BAB IV

ANALISIS *WAKĀLAH BIL UJRAH* TERHADAP PRAKTIK PEMBATALAN PESANAN *GO-FOOD* OLEH KONSUMEN DI PT *GOJEK* INDONESIA BANJARMASIN

A. PENYAJIAN DATA

Praktik Pembatalan Pesanan *Go-food* Oleh Konsumen di PT *Gojek* Indonesia Banjarmasin

1. Identitas Informan

a. Informan Pertama

Nama : A. N

Umur : 22

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : *Gojek*

Seorang *driver* yang bernama A. N usia 22 tahun *Gojek* asal Banjarmasin mendapat pesanan *Go-food* di daerah Pemurus Luar, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Nama akun konsumen tersebut bernama Sarah Lina, konsumen tersebut meminta untuk dibelikan makanan dari sebuah restoran china seharga Rp.163.000,-.

Sesudah *driver* ke restoran dan memesan makanan dan memasukkan nominal total belanja sesuai dengan *struk* belanja pada aplikasi otomatis pesanan tersebut sudah terkunci dan tidak bisa dibatalkan oleh *driver*. *Driver* kemudian mengkonfirmasi kepada konsumen bahwa makanan tersebut sudah selesai dibuat dan akan diantarkan ke alamat konsumen. Namun konsumen tersebut meminta *top*

up gopay 300 ribu rupiah kepada *driver* dengan alasan ingin mengambil promo *gopay*, tetapi *driver* tidak melakukan *top up gopay* kepada konsumen karena saat itu saldo *gopay* milik *driver* sedang tidak ada dan antisipasi *driver* terhadap penipuan, konsumen tidak mau menerima pesanan yang telah dibeli apabila tidak di *top up gopay*. Setelah konsumen ditolak pengisian *gopay* nya, ia pun membatalkan pesanan makanan yang sudah dibelikan *driver* secara sepihak. Nomor *handphone driver* pun diblokir oleh konsumen tersebut dan perumahan alamat konsumen tersebut setelah diteliti oleh *driver* ternyata hanyalah sebuah perumahan yang belum jadi.[65]

Setelah mengalami pembatalan pesanan, *driver* tidak mengajukan *klaim reimburse*, karena akun yang dipakai oleh *driver* tersebut bukan akun asli dari *driver* tersebut. Dan makanan dari pembatalan tersebut dibawa pulang oleh *driver* untuk dikonsumsi sendiri.

b) Informan Kedua

Nama : F

Umur : 24

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : *Gojek*

Driver bernama F *Gojek* asal Banjarmasin , untuk pembatalan pesanan *Go-food* dalam kasus pembatalan pesanan makanan yang sudah dibeli ia tidak pernah mengalaminya , tapi ia pernah mendengar

[65]A. N , *Driver Gojek, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 1 April 2020

pengalaman teman sesama *driver* mengalami pembatalan pesanan makanan yang sudah dibeli , biasanya pembatalan seperti itu terjadi pada konsumen yang berada di hotel *fave* , konsumen tersebut dihubungi lewat telpon tidak bisa tetapi lewat *chat* konsumen tersebut merespon dan membalas , tetapi saat diantarkan pesanan tersebut konsumen tidak merespon lagi.[66]

c) Informan Ketiga

Nama : A

Umur : 22

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : *Gojek*

Driver bernama A pernah mengalami pembatalan pesanan *Go-food*, ia pernah membelikan pesanan makanan konsumen tetapi saat diantarkan konsumen tersebut membatalkan pesanan karena uang konsumen tersebut kurang atau uang tidak cukup untuk membayar.[67]

Contoh kasus yang didapatkan dari media cetak yaitu 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 ,

[66]F, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi,* Banjarmasin, 13 Januari 2020

[67]A, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi melalui chat facebook,* Banjarmasin, 28 Desember 2019

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.[68]

