

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
PRAKTIK PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN GO-
FOOD DI PT. GO-JEK INDONESIA-SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

Febyolla Puteri Bianca

NIM C92214114



Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Surabaya

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febyolla Puteri Bianca

NIM : C92214114

Fakultas / Jurusan : Syariah dan Hukum / Hukum Perdata Islam / Prodi Hukum
Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik
Pembatalan Sepihak oleh Konsumen *Go-Food* Di PT. *Go-Jek*
Indonesia-Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 2 Mei 2018

Saya yang menyatakan,



Febyolla Puteri Bianca

NIM. C92214114

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Febyolla Puteri Bianca NIM. C92214114 ini telah dipertahankan di depan Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 24 April 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi:

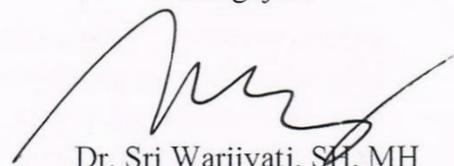
Penguji I



Dr. Hj. Suqiyah Musyafa'ah, M.Ag

NIP. 196303271999032001

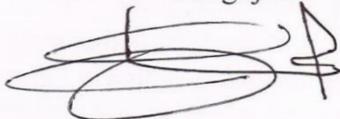
Penguji II



Dr. Sri Warjiyati, SH, MH

NIP. 196808262005012001

Penguji III



Dr. H. Mohammad Arif, L.C., MA.

NIP. 197001182002121001

Penguji IV



Holidur Rohman, MHI

NIP. 198710022015031005

Surabaya, 2 Mei 2018

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



Prof. Dr. H. Sahid HM., M.Ag, M.H.

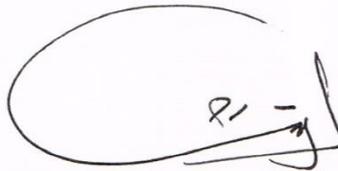
NIP.196803091996031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Febyolla Puteri Bianca NIM. C92214114 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 12 April 2018

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, rounded loop on the left and a series of connected strokes on the right that form a stylized, somewhat abstract shape.

Dr. Hj. Suqiyah Musyafa'ah, M.Ag

NIP. 196303271999032001



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 : Febyolla Puteri Bianca
NIM : C92214114
Fakultas/Jurusan : Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : febyollaputeri92@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 Terhadap Praktik Potongan Tabungan UD Sakinah di Pasar Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

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, 8 Mei 2018

Penulis

(FEBYOLLA PUTERI BIANCA)

akad, dasar hukum akad, rukun dan syarat akad, macam-macam akad, tujuan akad, pengertian *ijārah*, dasar hukum *ijārah*, rukun dan syarat *ijārah*, macam-macam *ijārah* dan hukumnya, pembayaran upah dan sewa, pembatalan dan berakhirnya akad *ijārah*, hukum positif yang memuat UU RI No.8 Tahun 1999 (pasal 4, 5, 6, dan 7) yang menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dan hukum perjanjian diantaranya 3 asas yaitu asas *pacta sunt servanda*, konsensualitas, dan iktikad baik serta implikasi hukumnya dalam KUH Per (pasal 1243 dan 1365).

Bab ketiga, dalam bab ini membahas tentang praktik pembatalan sepihak oleh konsumen *Go-Food* di PT. *Go-Jek* Indonesia-Surabaya yang meliputi profil *Go-Jek* dengan subbab sejarah, layanan, sistem dalam melayani, jaminan yang diberikan kepada *driver* dan konsumen serta praktik pembatalan sepihak dengan subbab profil konsumen, akad beserta aplikasinya, latar belakang pembatalan sepihak, dan akibat pembatalan sepihak.

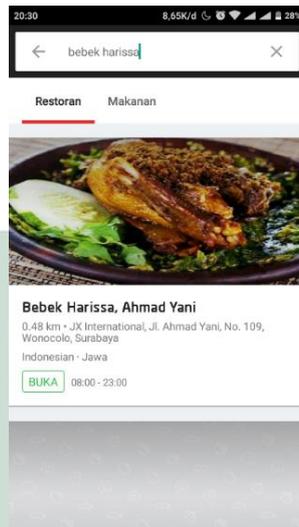
Bab keempat, dalam bab ini menguraikan tentang analisis hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen *Go-Food* di PT. *Go-Jek* Indonesia Surabaya.

Bab kelima, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan rangkuman yang terdapat pada bagian akhir dari penelitian skripsi ini. Dalam bab akhir ini dijelaskan kesimpulan dari keseluruhan bahasan sebagai yang ada pada rumusan masalah, dengan disertai saran yang membangun agar menjadi masukan bagi peneliti.

- b. Pastikan anda memiliki uang yang cukup untuk membelikan pesanan pelanggan.
 - c. Hubungi pelanggan untuk konfirmasi pesanan dan alamat pengantaran.
 - d. Ketika membeli pesanan, pastikan sudah sesuai dengan permintaan pelanggan.
 - e. Pastikan pesanan yang anda beli sudah sesuai dengan yang tertulis di bon/struk.
 - f. Berikan bon/struk pembelian kepada pelanggan saat mengantarkan pesanan.
 - g. Geser tombol selesaikan pekerjaan hanya ketika pesanan sudah diterima oleh pelanggan.
 - h. Jangan meminta uang lebih dan berikan kembalian yang sesuai kepada pelanggan.
4. Jaminan yang Diberikan

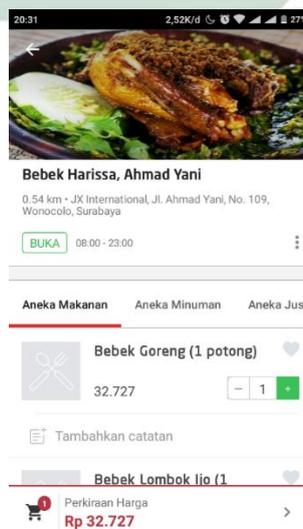
Perusahaan *Go-Jek* memberikan jaminan kepada *driver* serta konsumen, berupa :

- 3) Konsumen dapat mengetik nama restoran di kolom pencarian agar mempermudah tujuan pencarian makanan yang ingin dipesan.



Gambar 3.4

- 4) Konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan dengan cara klik tambah pada nama menu yang ada, sesuai yang dipesan.



Gambar 3.5

perjalanan, konsumen menuntun *driver* menuju warung yang ia maksud via panggilan suara. Tiba di warung ayam *crispy*, *driver* menelefon kembali konsumen untuk memastikan ada tambahan makanan yang dipesan atau tidak, serta menanyakan ayamnya pedas atau tidak.

Pada kesempatan itu *driver* menyerahkan telepon yang masih aktif dengan tujuan si konsumen mengatakan langsung kepada penjual, tidak berlangsung lama si penjual langsung mengatakan kepada *driver* bahwa konsumen menginginkan ayam *crispy* pedas. Kemudian si penjual meminta uang terlebih dahulu pada *driver*, total dari pesanan tadi yaitu Rp.130.000,-. Setelah pesanan selesai dan nota telah difoto untuk menyatakan pick up, *driver* menuju ke alamat konsumen.

Sesampainya disana *driver* tidak menemukan alamat dengan benar, hingga ia memutari 3x daerah tersebut tetap saja ia tidak menemukan alamat rumah konsumen. Hingga lebih dari 3x *driver* menelefon konsumen tetapi sayangnya tidak ada respon sama sekali, *handhphone* konsumen dalam keadaan mati. Hingga warga pun menanyai *driver* kenapa ia kebingungan, dan akhirnya mereka mengusulkan agar *driver* kembali pulang

