BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi sekarang sangatlah pesat. Teknologi merupakan sarana yang digunakan oleh manusia untuk menciptakan berbagai hal baru yang nantinya dapat memudahkan berbagai pekerjaan manusia. Teknologi informasi telah memberikan perubahan yang sangat pesat dan signifikan terhadap pola pikir masyarakat dalam hal kehidupan, bekerja, dan berinteraksi dengan orang lain. Dengan adanya *smartphone* dan internet masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah. Masyarakat juga kini bisa memanfaatkan teknologi tersebut untuk melakukan kegiatan usaha seperti berdagang atau menawarkan layanan jasa dalam sektor jasa transportasi.

Layanan berbasis aplikasi *smartphone* membebaskan pelanggan untuk mengatur perjalanan secara *real time* dengan penyediaan layanan. Masyarakat melihat layanan tersebut sebagai alternatif transportasi yang dapat melayani dengan cepat, fleksibel, responsif, dan mudah digunakan. Ada berbagai perusahaan di Indonesia yang menyediakan layanan transportasi umum berbasis elektronik, salah satu yang diminati masyarakat adalah PT *Gojek* Indonesia dengan aplikasi bernama *Gojek. Gojek* adalah sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. *Gojek* menyediakan berbagai layanan seperti *Goride, Go-food, Gocar, Gosend, Gocar, Gobox, Go-food*

Festival, Gomed, Gomart, Goplay, Gotix, Gobiz, Gopay, Gobills, Gopoints, Paylater, Gopulsa, Golife, Gomassage, Goclean, Goauto, Goglam, Gofix, Golaundry.[1] Aplikasi tersebut dapat diunduh di *Playstore* dan *Appstore*.

Salah satu fitur layanan *Gojek* adalah *Go-food*, kehadiran layanan *Go-food* memberikan kemudahan bagi konsumen khususnya di kota Banjarmasin, yaitu sebuah fitur layanan pesan antar makanan. Hanya dengan menggunakan *smartphone* dan membuka fitur *Go-food* di dalam aplikasi *Gojek*, konsumen bisa memesan makanan dari restoran yang sudah bekerja sama dengan *Gojek*. Makanan akan dipesan dan diantar langsung oleh *Gojek*.[2]

Dalam layanan *Go-food* terdapat akad *wakālah*, jual beli, *qard* dan *ijarah*. Akad *wakālah* terjadi ketika konsumen memesan makanan melalui aplikasi *Gojek* karena disitu konsumen akan mewakilkan kepada *driver* untuk membelikannya makanan atau minuman yang dipesan, setelah *driver* berhasil membelikan atau mengantarkan pesanan tersebut maka *driver* akan mendapatkan upah atas jasanya membelikan makanan yang dalam Islam disebut dengan hukum Islam disebut dengan akad *wakālah bil ujrah.*

Wakālah berfungsi memberikan kemudahan kepada pihak-pihak yang akan melakukan sesuatu tugas di mana ia tidak bisa secara langsung menjalankan tugas itu, yakni dengan jalan mewakilkan atau memberikan kuasa kepada orang lain untuk bertindak atas nama yang mewakilkan atau pemberi kuasa. Karena itu,

[1]https://www.gojek.com/contact/(15 Desember 2019)

[2]https://www.majalahfranchise.com/article/306/memanfaatkan- *Go-food*-sebagai-layanan-food-delivery (15 Desember 2019)

wakālah ini merupakan suatu persoalan yang penting, apalagi pada masa sekarang.[3]

Wakālah menurut istilah, Hashbi Ash Shiddieqy mengatakan bahwa *wakālah* adalah akad penyerahan kekuasaan, yang pada akad itu seseorang menunjuk orang lain sebagai penggantinya dalam bertindak (*bertasharruf*).[4] Sayyid Sabiq mengatakan bahwa *wakālah* adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada orang dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.[5]

Hukum akad *wakālah* boleh berdasarkan dalil Allah berfirman Q.S. al-Kahfi/18:19.

