

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP *EVENEMENT* PADA
TRANSPORTASI *ONLINE* PT. GRAB INDONESIA CABANG
SURABAYA**

SKRIPSI

**Oleh:
Miftahurrohmah
NIM: C02214013**



**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Syariah Dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
SURABAYA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Miftahurrohmah

NIM : C02214013

Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap *Evenement* Pada
Transportasi *Online* PT. Grab Indonesia Cabang Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 13 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Miftahurrohmah
NIM. C02214013

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Miftahurrohmah NIM. C02214013 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, tanggal 06 Februari 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah.

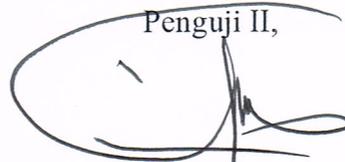
Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



Muh. Sholihuddin, MHI
NIP: 197707252008011009

Penguji II,



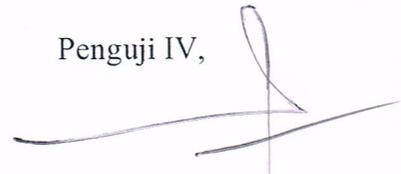
Prof. Dr. H. Abu Azam Al Hadi, M.Ag
NIP: 195808121991031001

Penguji III,



Dr. H. Abd. Basith Junaidy, M.Ag
NIP: 197110212001121002

Penguji IV,



Agus Solikin, S.Pd, M.SI
NIP: 198608162015031003

Surabaya, 22 Februari 2018
Mengesahkan,
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H. Sahid. HM, M.Ag., MH.
NIP: 196803091996031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Miftahurrohmah NIM. C02214013 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 13 Januari 2018
Pembimbing,



Muh. Sholihuddin, MHI
NIP:197707252008011009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Miftahurrohmah
NIM : C02214013
Fakultas/Jurusan : Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : miftarahma4@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* PT Grab Indonesia Cabang Surabaya
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(MIFTAHURROHMAH)

nama terang dan tanda tangan

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S. *Al- Maidah*: 2)¹

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa sebagai manusia tidak bisa hidup sendiri, melainkan harus berinteraksi dengan yang lainnya. Ia memerlukan bantuan orang lain dan ia juga diperlukan oleh yang lainnya. Terutama dalam hal kebaikan, harus saling tolong menolong satu dengan yang lainnya.² Di dalam bidang kegiatan ekonomi, Islam memberikan pedoman-pedoman/aturan-aturan hukum, yang pada umumnya dalam bentuk garis besar. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan peluang umum bagi perkembangan perekonomian dikemudian hari.³

Fenomena transportasi jalan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas pula dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi. Semakin maju ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi, yang dapat dilihat dari semakin berkembangnya

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Tafsirnya* (Bandung: Cordoba, 2012), 106.

² Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Amzah, 2013), 54.

³ Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 5.

inovasi, semakin maju dan canggih pula roda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat.⁴

Perkembangan pesat dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru dibidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh perusahaan transportasi jalan *online*, salah satunya Grab. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai konsumen. John F. Kennedy mengatakan pada tahun 1962 bahwa 2/3 dari penggunaan uang di dunia ekonomi dilakukan oleh konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.⁵

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah menyatakan secara jelas bahwa hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.⁶ Selain itu juga disebutkan bahwa dimana pelaku usaha dilarang menawarkan,

⁴ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 1.

⁵ *Ibid.*, 95.

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4.

mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa lain secara Cuma-Cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.⁷

Mengacu pada website resmi Grab, merupakan sebuah perusahaan asal Malaysia yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan sentero Asia Tenggara. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti *GrabCar*, *GrabShare*, *GrabBike*, *GrabTaxi*, *GrabHitc*, *GrabFood* dan *GrabExpress*.⁸

Transportasi jalan *online* (Grab) sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumennya. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi jalan *online* dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian yang tidak terduga atau disebut *evenement* yang bisa dialami oleh siapa saja. Untuk memberikan jaminan tersebut, Pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.

Dengan demikian, semua orang dapat melakukan pertimbangan dalam memilih jasa transportasi Grab untuk menjadikan opsi sebagai pilihan alternatif dalam bertransportasi. Karena pada dasarnya, transportasi jalan

⁷ Ibid., Pasal 3.

⁸ [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)) diakses pada tanggal 20 September 2017.

online (Grab) dianggap memberikan kemudahan bagi konsumennya, sehingga sebagai konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik yang memberikan kenyamanan dan keselamatan. Hal ini sesuai dengan tujuan umum *maqasjid al-syari'ah*. Seperti yang dikutip Sapiudin Shidiq, Imam al-Syaitibi dalam kitab *al-muwafaqat* berkata: “Sekali-kali tidaklah syariat itu dibuat kecuali untuk merealisasikan manusia baik di dunia dan di akhirat dan dalam rangka mencegah kemafsadatan yang akan menimpa mereka”.⁹

Tujuan umum dari hukum syariat adalah untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang menjadi tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara yaitu agama, jiwa, harta, akal dan keturunan. Dengan kelima perkara inilah manusia dapat menjalankan kehidupannya yang mulia. Semuanya untuk kemaslahatan manusia, sebagaimana dijelaskan dalam surah *Al-Anbiyā* ayat 107:¹⁰

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

“Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”. (Q.S. *Al-Anbiyā*: 107).¹¹

Rahmat dalam ayat di atas dimaksudkan adalah kemaslahatan untuk semesta alam, termasuk di dalamnya manusia.

