ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN JASA OJEK *ONLINE* GOJEK DI SURABAYA

SKRIPSI

Oleh

Alfaini Masruroh

NIM. C02216006

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan

Hukum Perdata Islam

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Surabaya

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Alfaini Masruroh
NIM	:	C02216006
Fakultas/Jurusan/Prodi	:	Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Analisis Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 7 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,

Alfaini Masruroh

NIM. C02216006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Analisis Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Jasa Ojek *Online* Gojek di Surabaya" yang ditulis oleh Alfaini Masruroh NIM.C02216006 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 31 Juli 2020 Pembimbing,

Sukamto.,SH.,M.S.
NIP.196003121999031001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Alfaini Masruroh NIM C02216006 ini telah dipertahankan di depan siding Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Uin Sunan Ampel Surabaya pada 19 November 2020, dan dapat diterima debagai salah satu persyaratan untuk menyelesaian program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I	Penguji II
Sukamto, SH., MS.	**Dr. H. Mohammad Arif, MA.**
NIP. 196003121990310 01	**NIP. 197001182002121001**
Penguji III	Penguji IV
Dr. Sri Wigati, MEI.	**Adi Damanhuri,M.Si.**
NIP. 197302212091220 01	**NIP. 198611012019031010**

Surabaya, 19 November 2020

Mengesahkan

Fakultas Syariah dan hukum

Uin Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Dr. H. Masruhan.,M.Ag.
NIP. 195904041988031003

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 : Alfaini Masruroh
NIM : C02216006
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : alfaini.manshur@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA LAYANAN OJEK ONLINE GOJEK DI SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 09 November 2021

Penulis

(Alfaini Masruroh)

ABSTRAK

Skripsi dengan Judul "Analisis Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Jasa Ojek *Online* Gojek di Surabaya" penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang: Bagaimana praktik jasa layanan, Analisis Hukum Islam serta bagaimana Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan, data yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Selanjutnya dianalisis dengan metode analisis deskripif kualitatif, yaitu dengan memulai pembahasan dari data-data yang dikumpulkan dari lapangan mengenai paktik layanan jasa ojek *online* Gojek di Surabaya, kemudian dianalisis berdasarkan akad *Ijarah* dan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa praktik layanan jasa ojek *online* pada Gojek di Surabaya yaitu adanya ketidaksesuaian *driver* dengan identitas yang tertera di aplikasi, selain dari perbedaan identitas diri terkadang juga terjadi perbedaan dalam merk kendaraan yang dikendarainya. Berdasarkan akad *Ijarah* yakni sewa jasa yang terjadi antara *driver* dengan konsumen praktik layanan jasa di Gojek tersebut sah, karena telah memenuhi rukun dan syarat dari akad *Ijarah* meskipun terjadi perbedaan merk terhadap objek akad. Dari sisi UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) ada kewajiban yang telah dilanggar pihak pelaku usaha yang dalam hal ini PT. Gojek Indonesia yakni cacat informasi, hal ini disebabkan adanya ketidak jujuran pihak pelaku usaha terkait identitas dirinya.

Dengan demikian dari keismpulan diatas maka terdapat beberapa masukan dari peneliti, meliputi : dalam praktik pemesanan layanan jasa Gojek di Surabaya hendaknya diperbaiki lagi dengan menyesuaikan antara identitas dalam aplikasi dan aslinya, selain itu bagi konsumen sebagai pengguna layanan jasa Gojek untuk lebih berhati-hati lagi dalam pemesanan dan penggunaan jasa Gojek , sehingga tidak muncul hal-hal yang berdampak negatif bagi konsumen.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TRANSLITERASI xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Rumusan Masalah 8
D. Kajian Pustaka 9
E. Tujuan Penelitian 13
F. Kegunaan dan Hasil Penelitian 13
G. Definisi Operasional 14
H. Metodelogi Penelitian 15
I. Sistematika Pembahasan 21
BAB II KONSEP HUKUM ISLAM TENTANG *IJARAH* SERTA KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 23
A. *Al Ijarah* Dalam Hukum Islam 23
1. Pengertian *al Ijarah* 23
2. Dasar hukum *Ijarah* 25
3. Rukun dan syarat *Ijarah* 27
4. Sifat *Ijarah* 28
5. Macam-macam *Ijarah* 29
6. Berakhirnya *Ijarah* 30
B. UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 31
1. Pengertian konsumen 31
2. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 31

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

3. Asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen..... 33
BAB III GAMBARAN UMUM PT. GOJEK INDONESIA DAN PRAKTIK JASA LAYANAN OJEK *ONLINE* (GOJEK) DI SURABAYA..... 41
A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia 41
1. Sejarah perusahaan..... 41
2. Visi dan misi PT. Gojek Indonesia..... 43
3. Logo PT. Gojek Indonesia 44
4. Struktur organisasi PT. Gojek Indonesia 45
5. Job deskripsi PT. Gojek Indonesia ..... 45\
6. Mekanisme dan persyaratan pendaftar *driver* di Gojek 49
7. Layanan Jasa PT. Gojek Indonesia..... 50
8. Objek Penelitian terhadap responden pengguna layanan jasa Gojek..... 53
B. Praktik Ketidak Sesuaian Identitas *Driver* Gojek di Surabaya 55
BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN 72
A. Gambaran Umum Praktik Ketidaksesuaian Identitas *Driver* Gojek Surabaya.. 72
B. Analisis Hukum Islam Terhadap Jasa Layanan Gojek di Surabaya..... 74
C. Analisis UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Jasa Gojek di Surabaya 80
BAB V PENUTUP 88
A. Kesimpulan 88
B. Saran..... 90
DAFTAR PUSTAKA..... 93
LAMPIRAN..... 97
3.1 Identitas Responden berdasarkan Usia. 54
3.2 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin. 54

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

DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo PT. Gojek Indonesia Terdahulu 44

3.2 Logo PT. Gojek Indonesia Terbaru..... 44

3.3 Tampilan Layanan Jasa Gojek 52

3.4 Tata cara Pemesanan Layanan Gojek..... 56

3.5 Tampilan Identitas *Driver* di Aplikasi Gojek. 58

3.6 Identitas *Driver* di Aplikasi Gojek 66

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, menyebabkan semakin banyaknya kebutuhan akan transportasi yang dapat mempermudah aktivitasnya, membutuhkan transportasi yang dapat ditempuh dengan cepat meskipun dalam jarak yang jauh.Setiap orang membutuhkan transportasi dalam kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktivitas lainnya. Banyaknya orang yang masih bergantung dengan angkutan umum akan tetapi tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Selain itu beragam masalah jalan perkotaan seperti kemacetan lalu lintas serta kualitas angkutan yang belum memadai jumlah pengguna.

Saat ini perkembangan di industri transportasi berkembang dengan sangat pesat. Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, maupun sepeda motor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat

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

menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. [1]

Transportasi *online* muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi *online*, beberapa di antaranya adalah Gojek dan Grab. Bagi sebagian orang transportasi *online* merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi *online* menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari transportasi konvensional ke transportasi *online*.[2]

Fenomena Ojek *Online* ini menjawab kekhawatiran masyarakat tentang jaminan keamanan di dalam transportasi umum. Ojek *Online* ini menjawab kekhawatiran masyarakat dengan kelebihan aplikasi berbasis data, dimana masyarakat bisa mengetahui identitas *driver* rnya. Dengan kelebihan ini, masyarakat bisa mengetahui siapa yang akan menjadi *driver* ojek pesanannya, lengkap dengan data diri *driver* bersangkutan. Dalam

---

[1] Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, Analisis Perkembangan Industri Transportasi *Online* di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), Vol. 18 No. 2 (Bandung: Universitas BSI, 2018),149.
[2] *Ibid.*,150.

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

aplikasinya, Ojek *Online* ini sangat mengedepankan faktor keamanan si pengguna. Biasanya di dalam aplikasi sudah tersedia informasi lengkap tentang pengendara seperti nama, kontak, dan foto pengendara. Kemudian layanan Ojek ini hanya bisa didapatkan melalui pemesanan via aplikasi Gojek, sehingga pelanggan dapat memastikan keamanan dan akuntabilitasnya.[3]

Pentingnya jasa transportasi dalam menunjang perkembangan ekonomi adalah meningkatkan hubungan di antara manusia, yaitu pemilik barang dan pemilik kendaran untuk menjalankan kerjasama yang sesuai dengan ajaran Islam. Mulai dari proses pemesanan dan penentuan harga kepada customer agar dapat mengetahui informasi secara jelas dalam pelayanan tersebut sehingga dapat menciptakan hubungan antara produsen dengan konsumen secara efisien serta dapat mencapai persetujuan. Gojek merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek yang pemesanannya menggunakan sistem *online*.

Dengan demikian, semua orang dapat melakukan pertimbangan dalam memilih jasa transportasi Gojek untuk menjadikan opsi sebagai pilihan alternatif dalam bertransportasi. Jasa transportasi berbasis *online* (Gojek) memiliki berbagai macam produk yang ditawarkan kepada masyarakat, di antaranya yaitu, GoRide, GoCar, GoFood, GoBluebird, GoSend, GoShop,

---

[3] Anindhita, Wiratri; Arisanty, Melisa & Rahmawati, Devie, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online (Studi Pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi*), Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Universitas Indonesia. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie, Jakarta. 2-3 Mei 2016,713.

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

GoMart, GoBox, GoMassage.[4]Akad kemitraan jasa transportasi *online* (Gojek) dalam hukum Islam sama halnya dengan akad *Ijarah*. Sebagaimana telah diatur dalam Fatwa DSN MUI nomor : 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang akad *Ijarah*.[5] Dalam firman Allah Q.S. al-Baqarah (2): 233:

وَاِنْ اَرَدْتُّمْ اَنْ تَسْتَرْضِعُوْٓا اَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ اِذَا سَلَّمْتُمْ مَّآ اٰتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوْفِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ بِمَا تَعْمَلُوْنَ بَصِيْرٌ ﴿2:233﴾

"Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.[6]

Nabi sering melakukan *Ijarah* kepada para sahabatnya, sebagaimana dalam hadist disebutkan:

أعْطُوا الأجِيْرَ أجْرَهُ قَبْل أن يَجُف عَرَقَهُ

"Berilah upah kepada orang yang kamu pekerjakan sebelum kering keringat mereka."[7]

Menurut Wahbah *al-Zuhaily Ijarah* secara bahasa yaitu *ba'i al-manfaah* yang berarti jual-beli manfaat.[8] Adapun pengertian *Ijarah* secara

[4] Gojek, "Website Resmi Gojek", https://www.gojek.com/en-id/, di akses pada 3 Desember 2019
[5] Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia ,https://dsnmui.or.id/kategori/fatwa/page/2/, diakses pada 4 Desember 2019
[6] Departemen Agama RI, *ALHIDAYAH Al-Qur'an Tafsir per kata Tajwid Kode Angka* (Banten: Kalim, 2010), 38.
[7] Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama,2000),231.

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

etimologi mempunyai arti upah, sewa, jasa, atau imbalan. Secara terminologi *Ijarah* menurut ulama Syafi'iyah adalah transaksi suatu manfaat dituju,tertentu. Bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan dengan imbalan tertentu.[9] Menurut Sayyid Sabiq dari Abdul Rahman Ghazaly, Dkk, *Ijarah* adalah suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian.[10]

Perusahaan penyedia jasa transportasi *online* (Gojek) adalah PT. Gojek Indonesia. Kantor pusat PT. Gojek Indonesia terletak di Pasaraya Blok M Gedung B Lt. 6, Jalan Iskandarsyah II No.7 Melawai Kebayoran Baru Kota Jakarta Selatan, dan telah memiliki sebanyak 167 kantor di yang tersebar di berbagai kota. Setiap pelanggan dapat melakukan pemesanan via *online* melalui aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan, konsumen hanya tinggal mendownload maka aplikasi Gojek akan terpasang pada layar *handphone*. Dalam aplikasi tersebut, akan tersedia jasa produk diantaranya *GoRide, GoCar*, *GoFood, GoBluebird, GoSend, GoShop, GoMart, GoBox, GoMassage*, dan lain-lain.

Dalam layanan transportasi *GoRide, GoCar, GoBluebird*, setelah kita memesan profil *driver* akan muncul tertera di aplikasi seperti foto,nama, kendaraan, dan juga pelat nomornya. Dengan begitu, penumpang selaku konsumen tinggal menunggu untuk dijemput sesuai alamat dan akan

---

[8] Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016),129.
[9] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014),195.
[10] Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group,2010),277.

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

diantarkan sesuai dengan tujuan. Namun pada kenyataannya, profil (foto, nama, pelat nomor) *driver* ojek *online* yang ada di aplikasi berbeda dengan kenyataannya. Hal ini membuat penumpang menjadi resah karena menyangkut tanggung jawab keselamatan mereka. Adanya kegiatan ini membuat penumpang menjadi tidak nyaman, begitupun juga dapat membuat kedua belah pihak dirugikan, karena ketika wajah *driver* tidak sesuai dengan foto di aplikasi membuat konsumen merasa tidak aman, dan membatalkan orderan tersebut.

Namun ketika konsumen melakukan pengaduan ketika mendapat *driver* seperti itu tidak ada respon tindakan, hanya sebatas permintaan maaf dari pihak perusahaan melalui e-mail yang dikirimkan kepada penumpangnya. Seharusnya penumpang mendapatkan perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jadi, perusahaan transportasi *online* (pelaku usaha) bertanggung jawab apabila penumpangnya (pengguna jasa) mengalami sesuatu yang tidak di inginkan.

Berangkat dari latar belakang di atas, ada yang menarik untuk diteliti yaitu jika dikorelasikan dengan hukum Islam, jenis akad dan mekanisme seperti apa yang sesuai kasus tersebut, dampak dari ketidak sesuaian antara indentitas *driver* dengan kenyatannya. Kemudian mengenai praktik jasa layanan gojek. Apakah sudah sesuai dengan hukum Islam atau tidak sesuai dengan hukum Islam. Dan bagaimana dengan penumpang yang seharusnya

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

mendapatkan pelindungan konsumen yang sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan penelitian ini dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya".

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang ada pada latar belakang, penulis mengidentifikasikan beberapa masalah yang muncul dari praktik jasa layanan ojek *online* Gojek yang diterapkan oleh PT. Gojek Indonesia diSurabaya adalah sebagai berikut :

1. Akad yang diterapkan dalam pemesanan jasa layanan ojek *online* oleh Gojek di Surabaya.
2. Keselamatan penumpang yakni kondisi atau keadaan yang tidak membahayakan jiwa serta dapat tersampainya suatu tujuan. Kondisi atau keadaan penumpang atau konsumen selamat jiwa maupun raga.
3. Ketidak relevansian antara informasi yang ada dalam aplikasi dengan realitanya.
4. Praktik jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.
5. Analisis Hukum Islam terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

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

6. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.
7. Dampak dari ketidak relevansian antara informasi dalam aplikasi dengan realitanya terhadap penumpang.

