

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Grab dan Go Jek

1) Sejarah Grab

Grab adalah perusahaan startup transportasi yang cukup populer di Asia Tenggara, bahkan di Indonesia saja sudah sangat familiar dan perusahaan ini semakin hari semakin besar. Awalnya Grab fokus hanya di jasa Taksi *online* atau biasanya disebut dengan *MyTaksi*, namun mengingat tuntutan pelanggan dan persaingan, Grab lalu melebarkan sayapnya dengan memulai ojek online. Dari nama besar Grab ada sosok di balik kesuksesan Grab, ini adalah Anthony Tan CEO sekaligus *Founder* dari Grab yang berasal dari Malaysia.

Awalnya, ide membuat untuk membuat aplikasi Grab terjadi ketika dia masih kuliah, pada waktu itu salah satu teman Antony Tan berkunjung ke Malaysia dan sempat kesulitan mencari dan memesan sebuah taksi di Malaysia, keluhan ini disampaikan pada Anthony Tan. Hal ini kemudian menjadi pencetus ide di kepala Anthony Tan untuk membuat perusahaan baru dimana akan memiliki sistem pemesanan taksi, perusahaan itu diberi nama *MyTaxi*.

Pada tahun 2012, Anthony Tan mengubah nama *Mytaxi* menjadi *GrabTaxi*, kemudian diubah lagi menjadi Grab dengan alasan mudah untuk diingat. Untuk membuat Grab sukses bukanlah hanya waktu satu jam atau satu hari, namun

memerlukan proses yang panjang dan sulit. Begitu pun yang dirasakan oleh Anthony Tan yang terjun sendiri untuk membesarkan Grab dari nol. Kerja keras Anthony Tan akhirnya terbayarkan, hari demi hari nama Grab kian makin dikenal oleh banyak orang. Tidak hanya di Malaysia, Grab juga menuai keberhasilan di kawasan Asia Tenggara beroperasi di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Anthony Tan percaya bahwa Grab akan jadi raja di kawasan Asia Tenggara.

Layanan ojek online GrabBike (ojek untuk penumpang) diluncurkan di Jakarta sejak Mei 2014. GrabBike beroperasi di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Depok, Tangerang Selatan, dan Kota Bekasi). GrabBike beroperasi selama 24 jam setiap hari bisa melaju di atas rata-rata 300%, antara 350% sampai 400%. Pertumbuhan tersebut disebabkan banyaknya produk dan inovasi yang berbasis teknologi tinggi yang dikeluarkan perusahaan sepanjang 2016. Pertumbuhan GrabBike yang fenomenal menunjukkan bahwa Jakarta sangat membutuhkan layanan ojek yang aman, dapat diandalkan, dan nyaman. Dengan GrabBike, setiap orang dapat mendapatkan jasa ojek aman yang dilengkapi fitur keamanan seperti rute perjalanan yang dapat dilacak secara langsung serta perlindungan asuransi, dan dapat dilakukan dengan mudah melalui ponsel. Perusahaan menegaskan Grab sebagai penyedia layanan teknologi ingin membuat layanan transportasi menjadi lebih aman, mudah diakses, dan mendorong perusahaan juga menyediakan layanan teknologi untuk mendukung aturan ganjil-genap yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Layanan itu adalah algoritma untuk mencocokkan plat kendaraan mitra pengemudi dengan pergerakan ganjil-genap secara real time.

Beroperasi di Jakarta sejak tahun 2014, Grab telah berkontribusi pada industri transportasi Tanah Air dengan memimpin upaya untuk mewujudkan ambisi ekonomi digital dan meningkatkan taraf hidup orang banyak melalui program kesejahteraanya.

Calon pengemudi yang ingin menjadi pengemudi Grab yang saat ini sangat diminati oleh banyak masyarakat bahkan dari berbagai kalangan. Dalam hal ini perusahaan memiliki persyaratan untuk calon pengemudi yang ingin menjadi driver Grab:

- a. WNI maksimal usia 55 tahun.
- b. Sehat jasmani (Tidak kekurangan fisik) dan rohani.
- c. Memiliki sepeda motor yang layak dan sesuai dengan kriteria dari grab (tipe *non-trekking*, body masih layak untuk dikendarai, dan mesin masih bisa beroperasi dengan baik).
- d. Menguasai area Jabodetabek.
- e. Mengisi formulir pendaftaran.
- f. Fotocopy KTP yang masih berlaku.
- g. Fotocopy SIM C yang masih berlaku.
- h. Fotocopy STNK yang masih berlaku.
- i. Fotocopy Kartu Keluarga Terbaru.
- j. Surat keterangan sehat dari dokter untuk usmawati dari sama dengan 50 tahun. Surat keterangan catatan kepolismawatin (SKCK) yang masih berlaku.

Setelah perusahaan menerima persyaratan tersebut dan calon pengemudi telah berhasil melewati tahap-tahap yang diberikan perusahaan maka setiap driver Grab harus menaati peraturan yang berlaku. Dan jika ada yang melanggar akan dikenakan sanksi sesuai yang tertera pada tiap pointnya. Perusahaan menjunjung tinggi Kode Etik untuk semua pengemudi sehingga mereka akan memiliki pemahaman yang jelas tentang hukum standar kepatuhan, keselamatan, keamanan, dan pelayanan yang diharapkan dari perusahaan. Karena perusahaan mempertahankan kebijakan tanpa toleransi, pelanggaran dapat mengakibatkan penangguhan atau penghentian akses pengguna ke aplikasi Grab.