⁹ Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2011), 225.

¹⁰ *Ibid.*, 226.

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Qur' an dan Tafsirnya* (Bandung: Cordoba, 2012), 331.

penelusuran awal, sampai saat ini penulis menemukan beberapa penelitian terkait perlindungan konsumen pada transportasi *online*. Diantaranya:

1. Sebuah judul skripsi pada tahun 2016 yakni “Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia di Surabaya” yang ditulis oleh Leti Latifah. Skripsi ini menjelaskan bahwa adanya penetapan tarif layanan jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia ini menggunakan empat akad yaitu order, tarif jarak minimal, tarif tunggu dan tarif pembatalan.¹²
2. Sebuah judul skripsi pada tahun 2016 yakni “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara dengan PT.Go-Jek Indonesia di Surabaya” yang ditulis oleh Eka Alifyah Agustina. Skripsi ini menjelaskan praktik jasa transportasi *online* Go-Jek berdasarkan *contract drafting* yang diterapkan oleh PT. Go-Jek Indonesia cabang Tidar Surabaya.¹³
3. Sebuah judul skripsi pada tahun 2017 yakni “Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggung Jawaban Atas Kesalahan Produksi di Wira Konveksi Sidoarjo” yang ditulis oleh Vanda Indarsita. Skripsi ini menjelaskan pertanggung jawaban dari konveksi sebagai pelaku

¹² Leti Latifah, “Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia di Surabaya (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016).

¹³ Eka Alifyah Agustina, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara Dengan PT.Go-Jek Indonesia di Surabaya (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017).

usaha dalam kelalaiannya dalam produksi sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen.¹⁴

Dengan adanya kajian pustaka di atas, hal ini jelas sangat berbeda dengan penelitian penelitian yang akan penulis lakukan dengan judul “Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap *evenement* pada transportasi *online* PT. Grab Indonesia cabang Surabaya”.

Dalam penelitian ini, penulis ingin memfokuskan pada *evenement* yang terjadi terhadap konsumen PT. Grab Indonesia cabang Surabaya beserta perlindungan konsumen yang diberikan menurut hukum Islam serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka dalam melakukan penelitian ini penulis memiliki tujuan:

1. Mengetahui praktik *evenement* konsumen pada PT. Grab Indonesia cabang Surabaya.
2. Mengetahui tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap *evenement*.

¹⁴ Vanda Indarsita, ”Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggung Jawaban Atas Kesalahan Produksi Di Wira Konveksi Sidoarjo (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017).

1. Undang-Undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen .¹⁵
2. *Evenement* adalah kejadian yang tidak terduga/diinginkan.¹⁶ Dalam penelitian ini penulis mengangkat *evenement* yaitu pelecehan yang dilakukan oleh *driver* kepada konsumen, konsumen tidak diantarkan sampai tujuan, tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku, akun aplikasi konsumen yang dibekukan, *Driver* meminta untuk cancel pemesanan, harga *GrabFood* tidak sesuai dengan aplikasi.
3. PT. Grab Indonesia cabang Surabaya adalah perusahaan yang melayani jasa transportasi *online* ke wilayah tertentu dan beralamat di Jl. Klampis Jaya No.8F, Klampis Ngasem, Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60117.
4. Analisis hukum Islam yakni menjabarkan data yang telah diperoleh untuk ditelaah lebih mendalam dan dikoreksi dengan landasan teori syariat Islam yaitu teori *maqāshīd al-syarī'ah*.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, yakni tentang tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap transportasi *online* PT. Grab Indonesia cabang Surabaya.

¹⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Bandung: Alumni), 47.

¹⁶ [Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7](https://kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7) diakses pada tanggal 19 September.

1. Data yang akan dikumpulkan

Adapun data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Tentang PT. Grab Indonesia cabang Surabaya, yaitu sejarah berdirinya, produk layanan jasa, visi dan misi serta pengelolaan dan jasa.
- b. Data tentang *evenement* konsumen PT. Grab Indonesia cabang Surabaya
- c. Data tentang penerapan perlindungan konsumen terhadap *evenement* pada PT. Grab Indonesia cabang Surabaya.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini akan didapatkan dari beberapa sumber, antara lain:

a. Sumber Primer

Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi.¹⁷ Yakni keterangan dan data yang diperoleh dari pihak Grab seperti *marketing* (agen), *call center*, media sosial Grab, *driver* Grab serta dari beberapa konsumen. Data ini diperoleh melalui wawancara secara langsung dan melalui penelusuran pada situs resmi *website* PT. Grab Indonesia di Surabaya.

¹⁷ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Sigma 1996), 28.

b. Sumber Sekunder

Sumber Sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber secara tidak langsung kepada pengumpul data.¹⁸ Data sekunder ini dapat diperoleh dari beberapa informasi mengenai kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap *evenement* transportasi *online* PT. Grab Indonesia baik itu melalui pustaka, *website*, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah tersebut.