Dari beberapa identifikasi masalah tersebut, untuk menghasilkan penelitian yang lebih fokus pada judul di atas, penulis membatasi penelitian ini meliputi:

1. Praktik Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya.
2. Analisis Hukum Islam terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.
3. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

C. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan masalah yang telah penulis batasi, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

A. Bagaimana praktik jasa layanan ojek *online* gojek di Surabaya?
B. Bagaimana Analisis Hukum Islam terhadap jasa layanan ojek *online* gojek di Surabaya?

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

C. Bagaimana Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan. Kajian Pustaka ini bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran yang memiliki hubungan topik yang akan diteliti dari beberapa penelitian terdahulu yang sejenis atau memiliki keterkaitan, sehingga tidak ada pengulangan penelitian dan duplikasi. Dalam penelusuran awal, sampai saat ini penulis menemukan beberapa penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang penyusun kaji tentang jasa layanan ojek *online*. Akan tetapi belum ada sama sekali yang membahas secara spesifik tentang Analisis Hukum Islam Terhadap Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya. Berikut adalah beberapa tulisan yang membahas tentang jasa layanan ojek *online*:

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 memberlakukan tarif order, tarif tunggu, tarif jarak minimal yaitu

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

5kilometer dan tarif pembatalan yang membuat penumpang menjadi terbebani. [11]

Persamaan skripsi ini dengan penulis teliti terdapat pada pembahasan pada objeknya yaitu mengenai ojek serta menggunakan pendekatan dengan hukum Islam. Sedangakan perbedaan dengan proposal yang akan penulis teliti yaitu menjelaskan tentangjasa layanan ojek *online* Gojek yang tidak relevan antara profil dan identitas*driver* dalam aplikasi dengan realitanya.

2. Sebuah judul skripsi pada tahun 2017 yakni "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara dengan PT.Gojek Indonesia di Surabaya" yang ditulis oleh Eka Alifyah Agustina. Skripsi ini menjelaskan adanya ketidakjelasan akad dalam penggunaan atribut helm dan jaket oleh mitra pengendara dengan PT. Gojek Indonesia di Tidar Surabaya.[12]

   Persamaan skripsi ini dengan penulis teliti terdapat pada pembahasan pada objeknya yaitu mengenai ojek serta menggunakan pendekatan dengan hukum Islam. Sedangakn perbedaan dengan proposal yang akan penulis teliti yaitu menjelaskan tentang jasa

[11] Leti Latifah, "Analisis *Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar'i Indonesia di Surabaya"* (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016).
[12] Eka Alifyah Agustina,"*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara Dengan PT.Gojek Indonesia di Surabaya*" (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017).

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

layanan ojek *online* Gojek yang terdapat ketidak sesuaian antara profil *driver* dalam aplikasi dengan realitanya.

3. Sebuah judul skripsi tahun 2018 yakni "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Surakarta" yang ditulis oleh Bella Yustika. Skripsi ini menjelaskan banyaknya pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, seperti meminum minuman keras ketika berkendara, kemampuannya mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban. Itu menyebabkan kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang.[13]

   Persamaan skripsi ini dengan penulis teliti terdapat pada pembahasan pada objeknya yaitu mengenai jasa transportasi ojek *online*. Sedangakan perbedaan dengan proposal yang akan penulis teliti yaitu menjelaskan tentang jasa layanan ojek *online* Gojek yang tidak relevan antara profil *driver* dalam aplikasi dengan realitanya. Dan juga penulis disini menggunakan pendekatan hukum Islam.

[13] Bella Yustika," *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*" (Skripsi–Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

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

4. Sebuah judul skripsi pada tahun 2019 yakni "Analisi Hukum Islam TerhadapJual Beli Akun Transportasi *Online*" yang ditulis oleh Mutmainnah. Skripsi ini menjelaskan tentang Jual beli akun Gojek dan Grab yang dilakukan secara *online* di forum-forum media social, seperti Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, dan ada juga yang secara langsung. Dengan mekanisme dan akad jual beli yang belum jelas, objek yang diperjual belikan bukanlah barang yang nyata yang bisa diraba karena objeknya ada di dunia maya, dan bagaimana penentuan harganya adil atau tidak.[14]

   Persamaan skripsi ini dengan penulis teliti terdapat pada pembahasan pada objeknya yaitu mengenai ojek *online* serta menggunakan pendekatan dengan hukum Islam. Sedangakn perbedaan dengan proposal yang akan penulis teliti yaitu menjelaskan tentang jasa layanan ojek *online* Gojek yang terdapat ketidak sesuaian antara profil *driver* dalam aplikasi dengan realitanya atau dampak dari adanya jual beli akun transportasi *online* tersebut. Sedangkan skripsi ini menjelaskan tentang praktik jual beli akunnya khususnya memperhatikan penentuan harga dan objek yang diperjual belikan dan mekanisme akad perjanjian yang dilakukan.

[14] Mutmainnah, "*Analisi Hukum Islam TerhadapJual Beli Akun Transportasi Online*" (Skripsi–Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019).

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

Dengan adanya kajian pustaka di atas, hal ini jelas sangat berbeda dengan penelitian penelitian yang akan penulis lakukan dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek Di Surabaya". Penulis lebih memfokuskan pada bagaimana praktik jasa layanan ojek *online* Gojek dan bagaimana analisis hukum Islammenggunakan akad *Ijarah*dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek.

E. Tujuan Penelitian

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

a) Mengetahui bagaimana praktik jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.
b) Mengetahui Analisis Hukum Islamterhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.
c) Mengetahui Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

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

F. Kegunaan dan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara umum, kegunaan penelitian yang dilakukan penulis ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu:

1. Dari tinjauan teoritis – akademis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam, terutama pada bidang muamalah dan mengingat perkembangan zaman dan teknologi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lanjutan dengan tema jasa layanan ojek *online*, juga merupakan mampu menjadi bahan hipotesis bagi penelitian berikutnya.

2. Dari tinjauan teoritis

   Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kegiatan ekonomi yang sesuai dengan aturan- aturan agama Islam bagi objek penelitian, serta dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki layanan jasa ojek *online* yang benar sehingga tidak bertentangan dengan aturan Islam, dan Undang-Undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami beberapa istilah yang ada di dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan atau definisi dari beberapa istilah sebagai berkut:

1) Hukum Islam adalah seperangkat aturan yang bersumber dari al-Qur'an, hadits dan pendapat para ulama.[15] Dalam penelitian ini yang dimaksud Hukum Islam adalah konsep akad *Ijarah*.
2) Undang-Undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[16]
3) Jasa Layanan Ojek *Online* adalah adanya ketidak relevansian antara profil atau identitas *driver* dalam aplikasi dengan realitanya.[17]
4) Gojek di Surabaya adalah perusahaan yang melayani jasa transportasi ke wilayah tertentu dan beralamat di Surabaya.[18]

H. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, yakni tentang tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

[15] Achmad Irwan Hamzani, *Hukum Islam dalam Sistem Hukum di Indonesia*, (Jakarta: KENCANA, 2020), 15.
[16] Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm diakses pada 9 Desember 2019.
[17] *http://www.gojek.com*, diakses pada tanggal 10 September 2020.
[18] *http://www.gojek.com*, diakses pada tanggal 10 September 2020.

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

tentangperlindungan konsumen terhadap Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya.

1) Karakter Objek Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel purposive (purposive sampling). Konsep sampel purposive dapat diartikan sebagai sampel yang telah diketahui ciri-cirinya.[19]Alasan penulis mengambil Gojek sebagai objek penelitian adalah:

a. Belum ada yang melakukan penelitian ini.
b. Fenomena Gojek menarik untuk dibahas karena dinyatakan sebagai bentuk transportasi *modern*.
c. Karena Gojek merupakan layanan jasa yang membuka banyak tenaga kerja.
d. Peminat ojek *online* lebih banyak karena lebih praktis dan mudah.
e. Mudah ditemukan karena banyaknya komunitas Gojek di seluruh wilayah.
f. Karena ojek *online* saat ini sedang trend di kalangan masyarakat.

2) Data yang dikumpulkan

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diantaranya:

a. Profil PT. Gojek Indonesia di Surabaya, yaitu sejarah berdirinya, produk layanan jasa, visi dan misi serta pengelolaan dan jasa.

[19] Iskandar Wirjokusumo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Unesa University Press, 2009), 4.

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

b. Mekanisme jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

c. Keterangan dari *driver* yang tidak relevan dengan identitas di aplikasi, dan penumpang sebagai konsumen.

3) Sumber Data

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

a. Sumber Primer

Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original- material mentah dari pelaku yang disebut "first-hand information". Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi.[20] Yakni keterangan dan data yang diperoleh dari *driver* Gojek, serta beberapa penumpang. Data ini diperoleh melalui wawancara secara langsung dan melalui penelusuran pada situs resmi website PT. Gojek Indonesia di Surabaya.

b. Sumber Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.[21] Data sekunder ini dapat diperoleh dari beberapa informasi mengenai kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek

[20] Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010),289.
[21] *Ibid.,* 131

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

baik itu melalui pustaka, website, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah tersebut.

1) Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, Hukum Ekonomi Islam
2) Rozalinda, Fikih Ekonomi Syariah
3) Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. Fiqh Muamalat
4) Nasrun Haroen, Fiqh Muamalah
5) Muhammad Yazid, Hukum Ekonomi Islam
6) Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, https://dsnmui.or.id/kategori/fatwa/page/2/
7) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm.

4) Teknik Pengumpulan Data

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

a. Observasi menurut Nawawi dan Martini adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian.[22] Dalam teknik ini, peneliti memperoleh data mengenai praktik jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

[22] Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012),134.

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

b. Wawancara (*Interview*) adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden secara tatap muka.[23] Peneliti akan mencoba melakukan wawancara dengan *driver*, serta melakukan wawancara kepada penumpang yang pernah mengalami kasus mendapat *driver* yang tidak sesuai dengan identitas di aplikasi.

Adapun responden yang yang ditentukan adalah *driver* dan penumpang. pada penelitian ini penulis memilih *driver*dan penumpang masing-masing dua orang. Penulis memilih *driver* sebagai responden karena *driver* merupakan salah satu aset penting dalam keberlangsungan aktifitas perusahaan Gojek, selain itu *driver*bisa menjelaskan sejumlah persoalan tentang ojek *online*. Penulis memilih penumpang sebagai responden karena penulis ingin mengetahui bagaimana pendapat penumpang jika mendapati *driver* yang identitasnya tidak sesuai dengan aplikasi.

c. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.[24] Dokumentasi yang penulis kumpulkan berupa foto *driver* beserta kendaraannya dalam aplikasi dan juga realitanya.

---

[23] *Ibid.,* 131
[24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2017),124.

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

5) 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.[25] yaitu penulis akan melakukan pemeriksaan kembali hasil wawancara yang diperoleh dari *driver* dan penumpang yang mengalami kasus tersebut.

b. *Organizing*, yaitu suatu proses sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, penyajian fakta untuk tujuan penelitian.[26] Dalam hal ini yakni tentang mekanisme jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya

c. *Analizing,* yaitu dengan menberikan analisis lanjutan terhadap hasil editing dan organizing data yang diperoleh dari sumber-sumber penelitian, dengan menggunkan teori dan dalil-dalil sehingga diperoleh kesimpulan.[27] Tahapan *analizing* ini merupakan analisis dan perumusan aturan jasa dengan akad *Ijarah* yang telah diatur oleh syariat Islam terhadap praktik jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

6) Teknik Analisis Data

[25] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), 193.
[26] I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017),200.
[27] *Ibid*.,201.

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

Analisis data yang telah di kumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan mendiskripsikan masalah yang ada sekarang dan berlaku berdasarkan data- data tentang praktik jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya yang di dapat dengan mencatat, menganalisis dan menginterprestasikannya kemudian di analisis dengan pola pikir induktif yang dipergunakan untuk mengemukakan kenyataan dari hasil penelitian yang bersifat khusus untuk kemudian di tarik kesimpulan yang bersifat umum.

I. Sistematika Pembahasan

Bab pertama berisi pendahuluan yaitu terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, metode penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi landasan teori tentang *Ijarah* berdasarkan sumber-sumber pustaka yang mencakup tentang pengertian, rukun dan syarat, dasar hukum, macam-macam akad *Ijarah* serta konsekuensinya, dan ketentuan umum. Dan teori tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mencakup tentang pengertian, subyek hukum, asas dan tujuan, serta hak dan kewajiban konsumen.

Bab ketiga memaparkan mengenai hasil penelitian di lapangan. Yaitu berisi tentang gambaran umum Gojek di Surabaya meliputi; sejarah Gojek,

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

visi misi, lokasi, struktur organisasi, job deskripsi, produk dan mekanisme nya, ketentuan dan persyaratan calon *driver*. Serta praktik ketidak sesuaian antara identitas *driver*Gojek dalam aplikasi dengan realitanya di Surabaya.

Bab keempat penulis akan membagi menjadi 2 (dua) sub bab yakni: berisi tentang analisis menurut hukum Islam terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya. Dan analisi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya.

Bab kelima merupakan bagian akhir dari skripsi atau penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan serta analisis dan saran mengenai Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya.

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

BAB II

KONSEP HUKUM ISLAM TENTANG *IJARAH* SERTA KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

A. *Al Ijarah* Dalam Hukum Islam

1. Pengertian *al Ijarah*

Pengertian *al Ijarah* dilihat dari segi bahasa berasal dari kata bahasa arab yaitu "*al-ajru*" yang memiliki makna ganti. Pengertian *al Ijarah* yakni suatu akad yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu.

[1]Pengertian *al Ijarah* dilihat dari segi istilah syara' yaitu suatu jenis akad untuk mengambil manfaat suatu benda dengan jalan penggantian.[2]Secara terminologis, terdapat beberapa definisi *al Ijarah* yang masing-masing para ulama ahli *fiqh* mendefinisikan menurut sudut pandang mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ijarah* merupakan suatu akad yang mana menukarkan sesuatu demi mendapatkan manfaat bagi kedua belah pihak. Adapun *al-ijarah* berdasarkan menurut dari para ahli adalah antara lain, sebagaimana berikut:

---

[1] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Pres, 2014),194.
[2] *Ibid.*,194.