Beberapa fitur keamanan kunci dalam grab adalah rute perjalanan yang dapat dilacak secara langsung dan identitas pengemudi (nama, plat motor, serta foto pengemudi). Sebelum masuk ke dalam cara pesan Grab, harus memiliki akun di Grab terlebih dahulu dengan nomor *telephone*/email, setelah terdaftar langsung bisa digunakan. Pilih ikon sepeda motor lalu masukan lokasi penjemputan dan tujuan setelah itu tarif akan muncul, jika penumpang setuju tekan Book kemudian akan muncul nama pengemudi, plat dan jenis motor.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pemesanan jasa Grab adalah sebagai berikut:

1. Buka aplikasi “Grab” yang sudah diinstal
2. Pilih menu Log In With Phone Number
3. Masukkan nama lengkap, email, dan nomor telepon

4. Tunggu beberapa saat karena Grab akan memverifikasi nomor telepon yang dimasukkan dan akan mengirim kode verifikasi di nomor telepon tersebut.

5. Masukkan kode tersebut ke aplikasi Grab

Dalam jasa ini terdapat berbagai layanan jasa transportasi, maka jika ingin menggunakan layanan Grab Bike, bisa memilih ikon sepeda motor.

- a. Buka aplikasi “Grab” di *smartphone*.
- b. Pilih ikon layanan Grab, maka aplikasi ini akan mendeteksi lokasi secara otomatis untuk melakukan penjemputan.
- c. Masukkan lokasi penjemputan (jika lokasi yang dideteksi oleh aplikasi ini kurang akurat), masukkan juga lokasi tujuan.
- d. Grab akan menampilkan tarif yang harus penumpang bayar kepada pengemudi, jika setuju maka segera tekan Book.
- e. Layar *smartphone* akan mencari pengemudi yang terdekat dengan lokasi penjemputan.
- f. Apabila Grab telah menemukan pengemudi, aplikasi ini akan memberikan informasi mengenai nama pengemudi, plat motor, jenis motor, dan foto pengemudi yang akan melayani order penumpang.
- g. Tunggu beberapa saat, pengemudi akan menghubungi penumpang. Jika tidak ingin menunggu, penumpang bisa menghubungi

pengemudi lebih dulu melalui fitur telepon dan pesan yang tertera didalam aplikasi.

- h. Silahkan menunggu pengemudi Grab yang akan menjemput dilokasi yang sudah dimasukkan.

Layanan jasa Grab tidak hanya Grab Bike saja, Grab juga menyediakan berbagai layanan transportasi lainnya seperti Grab Car, Grab Express, Grab Hitch, Grab Pay dan Grab Food. Berikut ini menjelaskan dari berbagai macam pelayanan yang disediakan Persahaan Grab:

- a. Grab Car, adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman.
- b. Grab Express, adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.
- c. Grab Hitch, adalah layanan berbagai tumpangan menggunakan sepeda motor/mobil dengan mencocokkan pengemudi yang melakukan perjalanan ke tempat kerja dengan penumpang dengan arah/rute yang sama, sehingga memungkinkan keduanya melakukan perjalanan bersama-sama.
- d. Grab Pay, adalah layanan yang memungkinkan pelanggan menikmati pelayanan non-tunai. Grab Indonesia menjalin kerjasama dengan Bank Mandiri e-cash. Grab Pay Credits ini memiliki mitra lokal selain Bank Mandiri e-cash, Mandiri yaitu ATM Prima, BCA, BNI, BRI, CIMB Niaga, dan Bank Permata.

- e. Grab Food, adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia. Grab Food hanya menjalin kerjasama dengan restoran terbaik.¹

2) Sejarah Go Jek

Didirikan oleh Nadiem Anwar Makarim pada tahun 2010 sebagai layanan telepon naik sepeda motor, Go Jek memiliki 3 nilai penting: kecepatan, inovasi dan dampak sosial. Go Jek menjadi salah satu solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan dan berpergian. Awalnya Go Jek di order via telpon. Namun, kini Go Jek dapat diorder menggunakan aplikasi di *smartphone*. Go Jek telah berevolusi menjadi platform seluler sesuai permintaan dan aplikasi canggih, yang menyediakan berbagai layanan yang mencakup transportasi, logistic, pembayaran seluler, dan masih banyak layanan lainnya. Selain itu Go Jek dilengkapi dengan penggunaan GPS sehingga posisi *driver* dan lokasi pelanggan bisa dipantau melalui *smartphone*. Tarifnya pun bisa terukur dari seberapa jauh jarak yang ditempuh. Selain itu, cara pembayarannya pun dapat menggunakan credit (My Wallet). Dari sisi keamanan selain menggunakan teknologi tersebut, para driver Go Jek sudah berpengalaman dan memiliki izin berkendara.

Go Jek adalah perusahaan star up yang bergerak di bisnis e-mommerce dengan misi sosial. *E-commerce* yang ditawarkan oleh Go Jek berupa layanan jasa yang terdapat pada fitur aplikasinya, yang merupakan manfaat besar bagi masyarakat. Dengan adanya *e-commerce* pada Go Jek diharapkan dapat

¹ <http://www.grab.com/id/>, (diakses pada tanggal 15 april 2019, jam 13.38).

membantu memenuhi kebutuhan dan memudahkan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Misi sosial Go Jek bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan memastikan efisiensi di pasar. Go Jek merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Go Jek juga merupakan perusahaan teknologi dengan misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Serta berusaha untuk menyebarkan dampak sosial yang positif melalui teknologi, meningkatkan pendapatan para pengemudi Go Jek dan memastikan standar hidup yang lebih baik bagi mereka dan keluarga mereka.

Go Jek kini beroperasi di 50 kota di Indonesia, termasuk Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitong, Bukit Tinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta, dengan lebih banyak kota untuk ditahun-tahun mendatang.

Visi Go Jek adalah membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta dapat turut mensejahterakan kehidupan Go Jek di Indonesia.

Misi Go Jek adalah menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kerja struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi. Memberikan layanan prima dan sosial yang bernilai tambah kepada pelanggan. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*.

Cara pemesanan Go Jek sama aja dengan Grab seperti yang penulis paparkan di atas bagaimana cara pemesanan Grab.