وَكَذٰلِكَ بَعَثْنٰهُمْ لِيَتَسَاۤءَلُوْا بَيْنَهُمْۗ قَالَ قَاۤىِٕلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْۗ قَالُوْا لَبِثْنَا يَوْمًا اَوْ بَعْضَ يَوْمٍۗ قَالُوْا رَبُّكُمْ اَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْۚ فَابْعَثُوْٓا اَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هٰذِهٖٓ اِلَى الْمَدِيْنَةِ فَلْيَنْظُرْ اَيُّهَآ اَزْكٰى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ اَحَدًا ۔ ١٩

> "Dan demikianlah Kami bangunkan mereka, agar di antara mereka saling bertanya. Salah seorang di antara mereka berkata, "Sudah berapa lama kamu berada (di sini)?" Mereka menjawab, "Kita berada (di sini) sehari atau setengah hari." Berkata (yang lain lagi), "Tuhanmu lebih mengetahui berapa lama kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, dan bawalah sebagian makanan itu untukmu, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut dan jangan sekali-kali menceritakan halmu kepada siapa pun."[6]

Ayat ini menjelaskan bahwa mereka mewakilkan kepada salah seorang di antara mereka untuk membeli makanan ke kota. Hal ini menunjukkan bolehnya

---

[3]Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hlm. 20

[4]Teungku Hasby Ash Shiddieqie, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, (Semarang : PT Pustaka Rizki Putra, 2001), hlm. 391

[5]Helmi Karim, *op.cit*., hlm. 226

[6]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta Timur: CV Darus Sunnah, 2012), hlm. 296

mewakilkan kepada orang lain untuk membelikan makanan. Bila hukum akad *wakālah* ini boleh maka dibolehkan juga mengambil upah dari transaksi tersebut sebagai imbalan atas jasa yang halal dari orang yang menerima perwakilan.[7]

Sistem pembayaran *Go-food* bisa menggunakan uang tunai atau melalui *Gopay*. Menu makanan yang telah dipesan akan dibayar dulu (ditalangi sementara) oleh pihak *Gojek*. Ketika makanan telah sampai, barulah pengguna membayar dengan uang tunai sedangkan pembayaran menggunakan *Gopay*, pengguna harus mempunyai saldo kemudian saldo tersebut terpotong otomatis dan pesanan akan dibelikan oleh *driver*. Sekarang banyak fenomena pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen dan tentu saja itu membuat kerugian terhadap *driver Go-food* apalagi yang menggunakan pembayaran uang tunai karena *driver* harus membeli makanan menggunakan uang *driver* terlebih dahulu.

Salah satu pembatalan *Go-food* adalah adanya orderan fiktif atau bisa disebut dengan orderan palsu yaitu *driver* mendapat orderan untuk membelikan makanan atau minuman, tetapi saat pengantaran orang yang memesan tersebut tidak bisa dihubungi menggunakan telpon, sms dan sebagainya, alamat yang diberikan juga palsu. Dari pembatalan order ini merugikan *driver* dari segi waktu, tenaga dan finansial bahkan bisa membuat ferforma *driver* menurun.[8] Pembatalan order juga bisa terdapat pada orderan asli seperti konsumen tidak bisa membayar pesanan karena uangnya kurang.

---

[7]Mujahid. "*Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujrah pada Layanan Go-Food*." *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 10, no. 1 (2019)

[8]A, *Driver gojek*, wawancara pribadi melalui chat facebook, Banjarmasin, (28 Desember 2019)

Contoh kasus order fiktif pernah dialami oleh seorang *driver* ojek *online* di Banjarmasin. Ketika itu, dia mendapat orderan *Go-food* untuk membeli donat dengan nominal mencapai Rp 1,5 juta. Sayangnya, ketika pesanan telah diantarkan, *driver* itu baru menyadari kalau dia mendapat orderan fiktif, dalam *screenshot order Go-food* itu diketahui pemesan atas nama Radja B yang memesan donat di gerai *Duta Mall* dengan nominal Rp 1.592.300.[9] Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang "**Analisis *Wakālah bil Ujrah* Terhadap Praktik Pembatalan Pesanan *Go-food* oleh Konsumen di PT *Gojek* Indonesia Banjarmasin**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahannya yang telah diuraikan, maka penyusun merumuskan masalah yaitu, bagaimana praktik pembatalan pesanan oleh konsumen pada layanan *Go-food* di Banjarmasin.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik pembatalan pesanan oleh konsumen pada layanan *Go-food* di Banjarmasin.