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

1. Menurut Sayyid Sabiq, *al Ijarah* adalah suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian.[3]
2. Menurut Ulama Syafi'iyah, *al Ijarah* adalah suatu jenis akad atau transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan dengan cara memberi imbalan tertentu.[4]
3. Menurut Ulama Malikiyah da 23 bilah, al *Ijarah* adalah pemilikan suatu manfaat yang diperbolehkan dalam waktu tertentu dengan imbalan.[5]
4. Menurut Ulama Hanafiyah, al *Ijarah* adalah akad terhadap suatu manfaat dengan adanya ganti.[6] 23

Dari beberapa pengertian diatas dapat dilihat bahwa *Ijarah* merupakan transaksi tentang pemakaian dan pengambilan manfaat dari satu benda, binatang ataupun manusia. Dalam hal ini bendanya tidak berkurang sama sekali. Dengan perkataan lain, dalam praktik sewa menyewa yang berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakanbaik berupa manfaat barang, seperti kendaraan, rumah, tanah maupun manfaat tenaga serta pikiran orang dalam bentuk pekerjaan tertentu, sedangkan kepemilikan tetap pada pemilik barang. Sebagai imbalan pengambilan manfaat dari suatu benda, penyewa berkewajiban memberikan bayaran.

---

[3] Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. *Fiqh Muamalat*, (Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2010), 277.
[4] *Ibid.*,277.
[5] Abu Azam Al Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014),72.
[6] Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016),129.

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 beberapa macam pembahasan pengertian al*Ijarah* diatas disini dapat penulis simpulkan bahwa al *Ijarah* merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang melaksanakan kesepakatan tertentu dan mengikat, yaitu dibuat oleh kedua belah pihak untuk dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara keduanya. Seperti sewa menyewa barang dan jasa ataupun tenaga seseorang, yang hanya diambil manfaatnya saja dan tidak mengurangi ataupun menambah objek akad. Yang mana pengambilan manfaat tersebut disertai dengan pemberian upah/ ujrah dengan jumlah tertentu, dengan tidak adanya hak untuk memiliki.

2. Dasar hukum *Ijarah*

Al Ijarah dalam bentuk sewa menyewa maupun dalam bentuk upah mengupah merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asalnya menurut Jumhur Ulama adalah mubah atau boleh bila dilaksanakn sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh *syara'* berdasarkan ayat al-Qur'an, hadist-hadist Nabi, dan ketetapan Ijma' Ulama. Adapun dasar hukum tentang kebolehan *al Ijarah* sebagai berikut :

a. Dalam al-Qur'an

1) QS. Al-Baqarah [2]: 233

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

وَاِنْ اَرَدْتُّمْ اَنْ تَسْتَرْضِعُوْٓا اَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ اِذَا

سَلَّمْتُمْ مَّآ اٰتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوْفِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ

اللّٰهَ بِمَا تَعْمَلُوْنَ بَصِيْرٌ ﴿2:233﴾

"Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan."[7]

2) QS. Al-Qashas [28]: 26

قَالَتْ اِحْدٰىهُمَا يٰٓاَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ اِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْاَمِيْنُ

"Salah seorang dari kedua wanita itu berkata : "wahai bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".[8]

b. Dasar Hukum As-Sunnah (Hadist)

1) Dituturkan dari Ibnu Umar r.a, bahwa Rasulullah SAW. bersabda:

أعْطُوا الأجِيْرَ أجْرَهُ قَبْل أن يَجُف عَرَقَهُ

"Berikanlah kepada pekerja upahnya sebelum mengering keringatnya." (HR. Ibnu Majah).[9]

2) Dituturkan dari 'Abdullah ibn 'Abbas bahwa Rasulullah SAW.

Bersabda:

---

[7] Departemen Agama RI, ALHIDAYAH Al-Qur'an Tafsir per kata Tajwid Kode Angka,38
[8] *Ibid.*,389.
[9] Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. *Op.Cit.*, 278.

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

احْتَجَمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الَّذِي حَجَمَهُ، وَلَوْ كَانَ حَرَامًا لَمْ يُعْطِهِ

"Berbekam dan beliau memberikan kepada tukang bekam itu upahnya." (HR.Al- Bukhari).[10]

c. Dasar Hukum Landasan Ijma'

Berdasarkan nash-nash di atas, para ulama ijma' tentang kebolehan *Ijarah* karena manusia senantiasa membutuhkan manfaat dari suatu barang atau tenaga orang lain. *Ijarah* adalah salah satu bentuk aktivitas yang dibutuhkan oleh manusia karena ada manusia yang tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya kecuali melalui sewa-menyewa atau upah-mengupah terlebih dahulu. Transaksi ini berguna untuk meringankan kesulitan yang dihadapi manusia dan termasuk salah satu bentuk aplikasi tolong menolong yang dianjurkan agama. *Ijarah* merupakan bentuk muamalah yang dibutuhkan manusia. Karena itu, syariat Islam melegalisasi keberadaannya untuk menghilangkan kesulitan dalam kehidupan manusia.[11]

3. Rukun dan syarat *Ijarah*

Menurut ulama Hanafiyah, rukun *Al-Ijarah* itu hanya satu, yaitu ijab (ungkapan menyewakan) dan qahul (persetujuan terhadap sewa menyewa). Akan tetapi, jumhur ulama mengatakan bahwa rukun *Al-Ijarah* itu ada empat, yakni al-aqidayn (*mu'ajir*: orang yang menyewakan dan *musta'jir* : penyewa), *al-ujrah* (upah atau sewa), *al-manafi'* (manfaat sewa), dan sighat *al-aqad* (ijab

[10] Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 231
[11] Rozalinda, *Op.Cit.,*131.

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

dan qabul).[12] Selain harus memenuhi beberapa rukun yang telah disyariatkan, akad *Al-Ijarah* bisa dikatakan sah bila memenuhi syarat *Al-Ijarah*. Adapun beberapa syarat-syarat sahnya *Al-Ijarah* yang dimaksud yakni sebagai berikut:[13]

a. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaanya melakukan akad *Al-Ijarah*. Apabila salah seorang di antaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad *Al-Ijarah*nya tidak sah.
b. Objek *Al-Ijarah* harus diketahui secara jelas dan sempurna, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari. Apabila manfaat yang menjadi objek tidak jelas, maka akadnya tidak sah.
c. Objek *Al-Ijarah* itu sesuatu yang dihalalkan oleh syara'. Oleh sebab itu, para ulama fiqh sepakat mengatakan tidak boleh menyewa seseorang untuk menyantet orang lain, menyewa seorang untuk membunuh orang lain, demikian juga tidak boleh menyewakan rumah untuk dijadikan tempat-tempat maksiat.
d. Upah atau sewa dalam transaksi *Ijarah* harus jelas, memiliki sifat tertentu dan mempunyai nilai yang bersifat manfaat.

4. Sifat *Ijarah*

Para ulama fiqh berbeda pendapat tentang sifat akad *Al-Ijarah*, apakah bersifat mengikat kedua belah pihak atau tidak. Ulama Hanafiyah berpendirian

[12] Abu Azam Al Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), 73.
[13] 40 Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2000),145.

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

bahwa akad *Al-Ijarah* itu bersifat mengikat, tetapi boleh dibatalkan secara sepihak apabila terdapat uzur dari salah satu pihak yang berakad, seperti salah satu pihak wafat atau kehilangan kecakapan bertindak hukum. Akan tetapi, jumhur ulama mengatakan bahwa akad al- *Ijarah* itu bersifat mengikat, kecuali ada cacat atau barang itu tidak boleh dimanfaatkan. Akibat perbedaan pendapat ini terlihat dalam kasus apabila salah seorang meninggal dunia. Menurut ulama Hanafiyah, apabila salah seorang yang berakad meninggal dunia, maka akad *Al-Ijarah* batal, karena manfaat tidak boleh diwariskan. Akan tetapi, jumhur ulama mengatakan bahwa menfaat itu boleh diwariskan karena termasuk harta (al-mal). Oleh sebab itu, kematian salah satu pihak yang berakad tidak membatalkan akad *Al-Ijarah*.[14]

5. Macam-macam *Ijarah*

Dilihat dari segi objeknya, para akad *Ijarah* kepada dua macam:

a) *Ijarah bil 'amal*, yaitu sewa-menyewa yang bersifat pekerjaan/jasa. Ijarah yang bersifat pekerjaan/jasa ialah dengan cara mempekerjakan untuk melakukan suatu pekerjaan. Menurut para ulama fiqh, *Ijarah* seseorang jenis ini hukumnya dibolehkan apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, buruh pabrik dan tukang sepatu. *Ijarah* seperti ini terbagi kepada dua yaitu:

   a. *Ijarah* yang bersifat pribadi., seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga.

[14] Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 236

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

b. *Ijarah* yang bersifat serikat yaitu, sescorang atau sekelompok orang yang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak, seperti tukang sepatu, buruh pabrik dan tukang jahit.

b) *Ijarah bil manfaat*, yaitu sewa-menyewa yang bersifat manfaat. *Ijarah* yang bersifat manfaat contohnya adalah: Sewa-menyewa rumah,Sewa-menyewa took, Sewa-menyewa kendaraan, Sewa-menyewa pakaian.

6. Berakhirnya *Ijarah*

Menurut al-Kasani dalam kitab *al-Badaa'iu ash-Shanaa'iu*, menyatakan bahwa akad *Ijarah* berakhir bila ada hal-hal sebagai berikut:[15]

a. Objek *Ijarah* hilang atau musnah seperti, rumah yang disewakan terbakar atau kendaraan yang disewa hilang.
b. Tenggang waktu yang disepakati dalam akad *Ijarah* telah ber- akhir.
c. Wafatnya salah seorang yang berakad.
d. Apabila ada uzur dari salah satu pihak

Sementara itu, menurut Sayyid Sabiq, *Al-Ijarah* akan menjadi batal dan berakhir bila ada hal-hal sebagai berikut:[16]

1) Terjadinya cacat pada barang sewaan ketika di tangan penyewa.

[15] Abdul Rahman Ghazaly, Dkk., *Op.Cit.,*283.
[16] *Ibid*.,284.

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

2) Rusaknya barang yang disewakan, seperti ambruknya rumah, dan runtuhnya bangunan gedung.
3) Rusaknya barang yang diupahkan, seperti bahan baju yang diupah- kan untuk dijahit.
4) Telah terpenuhinya manfaat yang diakadkan sesuai dengan masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.

B. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian konsumen

Menurut pendapat Nasution (1995), konsumen adalah, "Seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu,juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".[17] Sedangkan menurut Badruizaman (1986), dikatakan menurut bahwa, "Konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan pada mereka oleh pengusaha."[18]

[17] Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014),21.
[18] *Ibid*.,21.

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

Sedangkan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[19]

2. Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

   a. Pengertian Perlindungan Konsumen

      Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.[20]

      Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu, perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati. Dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan

[19] Tim Redaksi BIP, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2017),3

[20] Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group,2018),6.

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

konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Berdasarkan konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen membuat perjanjian dengan pelaku usaha, yakni setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menunjuk pada penjelasan atas Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Akan tetapi khusus bagi pelaku usaha pengangkutan jalan yang menggunakan aplikasi internet (*online*), pelaku usaha adalah perusahaan pengangkutan umum berbentuk badan hukum, yakni Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Perseroan Terbatas, atau Koperasi.

3. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan,

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

keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Maksud dari asas tersebut adalah sebagai berikut.[21]

1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Manfaat yang diperoleh konsumen dan pelaku usaha hendaknya seimbang, tidak berat sebelah sehingga dapat dinikmati manfaatnya baik oleh konsumen maupun pelaku usaha.
2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan keseimbangan dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Asas ini dimaksudkan untuk memberi perlindungan atas kepentingan masing-masing pihak secara seimbang.
4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemnafaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

[21] Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Ombak, 2014),46.

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

5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Asas ini memastikan bahwa para pihak akan melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya dan memperoleh apa yang menjadi haknya.

Sejalan dengan asas-asas sebagaimana telah diuraikan di atas, perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagaimana diuraikan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut.

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

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

5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, kemanan, dan keselamatan konsumen.[22]

Konsumen membutuhkan perlindungan dalam penggunaan suatu produk atau jasa, ide, gagasan, atau keinginan memberikan perlindungan pada konsumen dari kasus-kasus yang berkembang di masyarakat. Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dalam pidatonya pada acara Kongres Amerika Serikat pada tahun 1962. Ia menyatakan gagasan menganai perlindungan konsumen dan menyebutkan empat hak konsumen yang perlu mendapatkan perlindungan secara hukum, yaitu:

1) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
2) Hak memilih *(the right to choose*)
3) Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)[23]
5) Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha

[22] Tim Redaksi BIP, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen...,3 50Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), 38.

[23] Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), 38.

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

Di dalam UUPK telah dirumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban, yang ditujukan baik kepada konsumen maupun pelaku usaha. Meskipun telah terumus secara jelas, akan tetapi apabila kita perhatikan, hak-hak dan kewajiban-kewajiban tersebut, tidaklah langsung dapat dinikmati dan dijalankan oleh konsumen maupun pelaku usaha. Pemenuhan terhadap hak dan pelaksanaan kewajiban tersebut akan dapat terealisasi dengan dipatuhinya norma-norma yang terdapat di dalam pasal-pasal lainnya.

Oleh karena itulah untuk dapat memahami lebih lanjut apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta bagaimana hubungannya dengan norma-norma yang lain, maka pada bagian ini akan dikemukakan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dan kemudian akan dilanjutkan dengan uraian tentang norma-norma yang ada serta hubungannya dengan hak dan kewajiban dari konsumen dengan pelaku usaha tersebut.

1) Hak konsumen

Hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 hak konsumen terdiri dari:[24]

[24] Tim Redaksi BIP, *Op.Cit.,* 4

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

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan /atau jasa. Maksudnya adalah hak setiap konsumen untuk mendapatkan barang dan atau jasa yang penggunaannya aman bagi pemakainya, baik kesehatan maupun jiwanya;
b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Maksudnya adalah konsumen berhak untuk menentukan sendiri pilihannya terhadap barang dan atau jasa yang dibutuhkan konsumen;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Maksudnya adalah konsumen berhak mendapatkan semua informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli barang dan atau jasa tersebut;
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Maksudnya adalah untuk didengar pendapat dan keluhannya secara kolektif maupun individual mengenai keputusan atau kebijaksanaan yang akan berakibat terhadap dirinya;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

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. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjnajian atau tidak sebagaimana mestinya.[25]

2) Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen seperti tertuang dalam pasal 5 UUPK mewajibkan konsumen untuk:

a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3) Hak pelaku usaha

Hak pelaku usaha antara lain:

a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

[25] *Ibid.*,4-5.