Jenis layanan jasa Go Jek :

a. GO-RIDE

Pada layanan GO-RIDE, anda akan mengantarkan pelanggan dari tempat penjemputan ke tempat tujuan. GO-RIDE adalah pilihan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, dan kemudahan menentukan tujuan pengantaran, dan yang terpenting adalah keamanan dan kenyamanan. Pelanggan akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi ketika memesan layanan GO-RIDE, dengan jarak maksimum 25 km.

b. GO-FOOD

GO-FOOD adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi GO-JEK. Pada layanan GO-FOOD, anda akan membelikan makanan yang telah dipesan dan

mengantarkannya ke lokasi pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan GO-FOOD adalah 25 km.

c. GO-SENT

Pada layanan ini, anda akan megantarkan barang dari pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Anda dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barangnya 20 kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.

d. GO-MART

GO-MART adalah layanan belanja instan untuk membeli barang dari berbagai macam toko yang tela tersedia di aplikasi. Pada layanan GO-MART, anda akan membelikan dan mengantarkan barang sesuai dengan pemesanan pelanggan di aplikasi. Pengantaran GO-MART hanya dapat dilakukan pada satu area yang sama.

e. GO-SHOP

GO-SHOP adalah layanan belanja yang memudahkan pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama. Lokasi pemebelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertera pada pemesanan pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi pelanggan yaitu 25 km.

f. GO-MEND

GO-MEND, yang kini bekerja sama dengan Helodoc, merupakan layanan untuk pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan-

kebutuhan lainnya kepada pelanggan, sesuai dengan pemesanan pelanggan di aplikasi.²

B. Data

1) Uraian Kasus *Driver* Grab

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara melakukan observasi dan wawancara langsung kepada informan, maka dapat diuraikan hasil peneliti dalam beberapa kasus sebagai berikut:

a. Kasus I

1. Identitas *Driver* Grab

Nama	: Muhammas Zaini Ro'is
Umur	: 21 Tahun
Alamat	: Jl. Pandu Gg 4
Agama	: Islam
Pendidikan	: UIN Antasari Banjarmasin
Pekerjaan	: <i>Driver</i> ojek <i>online</i> Grab

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus I Muhammad Zaini Ro'is adalah seorang *Driver* ojek *online* yang dimana sudah kurang lebih 1,5 tahun bekerja sebagai *driver* ojek *online*. Selama menjadi *driver* sering sekali mendapat pembatalan orderan. Berdasarkan hasil wawancara Muhammad Zaini Ro'is mengatakan bahwa yang membatalkan orderan itu biasanya adalah faktor karena salah lokasi, jarak antara *driver* dan penumpang terlalu jauh, atau kendaraan yang di

² [Http://www.Go-Jek.com/](http://www.Go-Jek.com/), (diakses pada tanggal 12 april 2019 pukul 12.29).

inginkan penumpang tidak sesuai. Ada juga yang pembatalan dengan sistem tembak dimana pembatalan ini dilakukan oleh penumpang yang ingin mendapatkan *driver* temannya sendiri ternyata setelah ditembak yang kena tembakan itu malah *driver* lain, ketika si penumpang mengetahui itu bukan temannya maka di batalkannya adalah orderan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pembatalan yang dilakukan penumpang menurut Muhammad Zaini Ro'is itu merugikan *driver* karena setiap orderan yang selesai itu akan mendapatkan point, dari sistem ojek *online* nya pun menyediakan beberapa bonus tergantung point yang di capai, dan menurutnya kerugian terletak di point dan pendapatan karena apabila ada yang membatalkan maka tidak mendapatkan point dan akan lambat mendapatkan orderan lagi. Untuk hukum orang yang membatalkan orderan menurut Muhammad Zaini Ro'is tergantung dari faktor pembatalan dan etika dari si penumpang, kalau si penumpang membatalkan tanpa sebab dan konfirmasi terlebih dahulu itu berarti merugikan si *driver* dan artinya tidak boleh membatalkan secara sepihak. Solusi untuk penumpang yang membatalkan itu sudah diatasi oleh aplikasi ojek *online* nya, dimana orang yang membatalkan itu hanya dapat membatalkan tiga kali berturut-turut, dan apabila sudah tiga kali membatalkan maka no atau akun yang di buat di grab itu diblokir sehingga penumpang tidak bisa lagi membatalkan bahkan ada yang tidak bisa lagi mengorder.³

b. Kasus II

³ Muhammad Zaini Ro'is, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Senin 18 Februari 2019

1. Identitas *Driver* Grab

Nama : Amin Nur Rahman
Umur : 22 Tahun
Alamat : Jl. Pramuka
Agama : Islam
Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
Pekerjaan : *Driver* ojek *online* Grab

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus II Amin Nur Rahman adalah seorang *driver* ojek *online* Grab yang kurang lebih 10 bulan yang lalu menjadi *driver* ojek *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Amin Nur Rahman, sering sekali mendapat pembatalan orderan transaksi ojek *online* karena faktor Amin Nur Rahman dulu belum ahli membaca peta di *google map* yang ada di aplikasi Grab jadi Amin Nur Rahman salah mengambil jalan dan penumpang terlalu lama menunggu sehingga penumpang membatalkan orderan ojek *online* tersebut. Menurutnya penumpang yang membatalkan orderan tersebut membuat rugi dalam hal bahan bakar minyak namun disana itu juga kesalahan dari dirinya sendiri sehingga tidak merasa rugi karena kesalahan dari Amin Nur Rahman yang tidak tahu jalan menuju tempat orderan. Namun setelah sudah lama menjadi *driver* ojek *online* Amin Nur Rahman akhirnya sudah bisa memahami peta, meskipun sudah bisa memahami peta masih saja mendapat pembatalan ojek *online* dari penumpang, dan faktornya adalah ketika ada *driver* lain yang ingin tutup point maka *driver* lain