- 1) Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muāmalah*
- 2) Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*
- 3) Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*
- 4) Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh*
- 5) Mardani, *Ushul Fiqh*
- 6) Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan data yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi adalah teknik dengan sebuah alat perantara untuk melakukan pengamatan secara langsung pada subyek penelitian.¹⁹ Peneliti akan mengamati *evenement* serta perlindungan konsumen yang diberikan pada PT. Grab Indonesia cabang Surabaya.

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandun: Alfabeta, 2012), 62.

¹⁹ Burhan Asshafa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 26.

- b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara tanya sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian.²⁰ Peneliti akan mencoba melakukan wawancara dengan para pihak Grab seperti *marketing* (agen), *call center* PT. Grab Indonesia, serta melakukan wawancara kepada beberapa *driver* dan konsumen.
 - c. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau mencatat suatu laporan yang tersedia. Dengan kata lain, proses penyimpanannya dilakukan melalui data tertulis yang memuat garis besar data yang akan dicari dan berkaitan dengan judul penelitian.²¹
4. Teknik Pengolahan Data

Adapun teknik pengolahan data yang digunakan untuk mempermudah dalam menganalisis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. *Editing*, adalah memeriksa kelengkapan data. Teknik ini digunakan untuk meneliti kembali data-data yang diperoleh,²² yaitu mengadakan pemeriksaan kembali data-data tentang perlindungan konsumen terhadap *evenement* transportasi *online* PT. Grab Indonesia cabang Surabaya.

²⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), 193.

²¹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 94.

²² Soeratno, *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UUP AMP YKPM, 1995), 127.

BAB II

**KONSEP HUKUM ISLAM TENTANG *MAQĀṢĪD AL-SHARĪ'AH* SERTA
KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999**

A. *Maqāṣīd Al-Sharī'ah*

1. Definisi *Maqāṣīd Al-Sharī'ah*

Secara etimologi, *maqāṣīd Al-sharī'ah* merupakan gabungan dua kata *maqāṣīd* dan *sharī'ah*. *Maqāṣīd* adalah bentuk plural dari *maqṣad*, *qaṣd*, *maqṣīd* atau *quṣūd* yang merupakan derivasi dari kata kerja *qaṣada yaqṣudu* dengan beragam makna, seperti menuju suatu arah, tujuan, tengah-tengah, adil dan tidak melampaui batas, jalan lurus, tengah-tengah, antara berlebih-lebihan dan kekurangan. Sementara itu, *sharī'ah* yang secara etimologi bermakna jalan menuju mata air, dalam terminologi fiqh berarti hukum-hukum yang disyariatkan oleh Allah untuk hamba-Nya, baik yang ditetapkan melalui al-Qur'an maupun sunnah Nabi Muhammad yang berupa perkataan, perbuatan atau ketetapan Nabi.²⁵

Secara terminologis, makna *maqāṣīd al-sharī'ah* berkembang dari makna yang paling sederhana sampai pada makna yang holistik. Di kalangan ulama klasik sebelum al-Shaytibi, belum ditemukan definisi yang konkret dan komprehensif tentang *maqāṣīd al-sharī'ah*. Definisi mereka cenderung mengikuti makna bahasa dengan menyebutkan padanan-padanan

²⁵ Abd A' la, *Fiqh Minoritas* (Yogyakarta: PT.LkiS Printing Cemerlang, 2010), 162.

maknanya. al-Bannānī memaknainya dengan hikmah hukum, al-Asnāwī mengartikannya dengan tujuan-tujuan hukum, al-Samarqandī menyamakannya dengan makna-makna hukum, sementara al-Ghazālī, al-‘Āmidī, dan Ibn al-Hājib mendefinisikannya dengan menggapai manfaat dan menolak mafsadat. Variasi definisi tersebut mengindikasikan kaitan erat *maqāṣīd al-sharī’ah* dengan hikmah, ‘*llat*, tujuan atau niat, dan kemaslahatan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini adalah contoh definisi *maqāṣīd al-sharī’ah* oleh al-Ghazālī sebagai berikut:

*Maslahah adalah sebuah istilah yang pada intinya merupakan keadaan yang mendatangkan manfaat dan menolak bahaya atau kerugian. Yang kami maksudkan dengan maqāṣīd sharī’ah sebenarnya bukan ini, karena mendatangkan manfaat dan menolak bahaya atau kerugian adalah tujuan dari makhluk. Kebaikan makhluk adalah ketika menggapai tujuan-tujuannya. Yang kami maksudkan dengan maslahahdi sini adalah menjaga tujuan sharā’. Tujuan syara’ untuk makhluk ada lima, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta mereka.*²⁶

Ulama ushul fiqh menyimpulkan bahwa nas al-Qur’an dan hadith Nabi selain menunjukkan hukum melalui bunyi bahasanya juga melalui ruh *tasrīh*’i atau *maqāṣīd al-sharī’ah* (tujuan hukum). Berangkat dari *maqāṣīd al-sharī’ah*, maka istinbat hukum dapat dikembangkan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang tidak terjawab oleh kandungan kebahasan dalam al-Qur’an dan hadith melalui qiyas, istihsan, masalah mursalah, dan

²⁶ Ibid., 164.

urf yang juga dapat disebut sebagai dalil. Abdul Wahhab Khallaf dalam bukunya Ilmu Ushul Fiqh menegaskan pentingnya mengetahui tujuan umum hukum syariat karena dapat berfungsi sebagai alat bantu untuk memahami nas dan penerapannya terhadap peristiwa yang tidak ada hukumnya.