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

b) Hak untuk melakukan pembelaaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

c) Hak untuk rahabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

d) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.[26]

4) Kewajiban Pelaku Usaha

a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yang berarti pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen;

d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

[26] *Ibid.*, 5

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

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 dimanfaaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[27]

[27] *Ibid.*, 5

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

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. GOJEK INDONESIA DAN PRAKTIK JASA LAYANAN OJEK *ONLINE* (GOJEK) DI SURABAYA

A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia

1. Sejarah Perusahaan

PT. Gojek Indonesia merupakan karya anak bangsa yang berdiri sejak tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini lahir sebagai solusi untuk memudahkan aktivitas sehari-hari ditengah kemacetan kota. PT. Gojek Indonesia ini lahir dari pemikiran seorang Nadiem Makarim yang saat ini menjabat sebagai Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Ide kreatif ini muncul lantaran Nadiem Makarim sering kali menggunakan jasa ojek untuk melakukan aktivitasnya. Perusahaan ini dapat menguhubungkan *driver* dengan penumpang lewat mobile phone, sehingga tidak perlu lagi menunggu di pangkalan untuk mencari penumpang.

Awal operasi Gojek hanya melayani lewat call center saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Pada tahun 2015 Gojek membuat aplikasi dengan sistem yang fleksibel dan tertata rapi. Dengan ini pengguna Gojek dengan sangat mudah memesan ojek secara *online*, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan *driver* yang akan menjemput para pemesan. Gojek bermitra dengan *driver* atau tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20% : 80%. Presentase tersebut 20% diterima

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

perusahaan dan 80% untuk tukang ojek (*driver*). Selain itu Gojek selalu memberikan pelatihan pada *driver* dalam meningkatkan pelayanan erhadap penumpang.

Disamping itu Gojek telah menuai prestasi sebagai Juara I dalam kompetisi bisnis Global Enterpreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali serta Gojek telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial. Awal berdirinya, Gojek hanya melayani empat jenis layanan antara lain: layanan jasa kurir (Gosend), jasa transportasi (Gocar, Gojek), jasa delivery (Gofood) dan jasa belanja. Gojek terus berkembang dengan meluncurkan inovasi-inovasi baru dengan produk layanan jasa yang lain. Higga saat ini sudah ada 16 layanan jasa yang dapat dipesan melalui aplikasi Gojek, diantaranya: Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go- Mart, Go-Box, Go-Med, Go-Tix, Go-Pay, Go-Point, Go-Message, Go- Clean, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bills dan Go-Pulsa.

Pada tahun 2018 silam Gojek telah bermitra dengan kurang lebih 250.000 *driver* Gojek yang telah tersebar di berbagai kota di Indonesia, diantaranya Bali, Jakarta, Bandung, Surabaya, Madura, Yogyakarta, Sukabumi dan lain sebagainya. Aplikasi Gojek telah diunduk lebih dari 11.000.000 kali di Play Store pada sistem Android dan App Store di perangkat IOS.

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

2. Visi dan misi PT. Gojek Indonesia

a. Visi PT. Gojek Indonesia

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, seperti mengirim dokumen, belanja harian dan fasilitas lainnya serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.

b. Misi PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan startup asli Indonesia dengan misi sosial PT. Gojek Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, PT. Gojek Indonesia memiliki misi:

1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan tekhnologi.
2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
3) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
4) Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan sosial

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

5) Menjaga hubungan baik dengan berbagau pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*.

3. Logo PT. Gojek Indonesia

Pada mula terjun sebagai aplikasi Gojek di Play store, logo gram Gojek adalah seseorang yang sedang mengendarai sepeda motor dengan simbol beberapa garis melengkung diatas kepala berwarna hijau yang melambangkan transportasi ojek yang berbasis *online* dengan tulisan Go-Jek yang merupakan branding perusahaan dan dicetak secara tebal dengan huruf kapital agar mempermudah orang dalam mengingat.

Gambar 3.1

Logo PT. Gojek Indonesia

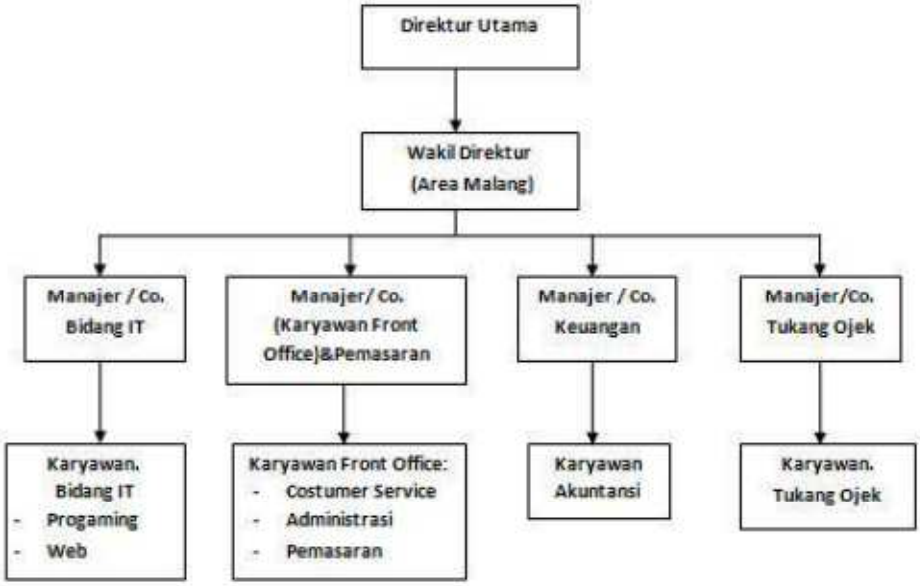
Namun seiring berjalannya waktu logo Gojek juga mengalami perubahan. Saat ini logogram Gojek berbentuk lingkaran yang tidak menutup dan didalamnya terdapat titik hijau yang dipertebal. Logo tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Gojek telah diunduh hampir seluruh masyarakat Indonesia.

Gambar 3.2

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

4. Struktur organisasi PT. Gojek Indonesia

Struktur yang digunakan leh Gojek merupakan struktur organisasi fungsional, yaitu pembagian tugas yg dibagi ke dalam kelompok fungsional yang terpisah. Berikut gambar struktur organisasi PT. Gojek Indonesia.



Sumber : *http://www.gojek.com*

5. Job deskripsi PT. Gojek Indonesia

Adapun penjelasan dari job description darisetiap bagian pada PT. Gojek Indonesia sebagai berikut:

a. Direktur Utama

1) Memutuskan dan menentukan peraturan serta kebijakan tertinggi perusahaan.

2) Bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.

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

3) Merencanakan serta mengembangkan sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
4) Menentukan strategi untuk mencapai visi misi perusahan.
5) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai dari bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

b. Wakil direktur

1) Membantu semua tugas direktur utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

c. Manager IT

1) Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Gojek dalam hal mempermudahpekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.
2) Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan *software, hardware, braiware* dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia.
3) Mengelola layanan perencanaan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
4) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT.

d. Manager Karyawan *Front Office* dan Pemasaran

1) Melatih, menetapkan dan mengevaluasi karyawan *front office*.

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

2) Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan standart operasional Gojek.
3) Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa diselesaikan bawahanya.
4) Membuat laporan daftar pelanggan.
5) Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
6) Merencanakan dan menetapkan segala sesuatuyang berhubungan dengan pemasaran.

e. Manager Akutansi

1) Mengkoordinasi perencanaan anggaran.
2) Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
3) Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
4) Melakukan sistem pencatatan keuangan.
5) Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
6) Merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivasi akuntansi.
7) Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

f. Manager Ojek

1) Membuat kelompok-kelompok tukang ojek.

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

2) Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek.
3) Selalu mengontrol disetiap lini pangkalan ojek.
4) Bertanggungjawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.

g. Karyawan

1) Bidang *Programmin*g:
   a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang programming.
   b) Bertanggungjawab mengenai program kepada Manajer IT.
2) Bidang Web:
   a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh Manajer IT di bidang Web.
   b) Bertanggungjawab mengenai program aplikasi maupun web Gojek.
3) *Front Office* (CS. Administrasi dan Pemasaran):
   a) Melaksanakan semua pekerjaan front office yang ditetapkan oleh Manager Front Office dan Administrasi.
   b) Bertanggungjawab kepada Manager Front Office dan Administrasi.
4) Tukang Ojek:
   a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manager bagian ojek.

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

b) Mengantarkan penumpang dan pesanan serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

c) Bertanggungjawab kepada atasannya.

6. Mekanisme dan persyaratan pendaftar *driver* di Gojek

Syarat-syarat dalam mendaftar sebagai *driver* Gojek, harus memenuhi hal-hal berikut:

a. Berumur minimal 17 tahun dan sudah memiliki KTP dan maksimal berumur 55 tahun.
b. Memiliki kendaraan pribadi lengkap dengan STNK aktif.
c. Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih aktif.
d. Harus Memiliki smartphone dengan Ram minimal 1 GB agar bisa mengakses aplikasi Gojek dengan lancar.

Adapun mekanisme pendaftaran pada PT. Gojek Indonesia sebagai berikut:

a. Mengisi formulir pendaftaran pada browser www.gojek.com, lengkapi identitas sesuai data KTP dengan benar.
b. Setelah selesai mendaftar cek handphone dan akan menerima 4 digit kode untuk masuk ke halaman selanjutnya.
c. Kemudian isi alamat rumah serta nomor *handphone*.
d. Unggah dokumen yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran.
e. Konfirmasi data yang sudah diisi.
f. Tunggu konfirmasi SMS dari pusat

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. Kemudian unduh aplikasi Gojek.

Adapun dokumen yang dibutuhkan saat mendaftar, meliputi:

a. SKCK
b. KTP
c. SIM
d. STNK

7. Layanan Jasa PT. Gojek Indonesia

Adapun beberapa layanan jasa yang disediakan Gojek untuk menjangkau kebutuhan masyarakat, yakni sebagai berikut:

1) Go-Ride, merupakan layanan jasa transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan ke tempat tujuan.
2) Go-Car, merupakan laynan jasa transportasi dengan mobil.
3) Go-Food adalah layanan pesan-antar makanan yang bekerja sama dngan sekitar 30.000 restauran di Indonesia.
4) Go-Send hampir sama dengan logistik, hanya saja waktu pengantaran kurir lewat Go-Send bisa dijangkau dalam 60 detik saja.
5) Go-Mart adalah layanan untuk berbelanja ribuan jenis kebutuhan dari berbagai macam toko di area pemesan.
6) Go-Tix merupakan layanan informasi acara dengan akses pembelian tiket yang bisa langsung sampai ke tangan pemesan.
7) Go-Box merupakan layanan pindah barang berukuran besar menggunakan truk atau mobil box atau *blind van*.

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

8) Go-Med merupakan hasil kolaborasi antara Gojek dengan halodoc, Go-Med tidak menyediakan produk apapun melainkan menghuungkan pengguna dengan lebih dari 1000 apotek di Jabodetabek, Surabaya dan Bandung.
9) Go-Clean merupakan layanan jasa kebersihan profesional yang datang langsung saat anda memesannya.
10) Go-Massage merupakan layanan jasa pijat kesehatan profesional yang langsung datang ke rumah saat anda memesannya.
11) Go-Glam adalah layanan jasa perwatan kecantikan untuk *manicure-pedicure, creambath, waxing*, yang bisa langsung datang kerumah anda.
12) Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus transjakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantar anda kesana.
13) Go-Pulsa adalah layanan untuk membeli pulsa atau internet denga sistem pembayaran menggunakan Go-Pay.
14) Go-Auto merupakan layanan perawatan cuci, servis, dan layanan darurat untuk kendaraan baik motor maupun mobil.
15) Go-Bills merupakan layanan pembayaran tagihan listrik, pembelian token hingga BPJS dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

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

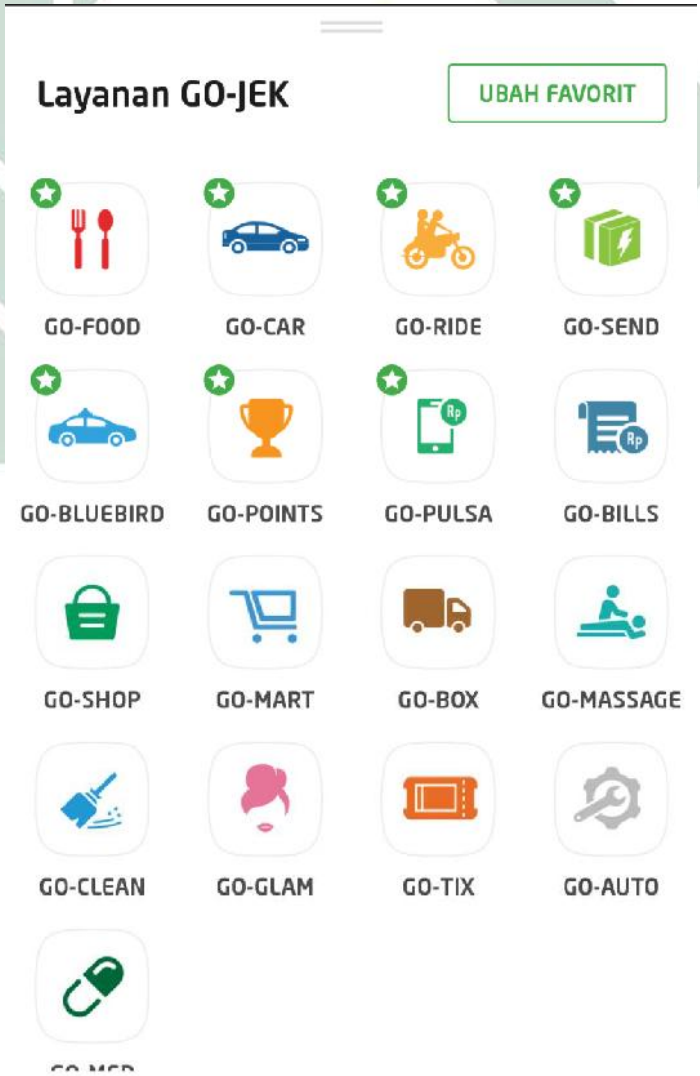
16) Go-Points merupakan program *loyalty* dari Gojek khusus penggunan Go-Pay, dengan memainkan token untuk mengumpulkan *point reward*.

17) Go-Pay merupakan layanan dompet virtual yang memudahkan pembayaran dari transaksi yang tersedia di Gojek.

Berikut tampilan layanan pada jasa yang tersedia di aplikasi Gojek:

Gambar 3.3

Layanan Jasa Aplikasi Gojek



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

8. Objek Penelitian terhadap responden pengguna layanan jasa Gojek

a. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Go-Ride diSurabaya dengan jumlah 100 warga Surabaya dengan kriteria yang telah ditentukan dan memiliki heterogenitas karakter persepsi yang berbeda mengenai variabel penelitian. Penentuan respoden menggunakan syarat-syarat tertentu untuk keabsahan penelitian. Adapun syarat yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1) Warga Surabaya
2) Pengguna Aplikasi Gojek

Berdasarakan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan serta pengalaman responden saat menggunakan jasa Gojek.

b. Usia Responden

Usia merupakan suatu hal yang berpengaruh dalam tingkat kematangan seseorang dan mencerminkan masa produktif responden dalam bekerja. Usia responden disini dapat mempengaruhi jawaban

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 penelitian ini. Tabel dibawah adalah data responden berdasarkan usianya.