meminta temannya untuk menembak *driver* tersebut namun yang ditembak itu salah sasaran sehingga terkena akun *driver* yang lain, ketika salah sasaran maka penumpang tadi menembak lagi akun *driver* tersebut sampai mendapatkan akun *driver* tersebut meskipun tembakan tersebut nyasar beberapa kali ke akun *driver* lain. Disini yang dirugikan adalah driver lain yang dibatalkan orderannya sehingga *driver* tersebut tidak bisa tutup point dan lambat mendapatkan orderan lagi. Kalau masalah hukum penumpang yang seperti dijelaskannya tadi maka menurut Amin Nur Rahman hukumnya tidak boleh karna merugikan si *driver*. Solusi untuk penumpang yang membatalkan tersebut kalau bisa menurut Amin Nur Rahman adalah jangan lagi seperti itu karena kasian merugikan orang lain khususnya *driver*.⁴

c. Kasus III

1. Identitas *Driver* Grab

Nama : Musa Sofyandi
 Umur : 22 Tahun
 Alamat : Jl. Sebrang Bugis Desa Muara Kintap Kec.Kintap
 Agama : Islam
 Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
 Pekerjaan : *Driver* ojek *online* Grab

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada Kasus III Musa Sofyandi adalah *driver* ojek *online* Grab kurang lebih satu tahun menjadi *driver* ojek *online*. Berdasarkan wawancara yang

⁴ Amin Nur Rahman, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Senin 18 Februari 2019

dilakukan dengan Musa Sofyandi, dia mengatakan bahwa selama menjadi *driver* ojek *online* sering sekali mendapat pembatalan orderan yang dilakukan penumpang. Menurutnya kebanyakan orang membatalkan orderan itu karena orang tersebut ingin pindah lokasi, bisa juga tempat tujuan lokasi salah pada yang di inginkan, bisa juga karna iseng oleh oknum-oknum yang nakal, serta bisa juga semacam settingan antara dua belah pihak yaitu pihak pertama memesan *driver* yang harus kena *driver* yang di inginkan tetapi salah sasaran, sehingga pihak pertama tadi membatalkan orderan. Ini sama halnya dengan sistem tembak yang penulis paparkan di kasus I dan II. Selain itu pembatalan juga bisa karena si *driver* itu sendiri yang meminta kepada penumpang untuk dibatalkan karena misalnya ada kendala mendadak seperti macet yang panjang, kebocoran ban, dan karna motor mogok. Menurut Musa Sofyandi kalau ada penumpang yang membatalkan tanpa alasan yang jelas atau sebelumnya tanpa komunikasi terlebih dahulu maka itu merugikan *driver*. Apalagi dalam hal sistem tembak tadi menurut Musa Sofyandi kalau ada yang melakukan sistem tembak itu maka *driver* akan lambat menerima orderan yang masuk. Menurut Musa Sofyandi solusi untuk orang yang seperti itu adalah harus berpikir terlebih dahulu untuk membatalkan orderan, karna disini merugikan sangat orang lain. Menurutnya hukum orang yang membatalkan secara sepihak tanpa ada komunikasi sebelumnya itu adalah sama saja *wanprestasi* atau ingkar janji.⁵

2) Uraian Kasus Penumpang Grab

⁵ Musa Sofyandi, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 06 Maret 2019.

d. Kasus IV

1. Identitas Penumpang Grab

Nama	: Ayu Pita Sari
Umur	: 22 Tahun
Alamat	: Jl. Pandu Gg 1
Agama	: Islam
Pendidikan	: UIN Antasari Banjarmasin
Pekerjaan	: Mahasiswa

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus IV Ayu Pita Sari adalah seorang mahasiswa yang mempunyai aplikasi Grab dimana sering sekali memesan ojek *online* dan pernah membatalkan orderan dengan alasan terlalu lama menunggu karena hal itu dia membatalkannya. Ayu Pita Sari mengatakan bahwa seseorang apabila membatalkan tanpa sebab yang jelas maka itu sama saja halnya dengan *wanprestasi* karena merugikan salah satu pihak dan yang dirugikan itu di *driver* tersebut. Dalam hal pembatalan yang dilakukan penumpang menurut Ayu Pita Sari mengatakan kalau mau membatalkan harus konfirmasi dulu ke *drivernya*. Seperti yang dilakukannya ketika membatalkan pesanan tersebut. Ayu Pita Sari mengatakan bahwa orang yang membatalkan tersebut tanpa ada konfirmasi dan alasan yang jelas itu tidak boleh karna merugikan *drivernya*.⁶

e. Kasus V

1. Identitas Penumpang Grab

⁶ Ayu Pita Sari Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Kamis 21 Februari 2019.

Nama : Ismawati
 Umur : 22 Tahun
 Alamat : Jl. Jend Hasan Basri Gg Akasia
 Agama : Islam
 Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
 Pekerjaan : Mahasiswa

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus V Ismawati adalah seorang mahasiswa yang juga memiliki aplikasi Grab dimana dia sering memesan ojek *online* dan pernah beberapa kali membatalkan pesanan ojek *online*. Alasannya membatalkan adalah salah menunjukkan lokasi penjemputan dan ingin cepat sampai karna ada urusan mendadak. Namun pada saat itu Ismawati tidak mengkonfirmasi secara jelas bahwa ingin membatalkan dan langsung saja membatalkan pesanan tersebut tanpa memberi tahu alasan yang jelas kepada *driver* terlebih dahulu. Ismawati juga mengatakan tidak tahu ada atau tidak ada kerugian yang di alami oleh *driver* ketika dia membatalkan pesanan tersebut. Ismawati juga tidak tahu apa hukum orang yang membatalkan pesanan ojek *online* tanpa alasan yang jelas.⁷

f. Kasus VI

1. Identitas Penumpang Grab

Nama : Sumiati
 Umur : 22 Tahun
 Alamat : Jl. Pangeran Hidayatullah Beruntung Jaya

⁷ Ismawati, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Jumat 01 Maret 2019

Agama : Islam
Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
Pekerjaan : Mahasiswa