[9]Rendy Nicko, *viral driver ojek online Banjarmasin*, https:// Banjarmasin .tribunnews. com/ 2018 /08 /31/*driver*-ojek-online-Banjarmasin-ini-viral-setelah-dapat-order-fiktif-donat-rp-15-juta (sumber Banjarmasin Post), (31 desember 2019)

D. Signifikansi Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan signifikasi berupa manfaat penelitian, antara lain :

1. Untuk menambah dan memperluas khazanah keilmuan Islam khususnya tentang Analisis *wakālah bil ujrah* terhadap praktik pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen di PT *Gojek* Indonesia Banjarmasin
2. Memperkaya khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin Khususnya Fakultas Syariah dan bermanfaat sebagai acuan bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian lanjutan, juga mampu menjadi bahan hipotesis bagi penelitian berikutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterprestasikan judul serta permasalahan yang di teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. *Wakālah bil ujrah* adalah perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (*Muwakkil*) yang memberikan kuasanya kepada (wakil) untuk mengerjakan sesuatu dengan memberikan *ujrah(fee*/upah) kepada wakil yang mengerjakan tugasnya. *Wakālah bil ujrah* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk akad yang terjadi antara konsumen dan *driver* yaitu konsumen mewakilkan dalam pembelian kepada *driver* dan dari

jasanya dalam membelikan pesanan tersebut *driver* mendapatkan imbalan atau upah.

2. Praktik adalah pelaksanaan secara nyata apa yang disebut dalam teori.[10] Praktik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan terjadinya pembatalan pesanan *Go-food* di Banjarmasin
3. Pembatalan pesanan yang dimaksud dalam penelitin ini adalah suatu kegiatan pemutusan akad yang dilakukan konsumen seperti membatalkan pesanan makanan yang sudah dibelikan
4. *Go-food* adalah sebuah fitur layanan pesan antar makanan yang terdapat dalam aplikasi *Gojek*

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran yang memiliki hubungan topik yang diteliti dari berbagai penelitian terdahulu yang sejenis atau memiliki keterkaitan sehingga tidak ada pengulangan penelitian dan duplikasi.

Untuk menghindari kesalahan dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, kajian pustaka penulis diantaranya :

Pertama: skripsi yang disusun oleh saudara Mohammad Nuruddin, tahun 2018,Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Hukum Perdata Islam dengan Judul “Analisis Hukum

[10]“https://kbbi.web.id/praktik, (25 Desember 2019)

Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui Jasa *Online Go-food* Pada Aplikasi *Gojek* di Kota Surabaya" penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan, Bagaimana praktik pemesanan makanan melalui jasa *Go-food* pada aplikasi *Gojek* di Surabaya dan Bagaimana analisis hukum Islam terhadap praktik Pemesanan Makanan melalui Jasa *Go-food* pada Aplikasi *Gojek* di Surabaya, Jenis penelitian lapangan (*Field research*) dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, Kemudian dianalisis dengan menggunakan pola pikir deduktif, yakni dengan menjelaskan terlebih dahulu tentang berbagai hal mengenai teori *ijarah*, dan teori jual beli. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, penerapan sistem pemesanan makanan melalui *Go-food* pada aplikasi *Gojek* dari rukun dan syaratnya yang menggunakan akad *ijarah* ini sepenuhnya telah sesuai dan sah menurut syariat Islam. Adapun persamaan penelitian saudara Mohammad Nuruddin dengan penelitian penulis adalah membahas tentang layanan *Go-food* dan menggunakan metode yang sama yaitu dengan menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian adalah saudara Mohammad Nuruddin membahas tentang praktik pemesanan makanan melalui Jasa *Online Go-food* sedangkan penulis membahas tentang Praktik pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen menggunakan teori *wakālah bil ujrah*.[11]