Tabel ٤.١

Praktik Pembatalan Pesanan *Go-food* Oleh Konsumen

No	Identitas Informan	Praktik Pembatalan yang dilakukan Konsumen
١.	Nama : A. N Umur : 22 Pendidikan : SMA Pekerjaan : *Gojek*	- Konsumen memesan makanan di restoran seharga Rp. 163.000 - *Driver* menerima order untuk membelikan pesanan konsumen - Setelah menerima orderan pesanan, *driver* segera menghubungi konsumen untuk mengkonfirmasi pesanan dan alamat pengantaran - Jika sudah terkonfirmasi, *driver* segera menuju lokasi pembelian - Ketika sudah sampai di lokasi pembelian, *driver* memperlihatkan aplikasi *Gojek* ke penjual. Lalu menghubungi konsumen jika terdapat terdapat pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi (Contohnya : "Mba makanan yang dipesan tidak ada rasa asin. Hanya ada rasa pedas apakah mba sedia mengganti pesanan?")

[68]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)

No	Identitas Informan	Praktik Pembatalan yang dilakukan Konsumen
		- Jika pesanan sesuai, *driver* memasukkan nominal total pesanan sesuai dengan *struk* di aplikasi - *Driver* memfoto *struk* pembayaran ke aplikasi, dan memastikan bahwa harga, tanggal, jumlah harga terlihat jelas - Setelah memasukkan *struk* belanja ke dalam aplikasi, pesanan otomatis terkunci dan tidak bisa dibatalkan lagi oleh konsumen - *Driver* menkonfirmasi pada konsumen bahwa pesanan siap di antar ke alamat konsumen - Konsumen meminta *top up gopay* sebesar Rp. 300.000 dengan alasan ingin mendapatkan promo - *Driver* tidak melakukan *top up gopay* kepada konsumen karena saldo gopay *Driver* tidak ada dan mengantisipasi terhadap penipuan - Konsumen tidak mau menerima pesanan yang telah dibeli apabila tidak di *top up gopay* - Setelah konsumen ditolak *top up gopay*nya, konsumen membatalkan pesanan secara sepihak - Nomor *handphone driver* diblokir oleh konsumen dan alamat konsumen tersebut setelah diteliti oleh *driver* adalah perumahan yang belum jadi.

No	Identitas Informan	Praktik Pembatalan yang dilakukan Konsumen
		- Setelah mengalami pembatalan pesanan, *driver* tidak mengajukan *klaim reimburse*, karena akun yang dipakai oleh *driver* tersebut bukan akun asli dari *driver* tersebut. Dan makanan dari pembatalan tersebut dibawa pulang oleh *driver* untuk dikonsumsi sendiri.
٢	Nama : A Umur : 22 Pendidikan : SMA Pekerjaan : *Gojek*	- *Driver* membelikan pesanan konsumen sesuai aplikasi - Saat pesanan di antarkan kepada konsumen , konsumen membatalkan pesanan tersebut dengan alasan uang untuk membayar kurang
٣	Nama :F Umur : 24 Pendidikan : SMA Pekerjaan : *Gojek*	- Seorang *driver* menceritakan pengalaman rekannya - Seorang konsumen yang berada di hotel memesan makanan, tidak bisa dihubungi lewat telepon namun bisa dihubungi lewat pesan *chat* - *Driver* membelikan dan mengantarkan ke hotel tersebut, sesampainya di *lobby* hotel. *Driver* mengkonfirmasi bahwa pesanan sudah sampai - Konsumen yang awalnya masih merespon melalui pesan *chat* tidak bisa dihubungi lagi

No	Identitas Informan	Praktik Pembatalan yang dilakukan Konsumen
٤	SumberBanjarmasin Post	- *Driver* mendapat orderan *Go-food* untuk membeli donat dengan nominal mencapai Rp 1,5 juta - Ketika pesanan telah diantarkan, *driver* baru menyadari kalau dia mendapat orderan fiktif karena alamat yang diberikan palsu

Berdasarkan kasus di atas penulis hanya fokus terhadap kasus nomor 1 karena mempunyai data yang lebih lengkap dan 3 kasus lainnya hanya pelengkap. Dari kasus diatas mempunyai dua bentuk pembatalan yaitu berdasarkan orderan asli dan orderan fiktif. Orderan asli adalah orderan yang asli dari konsumen sedangkan orderan fiktif adalah orderan yang sudah pasti mempunyai penipuan didalamnya.