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus Sumiati adalah seorang mahasiswa yang memiliki aplikasi Grab dimana juga sering memesan dan membatalkan ojek *online* alasan membatalkan itu adalah karena menunggu terlalu lama dan memakan banyak waktu, sedangkan Sumiati ingin buru-buru, yang kedua adalah si *driver* yang bertanya terus dimana posisi penumpang padahal sudah dijelaskan terlebih dahulu dimana posisi Sumiati dan ciri-ciri Sumiati namun *drivernya* terus bertanya dan Sumiati mengatakan itu sangat membuang waktunya. Menurut hasil wawancara Sumiati mengatakan bahwa memang itu adalah hukumnya tidak boleh karna membatalkan seenaknya tanpa konfirmasi terlebih dahulu, namun katanya Sumiati juga manusia biasa yang pastinya bisa kehabisan batas kesabaran. Sumiati juga mengatakan bahwa ketika membatalkan pesanan tersebut *driver* nya mengalami kerugian. Katanya disini yang rugi bukan hanya *driver* tapi juga Sumiati mengalami kerugian dalam hal waktu. Sebenarnya pernah juga *drivernya* yang minta membatalkan dan Sumiati udah menunggu ber jam-jam namun tiba-tiba *drivernya* memintanya untuk membatalkan pesanan tersebut.⁸

3) Uraian Kasus *Driver* Go Jek

a. Kasus VII

⁸ Sumiati, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Senin 04 Maret 2019.

1. Identitas *Driver* Go Jek

Nama : Muhammad Risky Nasar
 Umur : 21 Tahun
 Alamat : Jl. Melati Indah 5 No 13
 Agama : Islam
 Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
 Pekerjaan : *Driver* ojek *online* Go Jek

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus VII Muhammad Risky Nasar adalah seorang *driver* Go Jek dimana kurang lebih sudah satu tahun. Menurut hasil wawancara dari Muhammad Risky Nasar memang sering sekali mendapat pembatalan ojek *online* dari penumpang entah itu alasannya karna menunggu terlalu lama, karna ada yang ingin main-main saja. Menurut hasil wawancara apabila ada penumpang yang membatalkan tanpa alasan yang jelas itu akan merugikan *driver* karna performa *driver* akan berkurang dan akan lambat mencapai point, karena setiap orderan dihitung point. Menurutnya hukum dari orang yang membatalkan pembatalan pesanan ojek *online* itu apabila merugikan *driver* maka itu termasuk dalam hal *wanprestasi* karna merugikan salah satu pihak.⁹

b. Kasus VIII

1. Identitas *Driver* Go Jek

Nama : Rahmat Hidayat

⁹ Muhammad Risky Nasar, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 06 Maret 2019.

Umur : 23 Tahun
Alamat : Barambai, Marabahan
Agama : Islam
Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
Pekerjaan : *Driver* ojek *online* Go Jek

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus VIII Rahmat Hidayat adalah seorang *driver* Go jek dimana kurang lebih satu tahun menjadi *driver* Go jek dan berdasarkan hasil wawancara selama menjadi *driver* sering sekali mendapat pembatalan ojek *online* dari penumpang, kebanyakan alasan penumpang yang membatalkan itu adalah karena ingin cepat dan posisi *driver* jauh dari tempat penumpang, atau memang karena penumpang tidak bisa menggunakan aplikasi Go Jek dan mengira *driver* tidak merespon sehingga dibatalkan penumpang dengan alasan yang membuat performa *driver* turun dan mengakibatkan *driver* lambat mendapatkan orderan yang baru. Ada juga pembatalan yang dilakukan penumpang dengan sistem tembak ini adalah dimana *driver* lain ingin menutup point dan minta tolong kepada temannya yang mempunyai aplikasi Go Jek dan meminta untuk menembak ke akun *dirver* tadi dan ternyata salah sasaran sehingga yang kena tembak adalah *driver* lain, karena salah sasaran tadi maka dibatalkanlah pesanan dan disini yang dirugikan adalah *driver* lain. Menurut Rahmat Hidayat hukum orang yang membatalkan tanpa alasan dan dengan sistem tembak tadi adalah tidak boleh karena merugikan orang

lain. Solusi untuk orang seperti itu adalah kalau bisa jangan membatalkan sesuka hati, dan harus menghubungi *drivernya* terlebih dahulu, kalau membatalkan dengan baik-baik maka *driver* akan menghargai dan menerima dengan lapang dada.¹⁰

c. Kasus IX

1. Identitas *Driver* Go Jek

Nama : Miftah Farid
 Umur : 22 Tahun
 Alamat : Jl. Cempaka XIII No 6A
 Agama : Islam
 Pendidikan : UIN Antasari Banjarmasin
 Pekerjaan : *Driver* ojek *online* Go Jek

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus IX Miftah Farid adalah seorang *driver* ojek *online* Go Jek dimana Miftah Farid kurang lebih menjadi *driver* sekitar 5 bulan. Berdasarkan hasil wawancara Miftah Farid sering sekali mendapatkan pembatalan pesanan ojek *online*, namun katanya itu tidak jadi masalah karena orang yang membatalkan mengonfirmasi kenapa orang tersebut membatalkan pesanan sehingga tidak mempengaruhi performa atau point.¹¹

d. Kasus X

¹⁰ Rahmat Hidayat, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 06 Maret 2019.

¹¹ Miftah Farid, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Jumat 08 Maret 2019.