2. Tingkatan Masalah

Berdasarkan pendapat para ulama ushul *fiqh*, maka dapat dipahami bahwa tujuan syariat adalah untuk kemaslahatan kehidupan manusia, baik di dunia dan di akhirat dan untuk menghindari mafsadat bagi kehidupan manusia di dunia dan di akhirat.²⁷

Menurut al-Shaitibi ada lima tujuan pokok syariat Islam, yaitu dalam rangka melindungi agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Kelima pokok tersebut dinamakan dengan *kulliyah al-khams* atau *al-qawā'id al-kulliyat*. Untuk kepentingan menetapkan hukum, kelima tujuan pokok tersebut dikategorikan menjadi tiga tingkatan, yaitu:

- a. *Darūriyyat*, yaitu memelihara kebutuhan yang bersifat esensial itu adalah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta, dengan batas jangan sampai terancam. Tidak terpenuhinya atau tidak terpeliharanya kebutuhan-kebutuhan itu akan berakibat terancamnya eksistensi kelima tujuan pokok itu.
- b. *Hājiyyat*, yaitu kebutuhan yang tidak bersifat esensial, melainkan termasuk kebutuhan yang dapat menghindarkan manusia dari kesulitan dalam hidupnya. Tidak terpeliharanya kelompok ini tidak akan

²⁷ Mardhani, *Ushul Fiqh* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 337.

mengancam eksistensi kelima pokok di atas, tetapi akan menimbulkan kesulitan bagi mukallaf. Kelompok ini erat kaitannya dengan rukhshah.

- c. *Tahsiniyyat*, yaitu kebutuhan yang menunjang peningkatan martabat seseorang dalam masyarakat dan di hadapan Tuhan-nya, sesuai dengan kepatuhan.

Pada hakikatnya kelima tujuan pokok di atas, baik kelompok *Darūriyyat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat* dimaksudkan untuk memelihara atau mewujudkan kelima pokok seperti yang disebutkan di atas, hanya saja peringkat kepentingan satu sama lain. Guna memperoleh gambaran yang utuh tentang *maqāṣid shari'ah*, berikut akan dijelaskan kelima pokok kemaslahatan dengan peringkatnya masing-masing:²⁸

1) Memelihara Agama (*Hifz al-dīn*)

Menjaga atau memelihara agama, berdasarkan kepentingannya, dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Memelihara agama dalam peringkat *darūriyyat*, yaitu memelihara dan melaksanakan kewajiban keagamaan yang masuk peringkat primer, seperti melaksanakan shalat lima waktu. Kalau shalat itu diabaikan, maka akan terancam eksistensi agama.
- b) Memelihara agama dalam peringkat *hajiyyat*, yaitu melaksanakan ketentuan agama, dengan maksud menghindari kesulitan, seperti shalat jamak dan shalat qhasar bagi orang yang

²⁸ Ibid., 338.

manusia dapat menjalankan kehidupannya yang mulia. Menurut Imam Syaitibi, kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam dari kelima perkara di atas memiliki tiga peringkat kebutuhan *Ḍarūriyyat*, *Hajiyyat*, *Taḥsiniyyat*. Menurut Abdul Wahab Khallaf, jika tiga peringkat kebutuhan masing-masing *Ḍarūriyyat*, *Hajiyyat*, *Taḥsiniyyat* telah dipenuhi secara sempurna berarti telah terealisasi kemaslahatan manusia yang merupakan tujuan hukum *syāri'at*.

3. Kriteria *Maqāṣīd Al-Sharī'ah*

Dalam sisi legalitas hujjahnya, *maqāṣīd al-sharī'ah* haruslah memenuhi empat macam kriteria:

- a. *Maqāṣīd al-sharī'ah* haruslah *tsabit*, maksudnya bahwa sebuah hikmah dari pensyari'atan hukum bisa direkomendasikan sebagai tujuan syari'at apabila dapat dipastikan keberadaannya, atau terdapat *ḍanni* (asumsi) yang mendekati kepastian.
- b. *Maqāṣīd al-sharī'ah* haruslah *ḍahir* dalam artian bahwa para ulama' tidak mempertentangkan wujud keberadaannya sebagai tujuan syari'at (*'illat*). Seperti pensyari'atan nikah yang bertujuan untuk memelihara garis keturunan, tujuan semacam ini tidak dipungkiri oleh seorangpun ulama'.
- c. *Maqāṣīd al-sharī'ah* haruslah *munḍobiḥ* maksudnya bahwa suatu hikmah harus mempunyai standar yang jelas (*jami' mani'*), seperti

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁰

3. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Para ahli (di antaranya Hondius, Brack, Keijser, dan Kluwer-Deventer) sepakat bahwa arti konsumen (yang bersal dari bahasa Belanda: *konsument*) adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diesten*) yang di serahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*) pengusaha mana di sini mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara (*tusserhandelaar*) konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.³¹

Pengertian konsumen menurut para ahli sebagaimana di atas rupanya diadopsi oleh pengertian konsumen sebagaimana Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

³⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), 4-9.