Tabel. 3.1

Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	Remaja (13-17 tahun)	34	34%
2.	Dewasa (18-30 tahun)	54	54%
3.	Tua (30 tahun keatas)	12	12%
Jumlah		**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden terbesar terdiri dari orang dewasa dengan umur 18 tahun sampai 30 tahun. Dimana usia tersebut menggambarkan usia yang membutuhkan mobilitas tinggi untuk melakukan aktivitas sehari- hari.

c. Responden berdasarkan jenis kelamin

Pengumpulan data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan dalam menjawab penelitian ini. Tabel berikut ini akan menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel. 3.2
Jenis kelamin responden

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

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Laki-Laki	40	40%
2.	Perempuan	60	60%
Jumlah		**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Pada tabel diatas diketahui perbandingan pengguna layanan Gojek berdasarkan jenis kelamin responden. Diketahui bahwa perbandingan antara laki-laki dan perempuan 60%: 40% menunjukkan lebih banyak angka pengguna Gojek perempuan dibandingkan laki-laki. Dari sini juga menunjukkan bahwa mobilitas layanan Gojek lebih banyak diminati oleh perempuan.

B. Praktik Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya

Gojek merupakan layanan jasa yang menyediakan berbagai macam fitur untuk masyarakat Indonesia. Sejak awal berdirinya Gojek berinisiatif untuk mempermudah segala aktivitas masyarakat sehari-hari. Saat ini hampir seluruh masyarakat telah menggunakan aplikasi ini dalam melancarkan kebutuhan.

Adanya layanan Gojek ini menbuat mengurangi angka pengangguran di Indonesia, karenanya PT. Gojek Indonesia membuka ruang kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat. Dengan persyaratan yang mudah dipenuhi masyarakat gojek telah membuka banyak lapangan pekerjaan di seluruh kota Indonesia. Persyaratan dan penggunaan aplikasinya yang mudah sangat membantu baik pengguna sebagai konsumen hingga *driver* dari Gojek itu sendiri.

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

Adapun sistem pembagian keuntungan yang didapat PT. Gojek Indonesia dengan *driver* yakni bagi hasil, yang dalam syariat Islam dikenal sebagai akad *mudharabah* dengan ketentuan 80%: 20%. Hukum Islam membolehkan semua jenis transaksi selama hal tersebut tidak ada yang melarangnya, disamping itu selama transaksi tersebut tidak mengandung kemudharatan. Seperti merugikan salah satu pihak. Di Surabaya sendiri, jasa layanan Gojek sudah mendapatkan hati di masyarakat. Selain kemudahan yang diberikan pada layanan Gojek selalu ada promo yang diberikannya kepada penumpang atau konsumen dari Gojek.

Dalam hal ini Gojek merupakan perusahan *start up* yang mendatangkan kemaslahatan bagi masyarakat luas. Cara pemesanan dan pengaplikasianya pun cukup mudah dan hampir semua kalangan bisa mengoperasikannya. Berikut cara kerja pemesanan layanan di Gojek:

Gambar 3. 4
Tata Cara Pemesanan Layanan Gojek

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

Sumber : www.gojek.com

Adapun penjelasannya adalah sebagaimana berikut:

1) Buka aplikasi Gojek;
2) Pilih layanan Go-Ride;
3) Tentukan lokasi atau alamat yang hendak dituju;
4) Tentukan lokasi atau alamat penjemputan sesuai dengan titik point yang dipilih. Pastikan titik tersebut sesuai dan benar;
5) Pilih metode pembayaran yang diinginkan. Pilihan pembayaran yang dapat digunakan yakni seperti Go-Pay, Credit atau Debit Card hingga e-money lainnya seperti LinkAja dan Jago Pockets.
6) Konfirmasi order dengan *driver* memastikan tujuan atau lokasi penjemputan adalah benar.
7) Beri *rating* atau penilian pada pelayan *driver*.

Apabila sudah mendapatkan *driver* yang akan mengantar penumpang maka akan muncul notifikasi pemberitahuan identitas dari *driver* tersebut. Hal ini berisi seperti nama, foto yang jelas, dan plat nomor motor, lokasi titik penjemputan dan lokasi yang akan dituju, hingga biaya atau *fare* dari perjalanan tersebut dan *payment method* atau metode pembayaran yang digunakan. Sehingga segalanya jelas tertera pada aplikasi.

Gambar 3.5

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

Identitas *Driver* Gojek

Apabila dikaitkan antara layanan jasa yang ditawarkan oleh Gojek dengan Islam maka dalam hal ini penyebutan layanan jasa ini disebut dengan akad *Ijarah* yang termasuk dalam bab muamalah. *Ijarah* disini merupakan akad yang diperbolehkan untuk mengambil manfaat atas suatu barang atau jasa dan dari manfaat tersebut munculah kewajiban untuk membayar upah.[1] Maka dalam hal ini *Ijarah* merupakan suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan pengganti. Sehingga dari cara pemesanan Gojek diatas, setelah selesai penggunaan jasanya maka pihak *customer* atau *musta'jir* membayarkan sesuai nominal yang ada di aplikasi.

Pembayaran ini bisa secara tunai dan juga bisa melalui saldo Go-Pay pada aplikasi Gojek pemesan. Go-Pay merupakan alat pembayaran yang dimiliki oleh Gojek. Go-Pay merupakan salah satu bentuk dari *e-money* yangmana seseorang atau pengguna dari Gojek dapat mudah mengisi melalui M-banking atau ATM dari berbagai bank dengan nominal yang diinginkan minimal Rp.10,000,- (Sepuluh Ribu Rupiah). Maka daripada saat pemesanan itulah sudah

[1] Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017),122.

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

disebut sebagai akad yang sah dan dilakukan oleh para pihak dengan saling ridha. Sehingga tidak ada kerugian atau kemudharatan yang dirasakan salah satu pihak.

Selain penggunaan aplikasi yang mudah dan juga memiliki banyak promo, harga atau biaya dalam setiap perjalanan ditentukan dari jarak baik jauh maupun dekat pada tujuan yang dituju. Sehingga semakin jauh tujuan yang hendak dituju maka harga atau biaya pengantaran juga tinggi. Maka daripada itu banyak sekali promo-promo yang diberikannya agar biaya tetap dapat terjangkau atau dapat pula dilakukannya tukar *point.* Hal ini dapat dilakukan dengan cara pada saat hendak membayar, pilih promo atau *discount* yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini, Gojek telah mendapatkan beberapa responden yang memberikan tanggapan baik dari segi kemudahan baik *interface* atau tampilan dari aplikasi yang mudah, banyaknya promo, harga terjangkau hingga berbagai macam pelayanan yang ditawarkan. Namun dalam praktik atau realitanya, usaha atau jasa layanan Gojek ini tidaklah selalu mulus. Hal ini berdasarkan dari data yang ditemukan adanya kendala atau masalah yang kerap terjadi. Baik dalam aplikasi hingga adanya pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dalam penggunaan Gojek sendiri.

Adapun kendala yang terjadi dan menjadi konsentrasi pada penelitian ini adalah beberapa responden yang pernah resah karena saat pemesanan Gojek terjadi ketidaksesuaian identitas antara *driver* dengan aplikasi. Adanya perbedaan dari orang atau *driver* yang menjemput penumpang baik secara fisik

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

hingga identitas nama atau kendaraan yang digunakan oleh *driver*. Hal tersebutlah yang menjadi alasan untuk diangkatnya judul penelitian ini sebagai suatu karya tulis yang dapat diketahui publik. Melihat dari permasalahan tersebut akad yang ada di Gojek telah menjadi tidak sah secara hukum Islam karena telah melanggar rukun akad *Ijarah*, pada penelitian ini juga menelaah berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa dalam hal ini *musta'jir* selaku konsumen harus dipenuhi dan dijaga kenyamananya oleh pihak Gojek. Namun saat terjadi perbedaan identitas *driver* di aplikasi maka hal tersebut termasuk dalam hal penipuan identitas dan dapat menimbulkan masalah-masalah yang tidak diinginkan.

Dalam permasalahan tersebut juga dapat menyebabkan pelayanan yang menurun. Faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan. Lupiyoadi dan Hamdani mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.[2] Walaupun dalam Gojek pelayanan yang diberikan bersifat jasa dan bukan barang yang berwujud, namun penilaian dapat dirasakan konsumen berdasarkan pengalaman dan penalaran seseorang. Sesuai dengan konsep kepuasan konsumen, bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai bila kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen.

[2] Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah jilid 13,* (Jakarta: Kanisius, 1991),15

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 hal usaha jasa pelayanan merupakan hal atau faktor yang utama. Pada pelayanan sendiri, hal yang perlu menjadi *concern* di setiap usaha khususnya pada bidang jasa adalah *Service Excellent* yakni merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.[3] Faktor pelayanan yang baik dapat dilihat dari sisi ke sesuaian identitas *driver* atau pesanan, harga yang relevan, dan citra perusahaan. Dalam hal ini Gojek sebagai perusahaan dengan citra yang baik dikalangan masyarakat telah memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Akan tetapi terkadang ditemukan *driver* dengan identitas dan kendaraan yang berbeda dengan di aplikasi, sehingga hal inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan Gojek. Dalam kasus ini apabila dikaitkan dengan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dengan perbedaan identitas dengan *driver* yang ada dapat mempengaruhi pelayanan dari Gojek itu sendiri.

Hal ini dapat ditelaah dari hasil wawancara penulis dengan responden terkait perbedaan identitas *driver* tersebut. Adapun data dari responden saat dilakukannya wawancara oleh penulis adalah sebagaimana berikut:

1. Nabilah Syakira (18 tahun), Pelajar di Surabaya:[4]

   Sepulang dari sekolah ia hendak memesan Go-Ride pada layanan aplikasi Gojek. Ia menunggu di depan pintu gerbang, didalam aplikasi foto *driver* yang tertera adalah perempuan, akan tetapi

[3] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2012),17
[4] Wawancara dengan Nabilah Syakira (18 tahun), Pelajar di Surabaya, Pada hari 7 Juli 2020

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

ketika *driver* datang ternyata laki-laki, lalu Nabilah bertanya pada *driver* mengapa berbeda ddengan *driver* yang ada di aplikasi Gojek. *Driver* tersebut menjawab bahwa akun tersebut milik ibunya. Hal ini dikarenakan responden kurang yakin dengan *driver*, sehingga ia pun membatalkan pesanan nya.

2. Salsabhila Chalwa (23 tahun), Pegawai Swasta di Surabaya:[5]

   Saat hendak pulang dari kantor ia memesan Gojek untuk pulang ke rumah. Titik penjemputan dan alamat yang dituju telah sesuai, ia telah memeriksa, mengecek hingga menkonfirmasi dengan driver untuk memastikan ia benar-benar akan datang. Nama yang tertera di aplikasi adalah Indra Setiawan dengan foto yang tertera di aplikasi dan plat motor Lxx4PT, namun yang datang tidaklah sama dengan foto yang tertera di Gojek dan plat motonya pun berbeda. Hal ini tentu membuat khawatir dan takut sehingga ia memilih untuk berhenti di tempat yang ramai dan tidak melanjutkan perjalanan Bersama *driver* tersebut.

3. Nurlitha Lailatus Safira (17 tahun), Pelajar di Surabaya:[6]

   Merupakan seorang pelajar di Surabaya yang hendak berangkat ke sekolah di salah satu SMAN Surabaya. Ia memsan Go-Ride pada pagi hari dengan identitas nama, foto dan plat motor namun ia

[5] Wawancara dengan Salsabhila Chalwa (23 tahun), Pegawai Swasta di Surabaya, pada 14 September 2020

[6] Wawancara dengan Nurlitha Lailatus Safira (17 tahun), Pelajar di Surabaya, pada 15 September 2020

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

menunggu lebih dari 30 menit dan setibanya motor yang datang dan *driver* yang berwajah beda mengatakan bahwa motornya tidak sesuai karena bocor. Karena lebih dari 30 menit dan merasa ragu ia memutuskan untuk membatalkan dan *driver* pun merasa kesal.

4. Jaenab (27 tahun), Ibu Rumah Tangga di Surabaya:[7]

   Tujuannya dari Pasar Wonokromo menuju Rumahnya yang berada di daerah Ngagel, ia harus menunggu lebih dari 30 menit dan mendapatkan *driver* yang berbeda dari aplikasi. Ketika ia tetap meneruskan perjalanan sang *driver* pun mengatakan apakah ia dapat berhenti di suatu tempat, namun karena merasa takut, Jaenab meminta untuk berhenti di daerah Jagir akan tetapi *driver* menolak. Sampai pada di lampu merah ia memutuskan untuk naik becak dan memberikan ongkos sesuai tarif di aplikasi dan langsung meninggalkan *driver* tersebut.

Selain dari beberapa hasil data yang diberikan responden di atas, ada kasus lain yang juga menjadi perhatian bagi kita khususnya pengguna Gojek agar dapat lebih berhati-hati terkait kasus perbedaan identitas *driver*. Kasus ini berangkat dari seorang *driver* transportasi *online* Go-Car bernama Angrizal Noviandi. Ia tega merampok dan mencabuli penumpangnya, pencabulan itu dilakukan Angrizal di dalam mobilnya dalam perjalanan dari Bekasi menuju ke arah Bandara Soekarno Hatta, selain mencabuli korban, Angrizal juga

[7] Wawancara dengan Jaenab (27 tahun), Ibu Rumah Tangga di Surabaya, pada 24 September 2020

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

menggasak harta benda korban, salah satunya telepon genggam merek IPhone 6S.