1. Identitas Penumpang Go Jek

Nama : Dewi Intan Wardaniyah
Umur : 23 Tahun
Alamat : Jl.Pangeran Hidayatullah Kelurahan Sungai Jingah
Agama : Islam
Pendidikan : Mahasiswa
Pekerjaan : -

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus X Dewi Intan Wardaniyah adalah seorang mahasiswa yang memiliki aplikasi Go Jek dan sering menggunakannya serta pernah membatalkan pesanan ojek *online* dengan alasan drivernya sendiri yang meminta untuk dibatalkan karena pada waktu itu di jalan terjadi kebakaran dan menimbulkan kemacetan sehingga *driver* tersebut meminta untuk dibatalkan saja. Menurutnya pembatalan seperti ini sah-sah saja karena dari pihak *drivernya* sendiri yang meminta untuk di batalkan sehingga pembatalan tersebut diperbolehkan.¹²

e. Kasus IX

1. Identitas Penumpang Go Jek

Nama : Nurul Hidayah
Umur : 22 Tahun
Alamat : Jl. Martapura Lama Kelurahan Sungai Lulut

¹²Dewi Intan Wardaniyah, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 13 Maret 2019.

Agama : Islam
 Pendidikan : Mahasiswa
 Pekerjaan : -

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus XI Nurul Hidayah adalah seorang mahasiswa yang memiliki aplikasi Go Jek yang sering memesan dan pernah membatalkan pesanan ojek *online* dimana dengan alasan terlalu lama menunggu dan kendaraan yang tidak sesuai dengan keinginannya sehingga membatalkan pesanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara Nurul Hidayah tidak tahu apakah *driver* itu mengalami kerugian ketika membatalkan pesanan tersebut.¹³

f. Kasus XII

1. Identitas Penumpang Go Jek

Nama : Novita Sari
 Umur : 21 Tahun
 Alamat : Jl.Pangeran Hidayatullah Kelurahan Sungai Jingah
 Agama : Islam
 Pendidikan : Mahasiswa
 Pekerjaan : -

2. Hasil Deskripsi Wawancara

Pada kasus XII Novita Sari adalah seorang mahasiswa yang memiliki aplikasi ojek *online* Go Jek dimana juga sering memesan

¹³ Nurul Hidayah, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 13 Maret 2019.

ojek *online* dan pernah membatalkan pesanan dengan alasan karena *driver* nya terlalu tua dan kendaraan yang di inginkannya tidak sesuai sehingga dibatalkannya pesanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara Novita Sari mengatakan bahwa dirinya tidak mengetahui apakah *driver* tersebut mengalami kerugian atau tidak saat Novita Sari membatalkan.¹⁴

¹⁴ Novita Sari, Informan, *Wawancara Pribadi*, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Rabu 13 Maret 2019.

C. Matriks

D. Analisis Data

1) Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Pembatalan Transaksi Ojek *Online* di Kota Banjarmasin

Praktik layanan jasa ini tidak lepas dari permasalahan yang sering muncul yaitu penumpang membatalkan pemesanan secara sepihak dengan alasan jemputan terlalu lama atau alasan lain yang tidak jelas spesifikasinya. Selain itu ada juga pihak yang iseng atau tidak serius memesan jasa Grab dan Go jek atau untuk membantu temannya yang jadi *driver* sehingga menggunakan sistem tembak dimana sistem tembak ini si penumpang menembak akun dengan cara si penumpang berada dilokasi yang sama dengan *driver* dan ketika tembakan itu salah sasaran maka si penumpang membatalkan dan yang dirugikan disini adalah *driver* lain. Dari masalah tersebut pihak *driver* tentu merasa dirugikan, karena penumpang yang sudah memesan atau pembatalan pemesanan secara sepihak dilakukan ketika *driver* sedang dalam perjalanan bahkan sudah di lokasi jemputan yang telah disepakati.

Pembentukan akad antara penumpang dengan *driver* dimulai ketika penumpang memesan via aplikasi. Yang mana penumpang dengan pengemudi memasukkan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, kemudian aplikasi akan menampilkan tarif yang harus dibayar penumpang, jika penumpang setuju tekan Book. Layar pada *smartphone* akan mencari pengemudi yang terdekat dengan lokasi penjemputan. Apabila Grab atau Go Jek telah menemukan pengemudi, aplikasi ini akan, memeberikan informasi mengenai nama pengemudi, plat motor, jenis motor, dan foto pengemudi yang akan melayani

order penumpang. Namun dengan kemudahan pemesanan yang dilakukan secara online, ada saja penumpang yang membatalkan pemesanan secara sepihak dengan alasan jemputan terlalu lama atau alasan lain yang tidak jelas. Selain itu ada juga pihak yang iseng atau tidak serius memesan jasa Grab atau Go Jek. Ada juga penumpang yang ingin membatu temannya untuk mencapai point sehingga dengan sistem tembak dan akhirnya salah sasaran dan yang dirugikan adalah *driver* lain. Dari masalah tersebut pihak *driver* tentu merasa dirugikan, karena penumpang yang sudah memesan atau pembatalan pemesanan secara sepihak dilakukan ketika *driver* sedang dalam perjalanan bahkan sudah menuju lokasi jemputan yang telah disepakati.

Dalam hukum Islam, akad terbentuk karena adanya unsur-unsur atau rukun-rukun yang membentuknya. Menurut ahli-ahli hukum Islam kontemporer, rukun yang membentuk akad itu ada empat yaitu:

1. Para pihak yang membuat akad (*al-'aqidan*)
2. Pernyataan kehendak para pihak (*sighatul 'aqd*)
3. Objek akad (*mahallul 'adq*)
4. Tujuan akad (*maudhul al-'aqd*)¹⁵

Menurut ulama Hanafiyah, rukun akad itu adalah: “Rukun akad adalah segala sesuatu yang mengungkapkan kesepakatan dua kehendak atau yang menempati tempat keduanya baik berupa perbuatan, isyarat, atau tulisan”.