Setelah kita lihat kasus di atas sebenarnya konsumen sudah mempunyai hak untuk membatalkan pesanan yaitu sebelum *driver* membelikan makanan dan memasukkan *struk* belanja ke aplikasi karena dalam sistem *Gojek* apabila *driver* sudah memasukkan *struk* belanja ke aplikasi maka pesanan terkunci dan tidak dapat dibatalkan oleh konsumen, dalam kasus di atas konsumen sudah tidak mempunyai hak untuk membatalkan pesanan tetapi dalam praktiknya konsumen tetap saja membatalkan pesanan dengan cara tidak bisa dihubungi, nomor

handphone tidak aktif atau memblokir nomor *handphone driver* dan alasan lainnya untuk membatalkan pesanan.

2. Akad dan Aplikasinya Termasuk Aplikasi Pembatalan

Pada praktik pemesanan *Gofood* terdapat syarat dan ketentuan yang terdapat akad didalamnya.

a. Syarat dan Ketentuan

Dalam syarat dan ketentuan banyak yang diatur dalam hal umum, ketentuan untuk menggunakan aplikasi, jaminan, pembayaran, tanggung jawab *Gojek*, ganti rugi, perijinan, terkait kekayaan intelektual dan lain-lain. PT *Gojek* menjelaskan tentang ketentuan pengguna sebagai berikut.

> ”Dengan mengunduh, memasang, dan menggunakan Aplikasi *Gojek* (“**Aplikasi**”), anda setuju bahwa anda telah membaca dan memahami dan menerima dan menyetujui Ketentuan Penggunaan ini (“**Ketentuan Penggunaan**”). Ketentuan Penggunaan ini merupakan suatu perjanjian yang sah antara anda dan . PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan Layanan dan Aplikasi. Ketentuan Penggunaan ini merupakan perjanjian dalam bentuk elektronik dan tindakan Anda menekan tombol ‘daftar’ saat pembukaan Akun atau tombol ‘masuk’ saat akan mengakses Akun Anda merupakan persetujuan aktif Anda untuk mengikatkan diri dalam perjanjian dengan Kami sehingga keberlakuan Ketentuan Penggunaan ini dan Kebijakan Privasi adalah sah dan mengikat secara hukum dan terus berlaku sepanjang penggunaan Aplikasi *Gojek* dan Layanan oleh Anda.”[69]

Dalam syarat dan ketentuan ada penjelasan yang tersirat yang menunjukan adanya akad antara konsumen dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

[69]https://www.gojek.com/terms-and-condition/, (18 juni 2020)

1) Ketentuan dalam menggunakan aplikasi
"Anda mengakui dan setuju untuk memberikan kepada penyedia layanan kuasa dan wewenang untuk mengambil barang-barang atau makanan, melakukan suatu pembelian atas nama anda untuk setiap pemesanan di layanan kurir instan, pengiriman makanan, atau pembelanjaan pribadi."

Dalam penjelasan diatas jelas bahwa konsumen sadar memberikan pekerjaan / mewakilkan kepada *driver* untuk melakukan suatu pembelian makanan, dalam hukum Islam bisa disebut dengan wakalah.

2) Pembayaran

"Anda setuju bahwa anda akan membayar layanan yang diberikan kepada anda oleh penyedia layanan secara penuh."

Dalam penjelasan diatas jelas bahwa konsumen menyetujui jika konsumen melakukan pesanan, ia akan melakukan pembayaran yang akan diberikan kepada penyedia layanan jasa (*Driver*).