³¹ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Bandung: Alumni, 1981), 47-48.

- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Konsumen

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada suatu perikatan, baik yang berasal dari perjanjian maupun undang-undang. Subekti mengatakan bahwa perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu.³² Objek perikatan menurut C. Asser adalah apa yang harus dipenuhi oleh si berutang dan merupakan hak si berpiutang yang biasanya disebut penunaian atau prestasi yang dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.³³ Menurut Wirjono Prodjodikoro, *Burgerlijk Wetboek* sendiri mengatur bahwa suatu perjanjian sebagai perhubungan hukum di mana seseorang tertentu, berdasarkan suatu janji, wajib melakukan suatu hal, dan orang lain tertentu menuntut pelaksanaan kewajiban itu.³⁴ Dalam konteks perlindungan konsumen di mana hak dan kewajiban masing-masing pihak (baik konsumen maupun pelaku usaha) sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perikatan ini bersumber dari Undang-Undang. Menurut Pasal 1352 *Burgerlijk Wetboek*, perikatan yang dilahirkan dari Undang-

³² Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2002), 4.

³³ C. Asser, *Pedoman Untuk Pengajian Hukum Perdata Belanda* (Jakarta: Dian Rakyat, 1991), 13.

³⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung: Mandar Maju, 2011), 7.

Undang saja (*uit de wet alleen*) atau dari Undang-Undang sebagai akibat perbuatan orang (*uit de wet ten gevolge vans' mensen toedoen*).³⁵

Salah satu asas perlindungan konsumen yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah asas keseimbangan, yakni terdapatnya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual. Selain itu, asas kepastian hukum dalam konteks perlindungan konsumen menjamin keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta adanya kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen untuk menaati hukum, dalam kerangka jaminan kepastian hukum. Sejalan dengan asas-asas tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen. Hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha diatur dalam 4 (empat) buah pasal dalam Bab 111 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

- 1) Hak konsumen antara lain:
 - a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b) Hak untuk memilih baran dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

³⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dengan Penjelasan* (Bandung: Alumni, 1983), 7.

- d) Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang dan/jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau yang diperdagangkan, dengan catatan bahwa dimaksud dengan barang dan/jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian;
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

d. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online*

Salah satu konsekuensi dari semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi adalah munculnya jenis dan spesifikasi barang dan/atau jasa yang baru. Globalisasi juga menyebabkan semakin terbukanya akses informasi atas ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi jalan *online*. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai

pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen.³⁶

John F. Kennedy mengatakan pada tahun 1962 bahwa 2/3 dari penggunaan uang di dunia ekonomi dilakukan oleh konsumen. Apa yang dikatakan oleh John F. Kennedy dalam *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest* merupakan gambaran dari perlunya diadakan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, Pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, Pemerintah juga melakukan

³⁶ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 95.

Grab didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri Grab adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai tahun 2017 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi *online* di Indonesia.³⁹

Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah sebuah perusahaan yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab mempunyai visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, Ios, dan BlackBerry.

Di Indonesia, Grab banyak memiliki fitur layanan, diantaranya:

1. *GrabCar* adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan *driver* yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman.⁴⁰
2. *GrabShare* adalah layanan penjemputan bersama yang memungkinkan penumpang berbagi perjalanan dan tarif selagi pengemudi mendapatkan penghasilan lebih dengan mengambil lebih banyak penumpang dengan tujuan satu arah.
3. *GrabBike* adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat tanpa menunggu waktu terlalu lama.⁴¹

³⁹ www.kangeojek.com/2017/sejarah-grab-pendiri-grab-call-center-grab-visi-misi-grab.html?m=1. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

⁴⁰ <https://www.grab.com/id/car/>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

4. *GrabTaxi* adalah layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.⁴²
5. *GrabHitc* adalah layanan tebengan dengan separuh harga.⁴³
6. *GrabFood* adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.⁴⁴
7. *GrabExpress* adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan Kecepatan, Kepastian dan yang paling utama adalah Keamanan.⁴⁵

Grab mempunyai visi dan misi, diantaranya:

- a. Visi:
Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara.
- b. Misi:
 - 1) Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara.
 - 2) Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang.
 - 3) Meningkatkan kehidupan para partner, baik pengemudi maupun penumpang.

Perusahaan aplikasi penyedia jasa transportasi *online* PT.

Grab Indonesia telah beroperasi di beberapa kota di Indonesia.

Salah satunya adalah kota Surabaya dengan alamat kantor cabang

⁴¹ <https://www.grab.com/id/bike/> Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

⁴² <http://www.grab.com/id/taxi/>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

⁴³ <https://www.grab.com/id/hitc/>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

⁴⁴ <https://www.grab.com/id/grabfood/>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

⁴⁵ <http://www.grab.com/id/express/>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

	4. Mengemudi dengan ceroboh yang menyebabkan kematian dikarenakan berada dalam pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras.
Akun dibekukan sementara atau dikeluarkan dari GrabCar	5. Mengemudi dengan ceroboh yang tindakan pelanggaran ditentukan oleh polisi. 6. Tidak melaporkan kejadian atau lari dari tanggung jawab.