Kedua: skripsi yang disusun oleh saudari Indah Khoirotun Nisa, tahun 2018, Mahasiswi Universitas Islam Walisongo Semarang Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang berjudul "Analisis hukum ekonomi syari'ah terhadap praktek aqad jual beli *online* dalam sistem *Go-food* : studi kasus

[11]Mohammad Nurruddin, "*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Go-food Pada Aplikasi Gojek di Kota Surabaya*" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2018)

di Wilayah Ngaliyan Kota Semarang. " yaitu yang membahas tentang Bagaimana Praktek Jual Beli *Online* dalam Sistem *Go-food* dan Bagaimana Analisis Hukum Ekonomi Syari'ah terhadap Praktek Aqad Jual Beli Online dalam Sistem *Go-food* jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan analisis yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan, pertama praktek jual beli *online* yang ada di Ngaliyan Semarang terdapat beberapa beberapa prosedur atau langkah, yakni *Customer* memesan makanan tertentu dengan fitur *Go-food* aplikasi *Gojek* di *smartphone*. *Driver Gojek* menerima pesanan tersebut kemudian membelikanya di warung sesuai permintaan *customer*. *Driver Gojek* menalangi atau meninjami *customer* terlebih dahulu untuk membeli pesanan *customer*. *Driver Gojek* mengantarkan pesanan tersebut pada *customer*. *Customer* membayar biaya makanan dan ongkos kirim sebagai uang ganti makanan dan biaya ongkos kirim atas jasa *driver Gojek*. Kedua, praktek jual beli *online* via *Go-food* menggunakan 4 akad, akad *qard*h, akad *wakālah*, akad sewa-menyewa (*ijarah*) dan jual beli (bai'). Terkumpulnya akad-akad menjadi satu merupakan jenis akad multiakad (*al-uqud-almurakkabah*). Multiakad dalam praktek jual beli *online* dalam sistem *Go-food* yang terjadi di wilayah Ngaliyan kota Semarang sah/boleh dilakukan menurut Hukum Islam.[12] Adapun persamaannya yaitu membahas tentang *Go-food* dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya adalah saudari Indah Khoirotun Nisa membahas tentang

[12]Indah Khoirotun Nisa," *Analisis hukum ekonomi syari'ah terhadap praktek aqad jual beli online dalam sistem Go-food*"(Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Walisongo Semarang, Semarang,2018)

multiakad dalam *Go-food* sedangkan penulis membahas tentang praktik pembatalan *Go-food*.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah dan memberikan gambaran terhadap maksud yang terkandung dalam skripsi ini, untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka disusun secara sistematis sebagai berikut:

Bab I, yaitu Pendahuluan yang merupakan gambaran umum tentang permasalahan yang menjadi bagian dari isi skripsi meliputi : latar belakang masalah, alasan-alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian. Dilanjutkan dengan rumusan masalah, berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai permasalahan yang ingin penulis selesaikan pada hasil akhir penelitian nanti. Selanjutnya adalah tujuan penelitian yaitu maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan definisi operasional yang didalamnya mendefinisikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi. Berikutnya yaitu kajian pustaka yang didalamnya menjelaskan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dan terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan aturan penulisan dalam penelitian ini.

Bab II, yaitu Landasan Teori yang berfungsi untuk memperjelas teori tentang Akad dan Hukum Islam tentang *wakālah bil ujrah*.

Bab III, yaitu Metode Penelitian yang berfungsi sebagai instrumen penggalian data dalam melaksanakan penelitian yang memuat, jenis penelitian,

sifat penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, analisis data dan tahapan Penelitian.

Bab IV, yaitu Laporan Hasil Penelitian yang diperoleh sesuai dengan yang dihasilkan dilapangan, yang berisi tentang penyajian data dana analisis data

Bab V, yaitu Penutup yang berfungsi untuk menarik suatu simpulan umun dan analisis penelitian dan untuk memajukan kesesuaian dengan masalah yang diteliti yang nantinya akan membantu para pembaca, mengetahui hasil penelitian secara cepat. Selain membuat kesimpulan. Bab ini juga membuat saran-saran yang dirasa perlu untuk meningkatkan hasil yang akan dicapai.