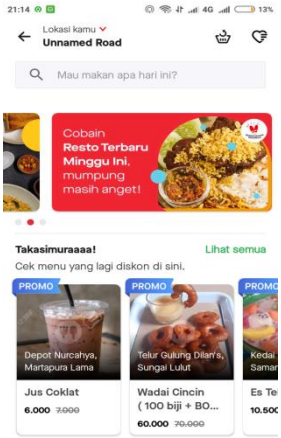
b. Akad dalam layanan *Gofood*

Akad dalam layanan *Gofood* adalah kesadaran penuh konsumen dalam memilih dan memesan makanan pada layanan *Gofood*. Berikut cara pengaplikasiannya dan aplikasi pembatalan :

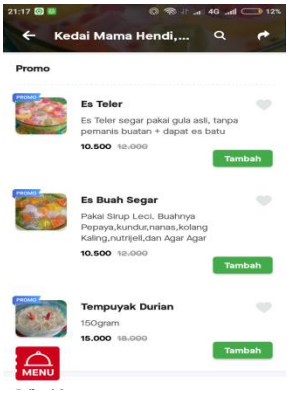
1) Pastikan sudah mendownload dan instal aplikasi *Gojek*, kemudian klik aplikasi *Gojek* setelah aplikasi *Gojek* terbuka, pilih layanan *Gofood* pada aplikasi *Gojek*



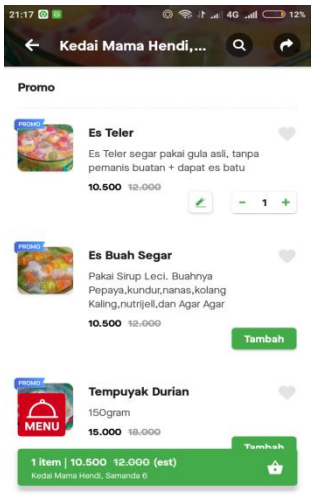
2) Setelah layanan *Gofood* terbuka, klik "Lokasi kamu" untuk mengisi alamat pengiriman (tujuan untuk pengantaran *Gofood*), untuk menemukan berbagai *merchant Gofood* bisa melalui kolom pencarian, kemudian pilih *merchant*/menu yang kamu inginkan



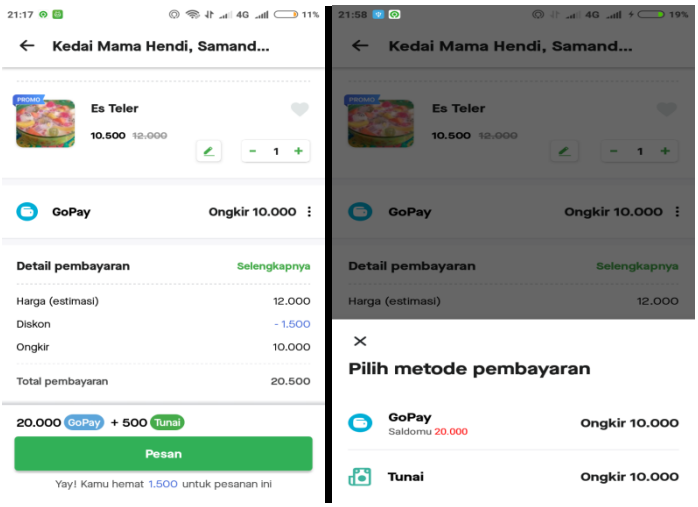
3) Klik tombol "tambah" untuk menambahkan menu makanan yang ingin kamu beli.



4) Jika sudah selesai memilih makanan, klik tombol hijau di bagian bawah halaman untuk melanjutkan ke halaman *checkout.*