Tabel 2.1

3. Semua sanksi di atas tidak dapat diganggu gugat
4. Tim keamanan dan krisis perlu diberitahukan dengan segera bila terjadi pelanggaran
5. Siap bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pihak berwajib terkait.⁵¹

C. *Evenement Terhadap Konsumen PT. Grab Indonesia Cabang Surabaya*

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan berbagai inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh perusahaan transportasi jalan *online*, salah satunya Grab. Terlepas dari adanya transportasi *online*, harapannya adalah mendapatkan kenyamanan dan keselamatan jiwa bagi penumpangnya.

Sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi

⁵¹ Kode Etik Driver Grab. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

konsumennya. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi *online* dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian tidak terduga/tidak diinginkan atau disebut *evenement*. Pada saat penumpang yang menggunakan setiap transportasi *online* kemungkinan besar adalah penumpang mengalami kejahatan atau kecelakaan.⁵²

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* seperti:

1. Pelecehan yang dilakukan oleh *driver* kepada penumpang
2. *Driver* ugal-ugalan di jalan
3. Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan
4. Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku
5. Akun aplikasi penumpang dibekukan
6. *Driver* meminta untuk *cancel* pesanan
7. Harga *GrabFood* tidak sesuai dengan aplikasi.

Beberapa kejadian tidak terduga yang terjadi pada konsumen. Hal itu terlihat pada hasil wawancara berikut yang telah penulis ringkas dalam tabel:

Nama Responden: Rahma

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	Pelecehan yang dilakukan oleh <i>driver</i> kepada penumpang	✓	
2	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
3	Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan		✓
4	Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku		✓
5	Akun aplikasi penumpang dibekukan		✓

⁵² Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7. Diakses pada tanggal 18 November 2017.

Kemudian peneliti mencoba melakukan wawancara terhadap salah satu *driver*:

“Jika saya menerima pemesanan GrabFood, tidak jarang kalau harga yang tertera pada aplikasi ternyata berbeda dengan yang ada di rumah makan tersebut. Ini dikarenakan harga makanan ditambah dengan biaya parkir. Terkadang juga memang sudah naik dari penjualannya. Sehingga konsumen kaget ketika saya memberikan struk pemesanan GrabFood tersebut. Yang benar harganya yang harus dibayar oleh konsumen yaitu dari harga struk yang diberikan oleh rumah makan, bukan dari aplikasi. Yang saya takutkan adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan saya karena akan mempengaruhi komisi yang diberikan oleh pihak Grab kepada saya. Selain itu, tarif ongkos kirim GrabFood ini sesuai aplikasi, yang saya dapatkan juga sedikit, padahal jarak yang ditempuh terkadang jauh sekali”.⁵³

Lain halnya yang dituturkan oleh *driver* Grab:

“Tidak jarang penumpang yang saya temui itu bayarnya menggunakan promo, misalnya seharusnya bayar tunai senilai Rp.25.000 ada kode promo jadi bayarnya tinggal Rp.5.000 itu saya rasa miris sekali, selain jarak yang saya tempuh jauh sekali tetapi penumpang hanya membayar tunai senilai Rp.5.000 karena menggunakan kode promo. Dan sisanya akan dibayar oleh perusahaan dalam waktu sepekan baru bisa dicairkan uangnya. Saya menjadi *driver* Grab karena saya sudah tidak memiliki pekerjaan lagi jadi menjadi *driver* Grab ini untuk menghidupi istri dan anak saya. Belum lagi beli pulsa untuk paket data dan pulsa untuk menghubungi pelanggan”.⁵⁴

Dari hasil yang telah dikemukakan oleh kedua pengendara ini telah mewakili bahwa efektivitas dalam aplikasi Grab dengan lapangan masih perlu pertimbangan mengingat profesi sebagai sebagai mitra pengendara/*driver* Grab tidak hanya menjadi pekerjaan sampingan melainkan menjadi pekerjaan utama bagi mereka.

⁵³Suwito, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2017.

⁵⁴Agus, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2017.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan perusahaan PT. Grab Indonesia Cabang Surabaya ialah:

“Di dalam aplikasi Grab terdapat layanan pusat bantuan diantaranya: seputar perjalanan bersama Grab, GrabRewards dan promo, GrabPay dan pembayaran, akun dan pengaturan, keselamatan dan kecelakaan, barang tertinggal, kendala pada aplikasi, GrabFood, Grab for business, panduan layanan Grab, tentang kami, *for English-speaking help*. Dari layanan pusat bantuan tersebut, konsumen dapat menggunakannya ketika mengalami hal yang tidak terduga/diinginkan. Dengan begitu kami akan menindaklanjuti ketika terjadi *evenement* terhadap penumpang”.⁵⁵

Adapun mengenai kode promo yang di iklankan tidak berlaku, ketika peneliti mewawancarai pihak *call center*:

“Kode promo yang di iklankan tidak berlaku karena kode promo tersebut ada masa tenggangnya, sehingga jika sudah tidak berlaku maka kode promo tersebut memang sudah kadaluwarsa jadi tidak bisa digunakan lagi”.⁵⁶

Terkait dengan akun pelanggan yang dibekukan yaitu:

“Grab menerapkan beberapa kebijakan yang harus dipatuhi oleh penumpang maupun mitra pengemudi. Demi mencegah timbulnya kasus dalam ranah hukum, kami perlu memperjelas aturan umum yang wajib dipenuhi terkait pemblokiran/pembekuan akun penumpang.