Meskipun berprofesi sebagai mitra dan menjadi sopir taksi *online* Go-Car, namun Angrizal tidak secara resmi terdaftar, akun yang digunakan Angrizal untuk menjadi sopir taksi *online* itu, bukan atas nama dia, pelacakan terhadap tersangka dibantu oleh korban yang mengingat ciri-ciri dan nama pengemudi, setelah ditelusuri, polisi menemukan seorang yang bernama Dimas yang mengakui bahwa akunnya telah dijual kepada Angrizal. Angrizal membeli akun tersebut dari dimas, sehingga akun yang terdaftar, merupakan akun atas nama Dimas, setelah dilacak oleh polisi ditemukan fakta bahwa mobil yang dikendarai Angrizal juga bukan atas nama dia, mobil tersebut diketahui atas nama orang lain dan status mobil itu sendiri masih belum diketahui.[8]

Selain itu penulis sendiri selaku pelanggan pernah dirugikan dari kasus *driver* dengan identitas yang berbeda. Penulis juga menggunakan jasa layanan Gojek hampir tiap hari untuk ke kampus. Pada suatu hari penulis memesan Go-ride dengan jenis sepeda motor Vario dan foto *driver* di aplikasi bapak-bapak akan tetapi justru yang datang motor Revo dengan *driver* yang berbeda lebih muda dan plat nomernya pun juga berbeda. Akan tetapi ketika penulis menanyakan ke *driver* ia pun mengatakan bahwa akun itu adalah milik saudaranya. Dari sini penulis percaya, lalu melanjutkan perjalanan. Akan tetapi

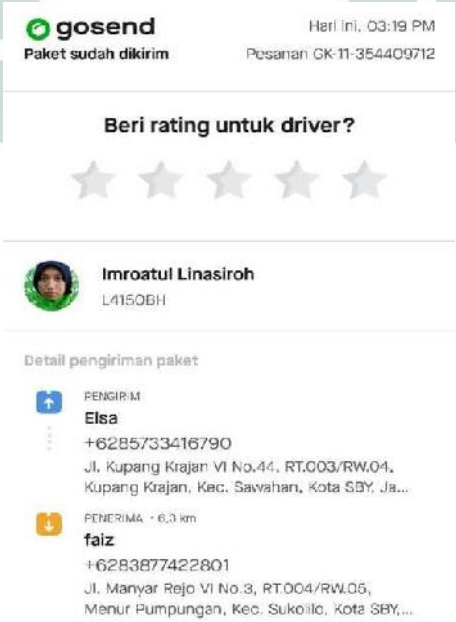
[8] Felix Nathaniel, '*Sopir Taksi Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain'*, (Tirto, 2018), https://tirto.id/sopir-taksi-*online*-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC, di akses pada 20 Agustus 2020.

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

di pertengahan jalan driver melakukan pelecehan seksual kepada penulis dengan memegang bagian kaki penulis. Karena penulis semakin resah, takut dan tidak nyaman akhirnya penulis meminta untuk diturunkan di pinggir jalan lalu membatalkan pesanan.

Pada kasus penulis, identitas dari *driver* yang ada di aplikasi adalah bernama Sutoyo dengan plat motor atau nomor polisi L4073SM. Hal ini juga sebagaimana pada identitas di aplikasi telah tertera nama yang jelas, nomor polisi yang ada dan foto yang tampak jelas. *Driver* pun telah menkonfirmasi pesanan dalam arti ia adalah benar dan dengan sadar menerima pesanan atau *order* yang ada. Akan tetapi saat *driver* yang datang wajah dan plat motornya pun jauh berbeda.

Gambar 3.6
Identitas Driver di Aplikasi



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

Tak hanya terjadi di Go-ride, hal ini juga pernah dialami oleh Penulis saat menggunakan layanan Go-send. Pada saat hendak megirimkan pesanan ke pelanggan, penulis mendapati identitas yang di aplikasi sebagaimana yang tertera pada gambar 3.6, namun pada kenyataannya *driver* yang datang adalah orang lain. Seorang laki-laki yang pada saat ditanya ia mengatakan bahwa ia adalah suami dari ibu Imroatul. Untungnya, pesanan yang diantar sampai ke tujuan dengan selamat diterima oleh penerima, namun sangat disayangkan pada kejadian ini penulis tidak dapat mendokumentasikan karena terbatas waktu.

Dalam beberapa kasus yang banyak dialami oleh responden seperti contoh yang ada di di gambar, identitas yang muncul pada aplikasi sebagaimana tertera namun berbeda dengan yang hadir atau datang. Hal ini dapat terjadi pada layanan apa saja baik Go-ride, Go-food maupun Go-send. Untuk mengetahui seorang itu terdaftar atau tidak di Gojek adalah melalui *order*-an yang diterima. Apabila seorang *driver* menerima pesanan tersebut dan muncul identitas *driver* tersebut maka ia telah terdaftar. Namun yang perlu diperhatikan dan lebih hati-hati ke depannya adalah seorang penumpang atau *customer* harus lebih tegas dalam *order*-an tersebut.

Segala bentuk informasi terkait identitas yang terdaftar di Gojek telah dilindungi oleh sistem. Dilansir dari Cyberthreat.id, *Vice President* (VP) *Information Security* Gojek, Hana Abriyansyah mengklaim perusahaannya memiliki program perlindungan data pribadi yang disebutnya personal data

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

protection program untuk mengamankan data pengguna dan mitranya.[9] Apabila telah ditemukannya hal-hal yang ganjal yakni seperti identitas dari *driver* tersebut beda maka sebaiknya dihindari, kecuali dalam suatu kasus si *driver* saat mengkonfirmasi mengatakan bahwa akan berbeda orang dengan alasan yang rasional atau masuk akal dan pada kasus ini penumpang memiliki hak untuk membatalkan atau *cancel* pesanan tersebut. Menurut Cak Mat (43 tahun) selaku *Field Coordinator* Gojek Surabaya menegaska bahwa, "setiap penumpang berhak untuk menolak atau membatalkan pesanan apabila ditemukan hal-hal yang tidak sesuai seperti identitas *driver*, selain itu juga dapat memberikan Bintang 1 atau komen di akun yang ditemukan tidak sesuai dan memang terbukti melakukan Tindakan yang merugikan penumpang".[10] Selain itu menurut Bapak Eko selaku *driver* Gojek mengatakan bahwa, "terkadang kami sebagai *driver* juga bisa saja menjadi korban dari penumpang yang fiktif ".[11]

Adapun hasil wawancara dengan pihak *driver* dan Gojek adalah sebagaimana berikut:

1. Emma (23 tahun), Staff Admin Gojek di Surabaya:[12]

   Merupakan seorang staff admin Gojek di Surabaya dan kerap menerima keluhan dari beberapa pelanggan Gojek yang

[9] Cyberthreat.id, https://cyberthreat.id/read/9341/Gojek-Klaim-Punya-Program-Perlindungan-Data-Pribadi-Seperti-Apa , diakses pada tanggal 1 September 2021 pukul 21.48 WIB.

[10] Wawancara dengan Cak Mat (43 tahun), *Field Coordinator* Gojek Surabaya pada tanggal 25 September 2020

[11] Wawancara dengan Pak Eko (40 Tahun), *driver* Gojek di Stasiun Gubeng Baru Surabaya pada tanggal 25 September 2020

[12] Wawancara dengan Emma (23 tahun), Staff Admin Gojek di Surabaya pada tanggal 25 September 2020

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

mendapatkan ketidaksesuaian identitas *driver*. Hal ini kerap disebut sebagai "*driver topeng"* karena tidak sesuai dengan aslinya. Dari permasalahan tersebut maka dari pihak Gojek akan langsung menindaklanjuti dengan men-*suspend* akun dari *driver* yang identitasnya tidak sesuai tersebut atau daam arti dilakukannya putus mitra dengan *driver* tersebut.

2. Cak Mat (43 tahun), *Field Coordinator* Gojek Surabaya:[13]

   Merupakan seorang *Field Coordinator* Gojek Surabaya, beliau telah bergabung sejak awal adanya Gojek di Surabaya dari menjadi seorang *driver* hingga menjadi pegawai Gojek secara *official* yakni *Field Coordinator* Gojek Surabaya. Ia memiliki tugas untuk menkoordinasi seluruh mobilitas Gojek di daerah Gubeng Surabaya khususnya. Ia kerap juga menemukan *driver* topeng di Surabaya dan juga ikut andil dalam menangani permasalahan tersebut. Ia mengatakan bahwa tak hanya penumpang yang dapat menjadi korban namun *driver* pun juga dapat menjadi korban penipuan dari *customer*. Pasalnya ada beberapa kasus dimana adanya pesanan fiktif, sang *driver* telah menjemput sesuai titik lokasi ternyata ditempat rumah kosong atau lebih tepatnya di rumah darmo Surabaya. Hal ini tentu merugikan *driver* dari segi bensin, tenaga

[13] Wawancara dengan Cak Mat (43 tahun), *Field Coordinator* Gojek Surabaya pada tanggal 25 September 2020

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

hingga waktu. Tak hanya itu juga pernah terjadi di laynan Go-food dimana *driver* telah membelikan pesanan dan hendak mengantarkan ke *customer* ternyata adalah *order*-an fiktif atau menggunakan data *customer* lain yang pada nyatanya tidak memesan pesanan tersebut.

3. Bagir (30 Tahun), *driver* Gojek:[14]

   Merupakan *driver* Gojek yang juga pernah menemukan akun topeng yakni akun verifikasi palsu, dimana wajah seseorang dijual untuk melakukan verifikasi palsu tersebut. Sehingga awalnya akun ini merupakan akun yang berhasil diverifikasi dan asli namun, diperjualbelikan atau diambil oleh pihak yang tidak bertanggungjawab untuk disalahgunakan. Untuk permasalahan ini pihak Gojek akan memutus mitra dengan *driver* tersebut dan juga men-*suspend* akunnya oleh sebab itu KTP atau identitas dari akun topeng tersebut akan di *blacklist* dari seluruh pihak Gojek dan tidak akan pernah bisa *join* atau bergabung menjadi *driver* kembali.

Adanya kasus-kasus seperti ini dapat mengakibatkan kerugian pada penumpang. Tujuan transportasi yang sebenarnya yaitu untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan selamat tidak tercapai. Berkaitan dengan hal ini peneliti tidak dapat Adapun tindakan tegas yang dilakukan oleh PT Gojek sendiri adalah sebagaimana berikut:

1. Melakukan *audit* ke setiap mitra Gojek baik *driver* hingga toko atau

[14] Wawancara dengan Bagir (30 Tahun), driver Gojek Surabaya pada tanggal 25 September 2020

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

restoran yang bekerjasama dengan Gojek

2. Melakukan *filter* yakni menyaring setiap mitra Gojek.
3. Melakukan pembaruan sistem pada aplikasi Gojek yang mana aka membutuhkan verifikasi terbaru atau ter-*update*. Sehingga dari tahap ini akan diketahui akun-akun mana saja yang fiktif, palsu hingga *deadactive* atau sudah mati.
4. Apabila diketahui bahwa adanya akun-akun yang fiktif atau palsu maka akan di PM atau dilakukannya putus mitra dengan Gojek.
5. Setelah diputus mitra akun-akun yang terdeteksi fiksi atau topeng maka dapat Gojek akan mem-*blacklist* akun tersebut dimana setiap 1 KTP (Kartu Tanda Penduduk) terdaftar untuk 1 akun dan tidak akan dapat digunakan atau daftar kembali secara nasional di pihak Gojek.
6. Apabila diketahui pada akun fiktif atau palsu tersebut karena perbedaan identitas dan melakukan hal-hal yang merugikan hingga pencurian, penipuan dan tindakan-tindakan kriminal lainnya Gojek akan membawa ke ranah hukum atau ke jalur pengadilan.
7. Dari kasus-kasus tersebut juga memperketat peraturan Gojek itu sendiri yang menegaskan bahwa setiap akun hanya 1 KTP dan 1 nomor telepon yang terdaftar. Hal ini juga berlaku bagi *customer* bahwa 1 nomor telepon hanya untuk 1 akun.
8. Untuk permasalahan atau keluhan lainnya maka dapat menghubungi pihak Gojek agar dapat memproses permasalahan tersebut ke

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

Halaman Bantuan di aplikasi Gojek atau Pusat Bantuan di website Gojek Email ke customerservice@gojek.com atau telepon ke +6221-5084-9000.

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

BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Praktik Jasa Layanan Ojek *Online* Gojek di Surabaya

Manusia sebagai pengguna dan penikmat segala yang ada di bumi ini selalu memiliki rasa kurang atas apa yang didapatinya. Sebab itu dilakukanlah interaksi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Semakin banyak bertemu dan kenal dengan orang maka memungkinkan untuk semakin mudahnya melakukan suatu kegiatan. Hal ini tidak menutup kemungkinan dalam masalah bermuamalah. Muamalah merupakan suatu kegiatan yang mempertemukan banyak subjek dengan objek yang berbeda-beda sesuai transaksi yang dilakukan. Terdapat macam jenis muamalah yang sangat erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan manusia diantaranya jual beli (*bai'*), gadai (*rahn*),kerjasama *(musyarakah*), serta sewa (*Ijarah*).

Dalam penelitian meneliti tentang kondisi lapangan adanya ketidaksesuaian *driver* dengan identitas yang tertera di aplikasi Gojek hal ini sangat merugikan dan meresahkan para pengguna jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya. Dari perbedaan *driver* itulah juga dapat menyebabkan *trust* yang ada di masyarakat dalam penggunaan layanan jaga Gojek dapat menjadi turun. Hal ini telah menunjukkan adanya keteledoran dari pihak Gojek dalam *screening driver*

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

Gojek yang ada. Sebab dengan adanya kasus ini dapat menimbulkan banyak kerugian. Baik dari pihak penumpang maupun dari perusahaan Gojek sendiri.

Dalam realitanya jasa layanan Gojek di Surabaya memiliki nilai positif dan juga negative. Positifnya adalah dengan penggunaan yang mudah, biaya yang terjangkau, banyaknya promo dan layanan yang ditawarkan pun juga beragam. Sehingga sangat memperudah dan membantu masyarakat atau pengguna dari aplikasi Gojek itu sendiri. Mengingat tingginya mobilitas yang ada di kota Surabaya, membuat Gojek mendapatkan hati di masyarakat sebagai penggunanya. Selain memiliki nilai positif, berdasarkan dari hasil waancara sebagaimana data responden yang dapatkan untuk diteliti, kendala yang ada di penggunaan jasa layanan Gojek di Surabaya adalah ketidaksesuaian identitas. Padahal data atau identitas baik pengemudi dan juga penumpang adalah suatu hal yang penting. Maka keselarasan atau keakuratan data baik *driver* maupun penumpang merupakan hal yang utama. Sebab dengan data yang cocok maka keamanan dan kenyamanan juga akan terbentuk.

Selain itu rasa percaya atau *trust* akan tumbuh di hati penumpang. Tidak hanya penumpang, namun *driver* juga berhak merasa aman dan nyaman dalam menjalankan tugasnya. Apabila data atau identitas dari penumpang juga berbeda maka hal ini dapat menimbulkan masalah. Karena ketidaksesuaian data tersebut. Sehingga dari permasalahan atau kendala yang muncul tersebut perlulah mendapatkan perhatian lebih agar dapat teratasi dan tidak menyebabkan masalah

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

yang berlanjut di kemudian hari, sehingga penggunaan jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya dapat beroperasi dan berjalan dengan baik.