Para ulama telah sepakat bahwa kerelaan (*ar-ridha*) merupakan landasan pokok untuk keabsahan akad. Hal tersebut didasarkan firman Allah dalam Q.S An-Nisa/ : 29 sebagai berikut

¹⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akad dalam FikihMu'amalat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal.96.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿١٦﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.¹⁶

Jika ditinjau dari teori akad, praktik Grab dan Go Jek ojek *online* tersebut telah sesuai dengan hukum Islam karena adanya dua orang yang bertransaksi, adanya ijab qabul, objek akad dan tujuan akad. Yang mana orang yang bertransaksi tersebut yakni *driver* dan calon penumpang. Ijab dan qabul dilakukan dengan bertransaksi melalui media aplikasi Grab dan Go Jek dan yang dijadikan objek akad tersebut adalah jasa yang diberikan *driver*, sedangkan tujuan akad adalah memberikan kemanfaatan kepada penumpang.

Dalam hukum Islam, praktik yang dijalankan oleh perusahaan Grab dan Go Jek ini adalah bagian dari praktik *mu'amalah* yang disebut dengan *ijarah* atau sewa-menyewa dalam lingkup jasa. Secara istilah pengertian *ijarah* ialah akad atas beberapa manfaat atau penggantian. Adapun pengertian *ijarah* yang di kemukakan oleh ulama Hanafiyah ialah:

“Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan dilakukan dengan sengaja dari sesuatu zat yang disewa dengan disertai imbalan”.

¹⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-quran dan Tafsirnya

Menurut Jumhur Ulama, *ijarah* adalah akad lazim seperti jual beli. Oleh karena itu, tidak bisa di batalkan tanpa ada sebab yang membatalkannya. Kecuali dengan adanya sesuatu yang merusak pemenuhannya, seperti hilangnya manfaat. Pada dasarnya perjanjian sewa menyewa (*ijarah*) merupakan perjanjian, dimana masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian itu tidak mempunyai hak untuk melakukan perjanjian timbal balik. Sebagaimana diketahui bahwa perjanjian timbal balik yang dibuat secara sah tidak dapat dibatalkan secara sepihak, melainkan harus dengan kesepakatan.

Ditinjau dari objeknya akad *ijarah* bisa diklasifikasikan menjadi dua, yakni *ijarah 'ain* dan *ijarah dhimmah*. Menurut peneliti analisis akad yang dilaksanakan dalam jasa Grab dan Go Jek ojek *online* ini atermasuk *ijarah dhimmah* adalah *ijarah* dengan obyek berupa jasa orang atau manfaat dari barang yang berbeda dalam tanggungan mu'jir yang bersifat tidak tertentu secara fisik. Artinya mu'jir memiliki tanggungan untuk memberikan layanan jasa atau manfaat yang disewa musta'jir, tanpa terikat dengan orang atau jasa barang tertentu secara fisik. Seperti menyewa jasa untuk transportasi untuk pengiriman barang ke suatu tempat tanpa menentukan mobil atau bus secara kontraktor pembangunan sebuah gedung tanpa menentukan pekerjaannya secara fisik, dll. Dalam kontrak *ijarah dhimmah* apabila terdapat cacat pada obyek, tidak menetapkan hak khiyar bagi musta'jir. Demikian juga apabila obyek mengalami kerusakan di tengah masa kontrak, akad *ijarah* tidak batal. Artinya pihak mu'jir tetap memiliki tanggungan untuk memberikan layanan

jasa atau manfaat sesuai perjanjian hingga kontrak selesai. Dan ketika pihak *mu'jir* tidak sanggup memberikan ganti, *musta'jir* baru memiliki hak khiyar.

- 1) Pembatalan dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu, serta dengan sistem tembak (kasus dari driver Grab dan Go Jek).

Melihat fenomena yang terjadi kasus driver Grab dan Go Jek I, II, III dan VIII memiliki kesamaan yaitu banyak dari penumpang yang membatalkan dengan alasan yang tidak jelas seperti terlalu lama menunggu, kendaraan yang di inginkan tidak sesuai dengan kehendak penumpang, dan jarak *driver* dengan penumpang jauh. Beserta dengan sistem tembak yang dilakukan oleh penumpang dengan tujuan membantu temannya yang menjadi *driver* agar bisa tutup point atau mencapai point yang di inginkan, namun ketika menembak itu salah sasaran maka dibatalkanlah pesanan ojek *online* tersebut sehingga merugikan *driver* lain. Maka pembatalan transaksi ojek *online* yang dilakukan oleh penumpang itu tidak boleh karena merugikan pihak *driver*. Menurut jumbuh ulama akad yang digunakan dalam ojek *online* tersebut adalah akad *ijarah dhimmah* yaitu adalah *ijarah* dengan obyek berupa jasa orang atau manfaat dari barang yang berada dalam tanggungan *mu'jir* yang bersifat tidak tertentu secara fisik. Status akad *ijarah*, baik *ijarah dhimmah*, adalah lazim dari kedua belah pihak (*mu'jir* atau *musta'jir*). Artinya, ketika akad telah terpenuhi syarat dan rukunnya, masing-masing pihak menjadi terikat dengan kontrak dan tidak bisa dibatalkan tanpa kesepakatan pihak lain, sebab substansi akad *ijarah* sama dengan akad jual beli yang juga berstatus lazim dari kedua

belah pihak. Karena berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan informan pihak penumpang yang membatalkan itu tidak mengkonfirmasi dengan jelas kenapa penumpang tersebut membatalkan dan sistem tembak yang artinya si penumpang tersebut sengaja untuk membatalkan transaksi ojek *online* tersebut.

Pada dasarnya perjanjian sewa menyewa (*ijarah*) merupakan perjanjian, dimana masing-masing pihak yang terkait dalam perjanjian itu tidak mempunyai hak untuk membatalkan perjanjian timbal balik. Sebagaimana kita ketahui, bahwa perjanjian timbal balik yang dibuat secara sah tidak dapat dibatalkan secara sepihak, melainkan harus dengan kesepakatan.

Sebaliknya, jumhur ulama berpendapat bahwa *ijarah* adalah akad lazim yang tidak dapat dibatalkan, kecuali dengan adanya sesuatu yang merusak pemenuhannya, seperti halnya manfaat. Jumhur ulama pun mendasarkan pendapatnya pada ayat Alquran diatas.