- a. 1 Akun untuk 1 handphone. Setiap penumpang hanya diperbolehkan membuat 1 akun dalam 1 handphone. Apabila pengguna lama, silahkan login dengan email Google/akun Facebook dan nomor telepon yang sama. Apabila pengguna baru, harap daftar menggunakan email Google/Facebook yang masih aktif. Jika terpaksa ingin mengganti email/nomor telepon di aplikais Grab, silahkan menggantinya dalam menu profil (dengan menekan logo atau foto) sebelum log out. Tips: 1. Tidak login dengan email yang sama namun berbeda nomor telepon. 2. Tidak membuat akun baru berulang-ulang dalam 1 handphone. 3. Tidak memodifikasi (root) handphone.

⁵⁵ Stand Grab, *Wawancara*, 3 Desember 2017.

⁵⁶ Call Center, *Wawancara*, 4 Desember 2017.

besar adalah penumpang mengalami kejahatan atau kecelakaan.⁵⁸ Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* seperti:

1. Pelecehan yang dilakukan oleh *driver* kepada penumpang
2. *Driver* ugal-ugalan di jalan
3. Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan
4. Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku
5. Akun aplikasi penumpang dibekukan
6. *Driver* meminta untuk *cancel* pesanan
7. Harga *GrabFood* tidak sesuai dengan aplikasi.

Beberapa kejadian yang terjadi sehingga sebagai konsumen, mereka merasa resah.

1. Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.⁵⁹ Dalam dunia bisnis, promosi, iklan, dan/atau penawaran atas barang/dan atau jasa memiliki fungsi yang sangat penting. Suatu cara yang selalu dipakai oleh pelaku usaha untuk menarik minat konsumen selain obral atau lelang adalah melalui promosi, iklan dan/atau penawaran. Dimana pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak

⁵⁸ Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7. Diakses pada tanggal 18 November 2017.

⁵⁹ *Ibid.*, 104.

bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁶⁰

2. Konsumen tidak diantarkan sampai tujuan. *Driver* tidak mengantarkan penumpang sampai pada tujuan sehingga menyalahi kode etik *driver* pada poin nomor 27 yang berbunyi: menurunkan penumpang bukan di lokasi tujuan. Maka *driver* akan dikenakan ancaman denda yaitu Rp.500.000.
3. Pelecehan yang dilakukan oleh *driver* kepada penumpang. Jika terjadi pengaduan dari penumpang kepada perusahaan PT. Grab Indonesia yaitu pelecehan yang dilakukan oleh *driver* kepada konsumen maka *driver* akan berakibat dikeluarkan dari GrabCar dan saldo dianggap hangus. Hal ini sesuai dengan kode etik *driver* Grab poin 40 yang berbunyi: bersikap tidak sopan dan kasar terhadap penumpang. Dan juga pada poin 51 yang berbunyi: menghina, melecehkan dan mengintimidasi penumpang secara SARA atau secara seksual, baik secara langsung ataupun tidak langsung (SMS, Telp atau *Email*).
4. *Driver* ugal-ugalan di jalan. Jika terjadi pengaduan dari penumpang kepada perusahaan PT. Grab Indonesia bahwa *driver* ugal-ugalan di jalan maka sesuai dengan kode etik *driver* Grab poin 32 yang berbunyi: terbukti mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan maka akan berakibat denda yang dikenakan kepada *driver* yaitu Rp.700.000 dan juga poin nomor 53 yang berbunyi: menyebabkan penumpang

⁶⁰ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) 106.

cedera karena kelalaian atau perilaku yang disengaja. Maka *driver* akan berakibat dikeluarkan dari GrabCar dan saldo dianggap hangus.

5. *Driver* meminta untuk *cancel* pesanan. Sesuai dengan kode etik driver Grab poin nomor 12 yang berbunyi: membatalkan pesanan tanpa alasan jelas atau tanpa menginformasikan penumpang. Maka sanksi yang akan diterima oleh *driver* yaitu denda Rp.300.000.
6. Akun penumpang yang dibekukan. Di dalam panduan penumpang Grab terdapat poin yang menjelaskan bahwa etika dan kejujuran di setiap transaksi penumpang dilarang untuk sering membatalkan pesanan. Jika itu dilanggar maka akan berakibat akun konsumen dibekukan.
7. Harga GrabFood tidak sesuai dengan aplikasi. Dimana ketika konsumen menggunakan jasa pelayanan GrabFood, di dalam aplikasi tertera harga yang harus dibayar konsumen kepada *driver*. Namun pada kenyataannya konsumen mengeluhkan harga GrabFood yang dibayarkan kepada *driver* tidak sesuai dengan aplikasi disebabkan karena ada tambahan biaya parkir dan terkadang juga harga makanan dari resto tersebut naik namun tanpa sepengetahuan dan laporan perusahaan PT. Grab Indonesia.
8. Jika penulis analisis terkait *evenement* yang dialami oleh penumpang Grab, tanggung jawab berupa ganti rugi yang diberikan konsumen masih sebatas permintaan maaf terhadap penumpang atas tindakan *driver* Grab, yang disampaikan melalui *e-mail* penumpang ketika

terjadi pengaduan. Dan ketika penumpang mengadukan *evenement* kepada perusahaan maka akan berdampak langsung kepada *driver* Grab sebagaimana yang tertera dalam kode etik *driver* Grab.

B. Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* PT. Grab Indonesia Cabang Surabaya

1. Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* PT. Grab Indonesia Cabang Surabaya

Ulama ushul fiqh menyimpulkan bahwa nas al-Qur'an dan hadis Nabi selain menunjukkan hukum melalui bunyi bahasanya juga melalui ruh *tasrīh* atau *maqāṣid al-sharī'ah* (tujuan hukum). Berangkat dari *maqāṣid al-sharī'ah*, maka istinbat hukum dapat dikembangkan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang tidak terjawab oleh kandungan kebahasan dalam al-Qur'an dan *hadith* melalui *qiyās*, *iṣṭihṣān*, *maṣlahah mursalah*, dan *'urf* yang juga dapat disebut sebagai dalil. Abdul Wahhab Khallaf dalam bukunya Ilmu Ushul Fiqh menegaskan pentingnya mengetahui tujuan umum hukum syariat karena dapat berfungsi sebagai alat bantu untuk memahami nas dan penerapannya terhadap peristiwa yang tidak ada hukumnya.

Tujuan umum dari hukum *syāri'at* adalah untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara yaitu agama, jiwa, harta, akal, dan keturunan. Dengan kelima

perkara inilah manusia manusia dapat menjalankan kehidupannya yang mulia. Menurut Imam Syaitibi, kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam dari kelima perkara di atas memiliki tiga peringkat kebutuhan *Darūriyyat*, *Hajiyyat*, *Tahsiniyyat*. Menurut Abdul Wahab Khallaf, jika tiga peringkat kebutuhan masing-masing *Darūriyyat*, *Hajiyyat*, *Tahsiniyyat* telah dipenuhi secara sempurna berarti telah terealisasi kemaslahatan manusia yang merupakan tujuan hukum *syāri'at*.

Dalam hukum Islam jika ditinjau dari *ushul fiqh* praktek yang dijalankan oleh perusahaan PT. Grab Indonesia cabang Surabaya ini sesuai dengan misinya sesuai dengan tujuan umum dari hukum syari'at atau *maqāṣid sharī'ah* yaitu untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Adanya jasa transportasi *online* memberikan kemudahan bagi konsumen dan mendatangkan rezeki bagi pengemudi.

Jika peneliti analisis dengan *ushul fiqh* menggunakan *maqāṣid al-sharī'ah* kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam yang kelima yaitu memelihara harta dilihat dari segi kepentingannya, memelihara harta dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan antara lain:

1. Memelihara harta dalam tingkat *darūriyyat*, seperti *disyāri'at*kannya tata cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah. Jika aturan ini dilanggar maka akan mengancam keutuhan harta. Jika penulis meneliti dalam kasus *evenement* yang dialami

Di dalam usaha jasa transportasi *online*, kemungkinan terjadinya *evenement* menyebabkan keresahan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online*. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* yang dialami penumpang yaitu:

1. Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan adanya larangan terkait dengan promosi, iklan, dan penawaran. Suatu cara yang selalu dipakai oleh pelaku usaha untuk menarik minat konsumen selain obral atau lelang adalah melalui promosi, iklan dan/atau penawaran. Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁶¹ Dalam dunia bisnis, promosi, iklan, dan/atau penawaran atas barang/dan atau jasa memiliki fungsi yang sangat penting. Sebagaimana pengertian yang diberikan oleh Pasal 1 angka 6 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999, promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang

⁶¹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) 106.

dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.⁶² Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen atas produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha dan wajib memenuhi jaminan sesuai yang diperjanjikan.

2. Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak lain dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan atas keamanan dan keselamatan ini merupakan hak konsumen. Jaminan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan cara merumuskan sejumlah pasal yang berisi tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila dikemudian hari terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak terpenuhi. Dengan kalimat sederhana: “siapa yang melakukan, dia harus bertanggung jawab”.⁶³

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi yaitu:

⁶² Ibid., 104.

⁶³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), 20.

terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak terpenuhi.⁶⁴ Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Bentuk ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

4. *Driver* ugal-ugalan di jalan. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak lain dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan atas keamanan dan keselamatan ini merupakan hak konsumen. Jaminan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan cara merumuskan sejumlah pasal yang berisi tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila dikemudian hari terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak terpenuhi.⁶⁵
5. *Driver* meminta untuk *cancel* pesanan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan

⁶⁴Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), 20.

d. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sesuai dengan poin b, perusahaan seharusnya memiliki keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi bagi konsumen.

7. Harga GrabFood tidak sesuai dengan aplikasi. Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:
- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
 - b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.⁶⁶

Sesuai dengan bunyi Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha terbagi dalam 2 (dua) aspek, yakni aspek perdata (hukum privat) dan aspek pidana (hukum publik).

Syarat penting yang akan menentukan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

⁶⁶Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) 107.