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Jasa Layanan Gojek di Surabaya

Setiap yang dilakukan oleh manusia telah diatur oleh syariat sebagai wujud dari adanya hukum dalam Islam. Manusia memiliki dua jalur hubungan yang dikenal dengan hablu minallah dan hablu minannas, yakni hubungan dengan Allah serta hubungan dengan sesama manusia. Sepanjang sejarah mencatatkan bahwa bentuk ekonomi yang dilakukan seluruh manusia bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, mulai dari kebutuhan yan bersifat fiskal hingga kebutuhan dalam bentuk keinginan. Kebutuhan disini hanya dapat dipenuhi dengan cara bekerja dan berusaha. Karena nikmat yang Allah berikan pada manusia sangat berlimpah, tinggal bagaimana cara manusia untuk mendapatkannya.

Selain itu manusia memiliki aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang atau alat bantu. Oleh karena itu jasa ojek dan tranpostasi lainnya berlomba-lomba menggaet konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan pemesanan, serta ketepatan waktu. Di Indonesia sendiri sudah banyak kita jumpai ojek atau jasa tranportasi yang mendongkrak revolusi tekhnik modern. Yakni dengan mengenalkannya dan menciptakannya lewat aplikasi di android. Seperti jasa ojek *online* yang dikenal dengan nama Go-Jek, Grab, Uber, Blue-Jek dan lainnya.

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

Semakin banyaknya ojek *online* berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi fokus dalam persaingan ojek *online*, meliputi harga, pelayanan dan banyaknya alternatif jasa yang ditawarkan. Kepuasaan konsumen merupakan faktor yang paling utama bagi keberadaan, keberlangsungan dan pengoperasian jasa ojek *online*.Menurut Buttle (2007:28) kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Dengan mempertahankan pelanggan saat ini lebih menarik dibandingkan mencari konsumen baru. Disamping biaya yang rendah serta memiliki citra [1] ıng bagus untuk kedepannya.[15]

Namun berdasarkan penelitian yang telah dituangkan dalam bab sebelumnya bahwa diketahui adanya keresahan konsumen dalam menggunakan jasa ojek *online* di PT. Gojek Indonesia dengan alasan terjadinya perbedaan identitas dan jenis sepeda motor yang digunakan oleh *driver* dengan yang ada dalam aplikasi. Adapun hukum Islam menyebut layanan jasa tersebut dengan akad *Ijarah*. Merupakan transaksi yang dilakukan oleh dua pihak yang mana keduanya mendapatkan yang diinginkannya, yakni bagi *musta'jir* atau konsumen mendapatkan manfaat dari pemesanan Gojek, sedangkan bagi mu'jir mendapatkan upah sesuai manfaat yang diberikan kepada konsumen. Analisis dari segi *Ijarah* dilihat dari sah atau tidaknya akad yang dilakukan. Hal ini tercermin dari terpenuhinya rukun dan syarat dari akad *Ijarah* itu sendiri. Rukun merupakan

[1] Francis Buttle, *Customer Relationship Management, Terjemahan : Arief Subianto*, (Bandung: Bayu Media Publishing, 2007), 28.

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

hal yang harus dipenuhi sebelum melakukan akad atau transaksi, sedangkan syarat merupakan hal yang harus dipenuhi saat melakukan transaksi atau perjanjian. Rukun yang pertama Aqidain (para pihak), dalam *Ijarah* para pihak menjadi unsur utama. Sebab tanpa adanya pihak atau orang maka tidak akan terjadi suatu transaksi atau akad. Adapun syarat orang yang [2] lakukan akad meliputi:

1) Pihak yang melakukan perjanjian harus cakap hukum.[16]
2) Timbulnya rasa sukarela antar pihak
3) Adanya hak kepemilikan terhadap objek *Ijarah*. [3]

Pada akad yang terjadi antara konsumen dengan *driver* Gojek telah memenuhi syarat dari diperbolehkannya seorang diri untuk melakukan transaksi. Selain itu dari melakukannya pesanan Gojek menunjukkan adanya ke sukarelaan antara kedua belah pihak dan adanya hak kepemilikan manfaat dari *mu'jir* yang ditandai dengan adanya identitas diri *mu'jir* dalam aplikasi Gojek tersebut. Rukun yang kedua yakni Sighat (*ijab* dan *qabul*), *sighat aqdi* memerlukan tiga syarat sebagai berikut:

1) Harus jelas niat dan maknanya
2) Harus sesuai antara *ijab* dan *qabul*
3) Adanya kesungguhan oleh para pihak dalam melakukan akad tersebut.

---

[2] Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat: Hukum Perdata Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 82.
[3] Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), 106.

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 praktik penggunaan layanan jasa Gojek, *sighat* yang dilakukan para pihak ditandai dengan adanya kesepakatan untuk menggunakan jasa layanan dan menerimanya *driver* terhadap pemesanan layanan Gojek pada aplikasi. Sighat yang terjadi dalam kasus ini bukanlah sighat yang diucapkan dengan lisan, akan tetapi melalui *virtual account* yang keduanya saling terhubung untuk melakukan transaksi. Hal inilah yang menjadi akibat dari adanya kesungguhan antara konsumen dengan Gojek. Rukun yang ketiga yakni *Ma'qud alaihi*, merupakan manfaat dari barang atau jasa yang ditransaksikan. Dalam hal ini manfaat berupa jasa. Adapun syarat-syarat yang harus ada dalam *Ma'qud alaihi* diantaranya:

1) Manfaat harus diperbolehkan syariat
2) Manfaat merupakan suatu yang berharga atau bernilai
3) Manfaat bisa diserah terimakan atau dirasakan jika berupa manfaat jasa
4) Manfaat tersebut harus jelas dan dapat diketahui meskipun tidak kasat mata seperti halnya manfaat jasa.

Dalam terjadinya transaksi antara konsumen dengan *driver* Gojek telah terpenuhinya manfaat dari layanan aplikasi yang dipilih. Serta manfaat dari jasa tersebut tidak dilarang oleh syariah, serta manfaat yang didapatkan konsumen dapat dirasakan meskipun tidak nampak secra kasat mata. Rukun yang terakhir yakni *ujrah* (upah), setelah seseorang telah mendapatkan manfaat dari *ma'qud alaihi*, maka wajib baginya untuk membayarkan upah atas manfaat tersebut.

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

Adapun berikut syarat-syarat dari upah:

A. Upah harus merupakan harta yang bernilai dan jelas jenisnya
B. Upah tidak berbentuk manfaat yang sejenis dengan *ma'qud alaihi* (objek akad).

Adapun sistem upah pada pelayanan jasa Gojek dilakukan dengan membayar secara cash atau melalui saldo Go-Pay pada aplikasi Gojek. Pembayaran atau upah sesuai nominal yang tertera pada halaman aplikasi saat hendak melakukan pemesanan jasa Gojek. Upah diketahui jumlahnya dan berupa nominal rupiah. Dari sini sudah jelas bahwa dalam terjadinya transaksi *Ijarah* antara konsumen dengan *driver* Gojek telah memenuhi rukun dan syarat sesuai ketentuan syariat. Sehingga dapat diperjelas bahwa hukum transaksi pada aplikasi Gojek dinyatakan sah secara hukum Islam. Disamping itu pula karena tidak adanya *mudharat* yang timbul pada akad tersebut, sehingga Islam memperbolehkan pengoperasian dan pelaksanaan akan *Ijarah* pada aplikasi Gojek.

Namun dalam praktiknya, layanan ojek *online* Gojek di Surabaya, dengan banyak ditemukannya kasus ketidaksesuai identitas dari *driver,* maka apabila dikaji dengan hukum Islam, ada hal-hal yang tidak sesuai dengan syariat nya. Apabila ditelaah Kembali penggunaan jasa layanan ojek *online* Gojek di Surabaya boleh dan justru membantu atau mempermudah penggunanya. Akan tetapi, apabila dengan adanya kendala yang terjadi sebagaimana hasil dari

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

penelitian ini menunjukkan adanya ketidaksesuai identitas dari *driver* dengan apa yang ada di aplikasi, maka tidaklah sah.

Perbedaan identitas dari *driver* yang ada di aplikasi dengan orang yang asli atau realitanya. Hal ini dikarenakan karena identitas yang berbeda tersebut maka menunjukkan bahwa tidak sesuai dengan rukun *ijarah* sebagaimana yang telah dijabarkan. Adapun alasan hal ini dapat menggugurkan rukun *ijarah* atau menjadikan tidak sah adalah sebagaimana berikut:

1) Identitas yang tidak sesuai tersebut telah menggugurkan rukun *ijarah* yakni tidak jelasnya identitas maka dapat menimbulkan kejelasan niat atau makna dari tujuan atau akad dari *ijarah* tersebut.
2) Identitas yang tidak sesuai tersebut juga sama halnya dengan tidak sesuai dengan *ijab* dan *qabul*-nya. Hal ini dikarenakan kesepakatan kedua belah pihak baik dari *mu'jir* dan *musta'jir* tidak sesuai. Sebab di awal *ijab* dalam konteks penggunaan jasa layanan Gojek ini adalah saat *mu'jir* menkonfirmasi pesanan dan qabul adalah disaat *musta'jir* telah menerima, tetapi pada realitanya berbeda maka ada ketidaksesuaian pada akad tersebut.
3) Apabila ditelaah menurut *ma'qud alaihi,* maka tidak sesuai atau melanggar rukun pada *ijarah* yang menyatakan bahwa manfaat tersebut harus jelas dan dapat diketahui meskipun tidak kasat mata seperti halnya manfaat jasa. Dalam permasalahan pada

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

penelitian ini apabila identitas *driver* yang berbeda atau berubah, maka manfaat atau tujua dari akad tersebut juga dapat saja berubah. Oleh sebab itu, dalam Islam pun mengajarkan pada kita bahwa haruslah bersikap *al-hadzar.* Berdasarkan Analisia terhadap ayat-ayat Al-Qur'an tentang *hadzar* ialah terdapat dua hal yang perlu diingat untuk kita untuk senantiasa berhati-hati, selalu waspada dan mawas diri. Maka daripada itu apabila dari awal telah ditemukan hal-hal yang ganjal seperti dalam kasus penelitian ini yakni ketidaksesuai identitas *driver,* lebih baik dihindari dengan cara membatalkan atau *cancel* pesanan tersebut.

Berdasarkan penjabaran yang ada terkait kasus yang ada pada penelitian ini jika menelaah dengan hukum Islam, maka akad *ijarah* pada penggunaan layanan jasa ojek *online* Gojek di Surabaya menjadi tidak sah. Hal ini karena tidak terpenuhinya rukun-rukun dari *ijarah* itu sendiri. Lebih baik menerapkan sikap kehati-hatian atau waspada daripada akan berujung menjadi musibah atau sesuatu hal yang menyebabkan kerugian.

C. Analisis UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Jasa Gojek di Surabaya

Kesadaran hukum bagi seluruh rakyat Indonesia telah tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan: "...Maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan itu dalam suatu Undang- undang dasar

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

Republik Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat..." [18]. Bunyi pernyataan tersebut membawa kita pada kontruksi pemikiran bahwa rakyat berperan penting dalam membangun formal hukum, hal inilah yang menunjukkan bahwa pembangunan Negara berakar pada persetujuan rakyat. Kesadaran rakyat dapat memberikan inspirasi brilian bagi pembentukan hukum dan penegakan hukum.[19] Sesuai dengan adanya perjanjian dan kesepakatan saat dilakukannya pemesanan layanan Gojek, maka hal tersebut mengacu pada Pasal 1338 BW, menyebutkan: "Semua Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan persetujuan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang cukup untuk itu". Pasal 1320 B.W. sebagai pasal yang memuat syarat sahnya perjanjian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3) Suatu hal tertentu
4) Suatu sebab/kuasa yang halal. [6]

Dari Pasal diatas dapat diketahui bahwa perikatan yang terjadi antara konsumen dengan *driver* Gojek telah memenuhi syarat sahnya perjanjian.

---

[4] Sekretariat Jenderal MPRI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Cet. 16, 2017.
[5] Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), 350.
[6] Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta: Intermasa, 1995), 127

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

Sehingga dari sinilah muncul kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan, menjaga keamanan serta kepuasan bagi pelanggan atau konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlidungan Konsumen, Konsumen merupakan penggunaan akhir dari suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya.[21] Selain itu, konsumen juga dapat diartikan sebagai seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa yang tersedia untuk keberlangsungan hidupnya. Ada beberapa unsur yang setidaknya terdapat dalam mendefinisikan konsumen, meliputi:

1) Setiap orang (*natuurlijke persoon*) atau pribadi kodrati dan bukan berbentuk badan hukum.
2) Pemakai yang dalam hal ini ditekankan pada pemakai akhir.
3) Barang dan/atau jasa.
4) Tersedia dalam masyarakat.
5) Untukkepentingan diri sendiri, keluarga ataupun orang lain.
6) Barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

Maka untuk menjamin layanan terhadap konsumen, dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi suatu bentuk kepedulian hukum terhadap masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, kemanan, dan kepuasan dalam melakukan kegiatan produksi. Dengan adanya acuan hukum tersebut sebagai alat bagi para konsumen ketika mendapatkan perlakuan yang tidak sesuai dari produsen, tidak hanya itu saja konsumen juga dilindungi dari

[7] Yusuf Shofie, *Op.Cit.*,247.

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 yang dilarang dan harga yang tidak sesuai di pasaran. Konsumen juga memiliki hak ganti rugi jika dirugikan oleh produsen ataupun penyedia layanan. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen inilah menjadi penyeimbang bagi para konsumen hingga produsen atau pelaku usaha yang ada di Indonesia. Sehingga dalam hal ini sudah semestinya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menjadai acuan dalam berbisnis atau berusaha. Berdasarkan analisis Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi hak konsumen meliputi:

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan /atau jasa. Maksudnya adalah hak setiap konsumen untuk mendapatkan barang dan atau jasa yang penggunaannya aman bagi pemakainya, baik kesehatan maupun jiwanya;
2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Maksudnya adalah konsumen berhak untuk menentukan sendiri pilihannya terhadap barang dan atau jasa yang dibutuhkan konsumen;
3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Maksudnya adalah konsumen berhak mendapatkan semua informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli barang dan atau jasa tersebut;
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Maksudnya adalah untuk didengar pendapat dan

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

keluhannya secara kolektif maupun individual mengenai keputusan atau kebijaksanaan yang akan berakibat terhadap dirinya;

5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Maka daripada itu konsumen berhak menerima pelayanan yang baik dan nyaman, konsumen juga berhak dijaga untuk melindungi kemananan. Selain itu konsumen berhak mengetahui informasi yang benar dan sesuai mengenai identitas *driver* agar terhindar dari segala bentuk keburukan. Hal ini juga diatur dalam Pasal 7 UUPK, seperti berikut. Pada pelayanan terhadap pengguna aplikasi Gojek yang dalam hal ini terjadi ketidaksesuaian identitas *driver* dengan yang tercantum di aplikasi menjadi suatu bentuk kelalaian pelaku usaha (Gojek). Sebab dalam hal ini pelaku usaha memiliki kewajiban sebagaimana terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik menjadi salah satu asas dalam melakukan perjanjian. Ketentuan itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban

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

pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang diproduksi dan jasa digunakan konsumen hingga barang atau jasa tersebut purna atau selesai.[22]

b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggu[8]...an, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini jika pelaku usaha baik barang dan/atau jasa tidak memberikan imformasi terkait barang dan/atau jasa tersebut pada konsumen, maka pelaku usaha telah melakukan salah satu jenis cacat produksi atau cacat informasi.

c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sesuai Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, serta dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan terhadap konsumen atau dalam hal ini melakukan Tindakan diskriminasi kepada konsumen atau pelanggan.

d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Hal ini sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen.

