yang telah diputus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemitraannya oleh Go-Jek Indonesia di Surabaya akibat dari mengambil orderan diluar aplikasi Go-Jek Indonesia.[28] Berikut data lengkapnya :

Tabel 1
Data mitra pengendara yang dikenakan sanksi oleh Go-Jek Indonesia

No.	Nama	Nomor Polisi	Tanggal Pelanggaran	Jenis Sanksi
1	Robbyanto	L 4612 UG	02/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
2	Alfiandi Murdianto	L 5610 KL	10/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
3	Rezza Wijaya	L 2680 JU	12/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
4	Erna Susilowati	L 4816 VT	12/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
5	Aji Putra	L 3329 BM	19/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
6	Muh Riswanto	W 4821 IK	23/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
7	Arya Apriyanto	L 5578 OR	27/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
8	Kevvin Doni	L 5110 WU	28/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
9	Alfant Dandi	L 2987 GR	31/08/2016	*Suspend* sementara 60 menit
10	Tika Miranti	L 5664 GK	03/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
11	Mulyanto	L 3210 JY	06/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
12	Kuswiyanto	L 6654 TH	06/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
13	Imahar Bagus	L 4310 WI	09/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
14	Enik Susanti	L 5779 RS	09/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
15	Ali Marliman	W 7710 PU	12/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
16	Lukito	L 8977 XF	15/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit
17	Denny Agusanto	L 4665 JK	27/09/2016	*Suspend* sementara 60 menit

[28] Abraham Wahyudi (manajemen Go-Jek Surabaya), *Wawancara*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

18	Maruli	L 4289 HT	03/10/2016	*Suspend* sementara 60 menit
19	Sudarsono	L 6620 SS	05/10/2016	*Suspend* sementara 60 menit
20	Baidlowi	L 2000 KM	14/10/2016	*Suspend* sementara 60 menit
21	Candra Aditia	L 7554 TR	25/10/2016	Surat Peringatan
22	Hertanto Kurniawan	L 2346 GU	4/11/2016	Surat Peringatan
23	Sulkan	W 3387 RS	16/11/2016	Surat Peringatan
24	Romi Ilmawan	L 2653 YY	20/11/2016	Surat Peringatan
25	Wiji Suprayitno	L 4497 KO	27/11/2016	Surat Peringatan
26	Khasan	L 2124 LF	30/11/2016	Putus Kemitraan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id