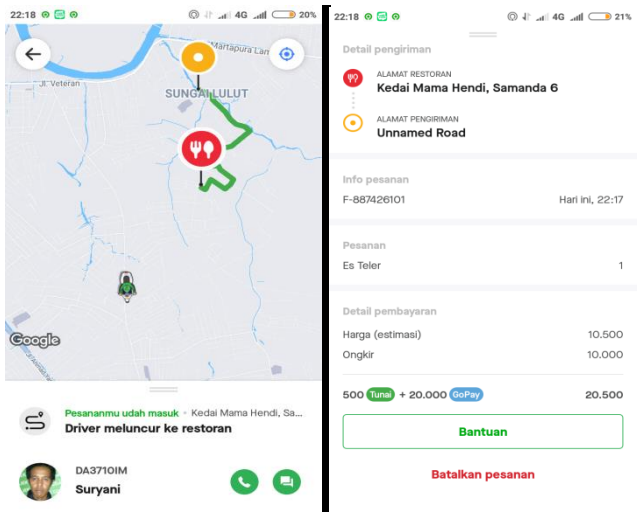
5) Pastikan pesanan sudah sesuai. Pembayaran bisa menggunakan *Gopay* atau Tunai, Klik tombol "pesan" untuk memesan.



6) Setelah klik pesan, konsumen akan mendapatkan *driver* yang akan mengantarkan pesanan.

7) Jika konsumen ingin melakukan pembatalan pada pesanan makan maka klik garis dua berwarna putih yang berada dibawah untuk

memunculkan rincian pesanan dan dibawahnya ada opsi batalkan pesanan



8) Jika konsumen tetap memesan pesanannya, *driver* segera menghubungi konsumen untuk mengkonfirmasi pesanan dan alamat pengantaran.
9) Jika sudah terkonfirmasi, *driver* segera menuju lokasi pembelian
10) Ketika sudah sampai di lokasi pembelian, *driver* memperlihatkan aplikasi *Gojek* ke penjual. Lalu menghubungi konsumen jika terdapat pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi (Contohnya : "Mba makanan yang dipesan tidak ada rasa asin. Hanya ada rasa pedas apakah mba sedia mengganti pesanan?")
11) Jika pesanan sesuai, *driver* memasukkan nominal total pesanan sesuai dengan *struk* di aplikasi
12) *Driver* memfoto *struk* pembayaran ke aplikasi, dan memastikan bahwa harga, tanggal, jumlah harga terlihat jelas.

13) *Driver* menggeser tombol “Mulai Mengantarkan”sebelum ke lokasi konsumen.
14) *Driver* mengantarkan pesanan ke alamat yang dituju
15) *Driver* mengkonfirmasi kepada konsumen ketika *driver* telah sampai di lokasi pengantaran melalui fitur *chat* atau telepon
16) Jika konsumen tidak merespon chat *driver* lebih dari 5 (lima) menit, telepon Konsumen untuk konfirmasi. Jika sudah menghubungi Konsumen melalui telepon sebanyak 3 (tiga) kali dalam waktu 15 menit tetapi Konsumen tetap tidak dapat dihubungi, lakukan proses pengembalian uang (*refund*) dengan mekanisme sesuai artikel berikut: Panduan *Klaim Reimburse* (Penggantian Uang) untuk order *Go-food*
17) Setelah sampai di lokasi pengantaran, pastikan metode pembayaran yang digunakan oleh konsumen. Jika konsumen membayar menggunakan *Gopay driver* tidak perlu meminta uang tunai.
18) Jika sudah bertemu dengan konsumen, geser tombol “**SELESAI ANTAR**” untuk menyelesaikan order.[70]
19) Konsumen memberi rating (rating bintang 1 untuk nilai terendah, sedangkan rating bintang 5 untuk nilai tertinggi) kepada *driver* yang telah mengantarkan pesanan.

3. Akibat Pembatalan Sepihak Layanan *Go-food* Oleh Konsumen

a. Feforma Turun

[70] https://driver.go-jek.com/s/article/Cara-Menjalankan-Order-GO-FOOD,(18 juni 2020)

Feforma turun memberi dampak yang buruk untuk *driver* karena *driver* akan susah mendapatkan pesanan selanjutnya. Karena minimal *driver* harus mempunyai minimal 75% feforma. Feforma turun juga mempengaruhi bonus harian *driver* yang membuat *driver* susah mendapatkan bonus karena adanya pembatalan dari konsumen.