Sehingga dengan adanya kewajiban terhadap pelaku usaha yang telah disebutkan diatas, menjadi representasi untuk terjadinya hal-hal yang dapat

[8] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 54.

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

menyebabkan kerugian konsumen. Dalam wawancara terhadap responden mengenai jasa layanan Gojek yang tidak sesuai dengan identitas *driver* di aplikasi termasuk kedalam hal yang bisa merugikan konsumen. Sebab terjadi cacat infomasi atau ketidaksesuaiyang hal tersebut menyebabkan beberapa kemungkinan konsumen merasa gelisah atau merasa takut. Sehingga hal tersebut sangat mengganggu keamanan dan kenyaman konsumen. Pelayanan yang seperti ini dapat menjadi pemicu rendahnya citra baik layanan Gojek. Selain itu pelayanan dengan cacat informasi atau telah terjadi ketidak jujuran atas identitas asli dengan *driver* menimbulkan Gojek semakin dinilai tingkat keamanan dan profesionalitas layanan nya buruk. Selain itu juga telah melanggar Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentag Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa harus adanya kejelasan infomasi yang benar adanya. Maka dari permasalahan tersebut Gojek dapat melaksanakan Pasal 7 huruf (g) yang menyatakan bahwa dari memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berkaitan dengan jasa layanan, maka pelayanan atau *service* yang diberikan kepada pelanggan adalah sesuatu hal yang amat penting. Berdasarkan dengan hasil penelitian ini, bahwa ditermukannya kendala yakni ketidaksesuaian identitas *driver* yangmana tidak sesuai dengan yang ada di aplikasi yang tertera dengan kondisi asli atau *real*-nya, maka dapat menurunkan penilaian pada Gojek itu sendiri. Sehinga dalam kasus ini, apabila mengacu pada Pasal 4 ayat 3 dan

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

juga telah diatur dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK, maka sudah melanggarnya. Hal ini dikarenakan bahwa informasi yang diberikan tidak sesuai atau tidak benar adanya. Maka dari adanya kasus tersebut hal ini menyebabkan pelanggan menjadi ragu atau menurunkan dari sisi kepercayaan mereka menggunakan jasa dari Gojek. Oleh sebab itu sebagaimana menjaga kepercayaan atau *trust dari* pelanggan, sudah seharusnya Gojek memperketat terkait peraturan, *filter* atau penyaringan untuk identitas setiap *driver* yang ada. Selain itu konsumen juga dapat melaporkan ketidakpuasan tersebut ke *call center* Gojek atau menguhubungi Gojek segera agar dapat diproses ke Halaman Bantuan di aplikasi Gojek atau Pusat Bantuan di website Gojek Email ke customerservice@gojek.com atau telepon ke +6221-5084-9000.

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

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari penjelasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan sebagaimana hal berikut:

1. Praktik layanan Gojek di Surabaya memiliki kendala yakni terjadinya beberapa cacat informasi sebab tidak memberikan identitas yang sesuai dengan *driver* aslinya. Terkadang dari pemesanan jasa Go-Ride yang dalam aplikasi terdapat nama dan jenis kendaran serta nomor kendaraan justru saat dilakukan pemesanan oleh konsumen berbeda dengan *driver* yang datang. Respon dari responden berbeda-beda saat mengalami hal demikian ada yang membatalkan pemesanan, ada yang menanyakan kejelasannya serta ada yang percaya untuk menggunakan layanan jasanya. Namun hal ini kembali pada masing-masing konsumen sebagai penggunan jasa layanan Gojek. Dalam realitanya jasa layanan Gojek di Surabaya memiliki nilai positif dan juga negatif. Positifnya yaknin penggunaan yang mudah, biaya yang terjangkau, banyaknya promo dan layanan yang ditawarkan pun juga beragam. Selain memiliki nilai positif, berdasarkan dari hasil waancara sebagaimana data responden yang dapatkan untuk diteliti, kendala yang ada di penggunaan jasa layanan Gojek di Surabaya adalah ketidaksesuaian identitas. Padahal data atau identitas baik pengemudi dan juga penumpang adalah suatu hal yang penting. Dalam hal ini Tindakan tegas yang dilakukan oleh Gojek adalah

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

menindaklanjutinya dengan akan memutus mitra atau mem-*blacklist* akun yang terdeteksi fiktif, palsu atau topeng. Pihak Gojek akan menonaktifkannya dan KTP (Kartu Tanda Peduduk) yang didaftarkan tidak akan bisa digunakan serta diterima lagi oleh Gojek secata Nasional karena tidakan tersebut. selain itu pihak Gojek akan membawa ke ranah hukum yakni ditempuhnya jalur hukum apabila ditemukan kasus yang berkenaan dengan Tindakan kriminal atau tindak pidana yang dilakukan oleh *driver* atau oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab.

2. Praktik layanan Gojek di Surabaya dilihat dari segi Hukum Islam menggunakan akad *Ijarah*. Praktik seperti ini termasuk jenis *Ijarah bil 'amal* yakni menyewa jasa seseorang untuk mengantarkan atau yang lainnya. *Ijarah* jenis ini oleh mayoritas ulama' diperbolehkan asalkan jasa tersebut jelas dan tidak melanggar hukum. Akad yang terjadi antara konsumen dengan Gojek telah memenuhi rukun dan syarat *Ijarah*, sehingga dapat dikatakan sebagai suatu transaksi yang sah. Serta tidak menjadi hal yang dapat berakhirnya akad *Ijarah*. Namun dalam praktiknya di Surabaya, terjadi suatu kendala atau masalah yakni ketidaksesuaian identitas dari *driver* Gojek. Hal ini menunjukkan informasi yang diberikan dengan realitanya tidak sesuai. Oleh sebab itu akad *ijarah* tersebut menjadi tidak sah karena tidak terpenuhinya rukun *ijarah* karena adanya ketidaksesuaian identitas tersebut.
3. Dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen setelah dijabarkan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, maka

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

ditemukan beberapa cacat terhadap kewajiban pelaku usaha. Dalam hal ini merupakan suatu cacat informasi pada identitas diri *driver* Gojek. Hal inilah yang dapat mengakibatkan buruknya mutu pelayanan Gojek dalam pandangan konsumen. Selain itu hal tersebut menjadi pemicu terjadinya itikad tidak baik menurut konsumen. Berdasarkan dari penelitian ini, apabila merujuk pada Pasal 4 ayat 3 dan juga telah diatur dalam Pasal 7 ayat 2 UUPK, maka ketidaksesuai identitas ini sudah melanggarnya UUPK tersebut. Hal ini dikarenakan bahwa informasi yang diberikan tidak sesuai atau tidak benar adanya. Bahwa pada kondisi ini pihak konsumen atau dalam hal ini adalah pengguna dari aplikasi Gojek tersebut sangat dapat dirugikan. Selain cacat informasi karena tidak benar atau sesuai, hal-hal buruk lainnya atau motif lainnnya yang sudah tidak satu tujuan yakni dalam konteks pengantaran dapat berubah. Hal ini tentu menunjukkan bahwa dalam kasus ini, tidak sesuai dengan UUPK.

2. Saran

Untuk menyempurnakan skripsi ini penulis memberikan saran yang searah dengan permasalah yang terjadi pada ketidaksesuain identitas *driver* Gojek di Surabaya dengan aslinya. Saran disini meliputi:

1. Bagi *driver* Gojek selaku pelaku usaha pada PT. Gojek Indonesia hendaknya profesional dan memberikan informasi yang sesuai dengan apa adanya. Hal tersebut dinilai dapat memberikan pelayanan yang nyaman, aman dan baik

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

bagi konsumen. Sehingga berdampak pada citra baik perusahaan. Selain itu bagi *driver* yang menggunakan akun identitas orang lain seharusnya lebih di pantau dan harus sudah terbaca pada sistem di PT. Gojek Indonesia sehingga menjadi pelantara bagi para konsumen untuk selalu mengakses Gojek sebagai layanan jasa yang dipercayai. PT Gojek dapat lebih memperketat dalam mengatur identitas *driver* yang ada. Selain itu juga dapat ditekankan *filter* atau penyaringan dari *driver* yang terdata sehingga memiliki setiap *record* atau catatan yang jelas. Untuk memberikan efek jeranya, PT Gojek dapat memberikan aturan yang menunjukkan bahwa adanya upaya hukum yang jelas dalma menangani permasalahan ini. Tak hanya itu harus memperketat pengamanan sistem data dengan terus melakukan audit atau menyaring setiap mitra yang telah bergabung dengan Gojek baik dari *driver* hingga restoran yang ada khususnya di Surabaya agar tidak terus bertambah atau semakin memperparah kasus tentang perbedaan identitas atau hal-hal lain yang dapat merugikan baik pihak Gojek maupun Konsumen.

2. Bagi konsumen selaku orang yang dilindungi hukum berdasarkan UUPK, maka hendaknya lebih berhati-hati dan wasapada terhadap kejadian perbedaan identitas *driver*. Hal tersebut akan mengakibatkan terhindarnya dari perbuatan yang tidak diinginkan, seperti perampokan ataupun pelecehan. Jadi dalam melakukan pesanan pada layanan Gojek seharusnya ditanyakan terlebih dahulu hubungan *driver* dengan pemilik aplikasi. Sebagai konsumen dan juga yang telah diajarkan dalam hukum Islam, harusnya memiliki sikap *hadzar*

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

atau mawas diri atau berhati-hati. Sehingga apabila menemui hal-hal yang ganjal atau tidak sesuai sebagaimana pada *ijab* dan *qabul* atau kesepakatan yang ada, maka sudah seharusnya untuk dipertimbangkan, baik menghindari atau membatalkan pesanan tersebut. Apabila telah ditemukan *driver* yang mencurigakan apabila memang tidak ada pilihan lain untuk tetap melanjutkan *order* maka pastikan telah berjaga-jaga untuk keselamatan diri, selain itu apabila telah terjadi permaslahan yang serius atau pelayanan dan kualitas yang diberikan buruk, terlepas dari berbeda orang, maka agar dari sistem Gojek mudah melakukan *tracking* berikan Bintang 1 dan komentar sesuai permasalahan yang dialami sehingga akan di-*suspend* atau untuk masalah lebih lanjut dapat menghubungi *call center*.

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

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat: Hukum Perdata Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000)

Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group,2010)

Abdul Rahman Ghazaly, Dkk. *Fiqh Muamalat*, (Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2010)

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)

Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012)

Abu Azam Al Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014)

Anindhita, Wiratri; Arisanty, Melisa & Rahmawati, Devie, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online (Studi Pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi*), Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Universitas Indonesia. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie, Jakarta. 2-3 Mei 2016,713.

Abu Azam Al Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017)

Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, Analisis Perkembangan Industri Transportasi *Online* di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), Vol. 18 No. 2 (Bandung: Universitas BSI, 2018)

Achmad Irwan Hamzani, *Hukum Islam dalam Sistem Hukum di Indonesia*, (Jakarta: KENCANA, 2020)

Bella Yustika," *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*" (Skripsi–Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018)

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

Departemen Agama RI, *ALHIDAYAH Al-Qur'an Tafsir per kata Tajwid Kode Angka* (Banten: Kalim, 2010)

Eka Alifyah Agustina,"*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Antara Mitra Pengendara Dengan PT.Gojek Indonesia di Surabaya*" (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017)

Francis Buttle, *Customer Relationship Management, Terjemahan : Arief Subianto*, (Bandung: Bayu Media Publishing, 2007)

Felix Nathaniel, '*Sopir Taksi Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain'*, (Tirto, 2018), https://tirto.id/sopir-taksi-*online*-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC, di akses pada 20 Agustus 2020

Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017)

Iskandar Wirjokusumo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Unesa University Press, 2009)

Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016)

I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017)

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009)

Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Ombak, 2014)

Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014)

Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama,2000)

Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007)

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2012)

Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016)

Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 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

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group,2018)

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

Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah jilid 13,* (Jakarta: Kanisius, 1991)

Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta: Intermasa, 1995)

Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2000)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2017)

Sekretariat Jenderal MPRI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Cet. 16, 2017.

Tim Redaksi BIP, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen...,3 50Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009)

Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010)

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009)

Lain – lain

Gojek, *Cara Menggunakan Aplikasi Gojek Untuk Order atau Pesan GoRide* , https://www.gojek.com/blog/goride/cara-pesan-go-ride/ , diakses pada hari Jum'at, 24 September 2021, pukul 23.04 WIB.

Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia ,https://dsnmui.or.id/kategori/fatwa/page/2/, diakses pada 4 Desember 2019

Leti Latifah, "Analisis *Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar'i Indonesia di Surabaya"* (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 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

Mutmainnah, "*Analisi Hukum Islam TerhadapJual Beli Akun Transportasi Online*" (Skripsi– Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm diakses pada 9 Desember 2019

Wawancara dengan Nabilah Syakira (18 tahun), Pelajar di Surabaya, Pada hari 7 Juli 2020

Wawancara dengan Salsabhila Chalwa (23 tahun), Pegawai Swasta di Surabaya, pada 14 September 2020

Wawancara dengan Nurlitha Lailatus Safira (17 tahun), Pelajar di Surabaya, pada 15 September 2020

Wawancara dengan Jaenab (27 tahun), Ibu Rumah Tangga di Surabaya, pada 24 September 2020

Wawancara dengan Cak Mat (43 tahun), Field Coordinator Gojek Surabaya pada tanggal 25 September 2020

Wawancara dengan Emma (23 tahun), Staff Admin Gojek di Surabaya pada tanggal 25 September 2020

Wawancara dengan Cak Mat (43 tahun), Field Coordinator Gojek Surabaya pada tanggal 25 September 2020

Wawancara dengan Pak Eko (40 Tahun), driver Gojek di Stasiun Gubeng Baru Surabaya pada tanggal 25 September 2020

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