Dalam KUH Perdata Pasal 1238 yang mengatur tentang wanprestasi yang artinya wanprestasi itu adalah tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti telah ditetapkan dalam perjanjian. Dimana di dalam kasus I, II, III dan VIII ketika si penumpang memesan ojek *online* maka terciptalah perjanjian antara driver dan penumpang. Namun ketika penumpang membatalkan tanpa ada alasan yang jelas dengan unsur kesengajaan maka hal tersebut termasuk dalam wanprestasi yang artinya penumpang tidak memenuhi kewajibannya sama sekali. Artinya pembatalan yang dilakukan penumpang tersebut adalah melanggar suatu perjanjian yang dinamakan *wanprestasi*.

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan, seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur dua kemungkinan alasan yaitu:

- a. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian.
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *for majeure*, artinya diluar kemampuan debitur. Dengan kata lain *wanprestasi* terjadi karena, debitur yang sama sekali tidak memenuhi perjanjian, debitur terlambat memenuhi perjanjian, dan debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perjanjian.

Apabila tindakan debitur merugikan kreditur, ia wajib mengganti kerugian atau disebut juga *ganti rugi*. Selain mengganti kerugian, kreditur dapat pula membatalkan perjanjian. Dari dua hal tersebut, terdapat dua akibat sebagai berikut:

1. Melanjutkan perjanjian dan mengganti kerugian;
2. Membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian.¹⁷

Dalam kasus I, II, III dan VIII sudah jelas bahwa penumpang adalah orang yang ingkar janji dan tidak sama sekali memenuhi prestasinya yang artinya penumpang yang membatalkan ini adalah wanprestasi yang sama sekali tidak memenuhi prestasinya dan penumpang disini dianggap lalai sesuai dengan pasal 1238 KUH Perdata. Kerugian yang dialami *driver* seharusnya mendapat ganti rugi dari penumpang tersebut karena

¹⁷ Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 103-104.

membatalkan orderan tanpa alasan yang jelas dan tidak mengkonfirmasi serta dengan sistem tembak.

- 2) Pembatalan karena alasan yang tidak jelas serta tanpa konfirmasi (kasus driver Go Jek).

Sedangkan kasus driver Go Jek yaitu kasus VII alasan penumpang membatalkan adalah karena penumpang terlalu lama menunggu padahal *driver* sudah dalam perjalanan dan ada yang ingin main-main saja atau tidak serius memesan ojek online tersebut. Serta penumpang tidak mengkonfirmasi dengan jelas kenapa penumpang tersebut membatalkan. Perbedaan dari kasus I, II, III dan VIII ini hanyalah terletak pada sistem tembak dimana kasus VII tidak pernah menemukan yang namanya sistem tembak. Seperti yang di jelaskan Peneliti pada kasus I, II, III dan VIII sama saja pembatalan transaksi ojek *online* yang dilakukan penumpang itu tidak boleh karena merugikan *driver*, serta pembatalan ini juga termasuk dalam hal *wanprestasi*.

Padahal dalam QS. Ar-Ra'd/13:20

الَّذِينَ يُوفُونَ بَعْدَ اللَّهِ وَلَا يَنْقُضُونَ الْمِيثَاقَ

“(yaitu) orang-orang yang memenuhi janji Allah dan tidak merusak perjanjian”.

Didalam ayat tersebut kita disuruh untuk memenuhi janji dan tidak merusak janji tersebut kepada sesama manusia agar tidak ada yang dirugikan satu sama yang lain.

- 3) Pembatalan dengan alasan yang jelas dan mengkonfirmasi (kasus *driver* Go jek dan penumpang Go jek)

Kasus driver Go Jek yaitu kasus IX itu adalah dibolehkan karena penumpang yang membatalkan mengkonfirmasi kenapa penumpang tersebut membatalkan sehingga pembatalan akad atau perjanjian disini diperbolehkan karena dengan yang jelas.

Pada kasus IV dimana penumpang membatalkan pesanan ojek *online* dengan alasan penumpang ingin buru-buru dan menunggu terlalu lama, namun penumpang disini membatalkan dengan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada *driver* bahwa penumpang ingin membatalkan. Maka pembatalan seperti ini diperbolehkan karena telah dikonfirmasi terlebih dahulu kenapa penumpang membatalkan. Jadi pada kasus IX dan IV diperbolehkan karena membatalkan dengan alasan yang jelas dan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada *driver*.

4) Pembatalan karena permintaan *drivernya* (kasus penumpang Go Jek).

Pada kasus X , pembatalan yang dilakukan penumpang itu dikarenakan *driver* nya sendiri yang meminta untuk dibatalkan, karena pada saat itu *driver* mengalami kemacetan karena ada kebakaran. Sehingga pada kasus ini diperbolehkan penumpang yang membatalkan pesanan karena atas permintaan *driver*.

5) Pembatalan dengan alasan yang tidak jelas dan tidak mengkonfirmasi (kasus penumpang Grab dan Go Jek)

Sedangkan kasus Penumpang Grab dan Go Jek pada kasus V, VI, XI dan XII itu juga pembatalan transaksi yang tidak dibolehkan karena penumpang membatalkan transaksi dengan alasan yang tidak jelas bahkan

ada alasan yang tidak masuk akal sehingga pembatalan yang dilakukan penumpang itu tidak dibolehkan serta termasuk dalam hal *wanprestasi*.

Setiap transaksi dan hubungan perdata (muamalah) dalam islam tidak boleh menimbulkan kerugian kepada diri sendiri dan orang lain. Hal ini didasarkan pada hadis Nabi saw yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, Ad-Daruquthni, dan lain-lain dari Sa'id Al-khudri ra. Bahwa Rasulullah Saw bersabda:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

“Janganlah merugikan diri sendiri dan janganlah merugikan orang lain.”¹⁸

¹⁸ Fathurrahman Djamil, *Op. cit.*, hlm. 6-7.