b. Finansial

Driver juga dirugikan dari segi finansial dari orderan fiktif, dari nominal yanng kecil hingga yang besar. Serta kerugian bensin saat menuju restoran atau warung yang dituju, namun konsumen membatalkannya. Rugi pulsa pula saat menghubungi konsumen.[71]

c. Tenaga

Driver bekerja untuk membelikan pesanan konsumen dengan tenaga, belum lagi apabila cuaca tidak mendukung seperti hujan , panas di siang hari, jarak tempuh yang jauh serta mencari alamat restoran atau warung yang belum tentu *driver* faham tenpat yang dituju. Maka akan sangat dirugikan apabila terdapat pembatalan sepihak dari konsumen

d. Susah Mendapatkan Orderan

[71]F, *op.cit.,*

Dari pembatalan sepihak juga membuat *driver* susah mendapatkan orderan lagi karena tidak dapat menyelesaikan pesanan sebelumnya.[72]

4. Proses Klaim *Reimburse* (Penggantian Uang) Terhadap Pembatalan Orderan *Go-food* yang Diberikan oleh PT *Gojek* Indonesia

Pengajuan *reimburse* dapat *driver* lakukan dengan datang ke kantor operasional *Gojek* sesuai dengan wilayah *driver* dengan membawa barang/makanan yang telah *driver* beli, *struk* belanja asli, dan bukti chat & telepon bahwa *driver* sudah menghubungi Konsumen. Saat mengajukan reimburse,*driver* akan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kemudian diarahkan oleh petugas untuk proses lebih lanjut.[73]

B. ANALISIS DATA

Analisis *Wakālah bil Ujrah* Terhadap Praktik Pembatalan Pesanan *Go-food* Oleh Konsumen di PT *Gojek* Indonesia Banjarmasin

Setelah penulis menjelaskan tentang praktik pembatalan pesanan layanan *Go-food* , pembatalan pesanan bisa terjadi dalam dua bentuk yaitu berdasarkan orderan asli dan orderan fiktif. Orderan asli adalah orderan yang benar-benar asli pesanan dari konsumen sedangkan orderan fiktif adalah orderan palsu yang mengandung penipuan didalamnya. Namun,

[72]A. N, *op.cit*.,

[73]https://*driver*.*gojek*.com /s/login/?ec =302 &startURL=%2Fs%2Farticle%2FPanduan-Klaim-Reimburse-Pergantian-Uang-untuk-Order-*GO-FOOD*-dan-GO-SHOP (3 juni 2020)

penulis lebih memfokuskan penelitian terhadap orderan fiktif yang mengandung unsur penipuan didalamnya, selanjutnya penulis akan menganalis tentang pembatalan pesanan yang dilakukan konsumen menggunakan akad *wakālah bil ujrah*. Dalam layanan *Go-food* terdapat tiga macam akad yaitu akad *ijarah*, jual beli, *qard* dan *wakālah*.

Secara bahasa *wakālah* itu perlindungan, pencukupan, tanggungan, atau pendelegasian, yang diartikan juga dengan memberikan kuasa atau mewakilkan. Kelompok hanafiah merumuskan bahwa *wakālah* itu berarti seseorang mempercayakan orang lain menjadi ganti dirinya untuk *bertasharruf* pada bidang-bidang tertentu yang boleh diwakilkan.[74]

Wakālah atau wakilah berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat dengan menunjuk seseorang mewakilinya dalam hal melakukan sesuatu secara sukarela atau dengan memberikan imbalan berupa *ujrah* (upah). Sementara *ujrah* dalam pelaksanaan *wakālah* adalah imbalan (*fee*) yang diberikan dari pihak yang diwakilkan kepada yang mewakilkan.[75]

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

---

[74]Wahbah Az-Zuhaili, *Al-fiqh Wa Adillatuhu,* Penerjemah Abdul Hayyie Al-Katani Jakarta; Gema Insani, 2011, hlm. 476

[75]Abdulah Amrin, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, (Jakarta : Gramedia, 2011) , hlm. 107

وَكَذَٰلِكَ بَعَثْنَٰهُمْ لِيَتَسَآءَلُواْ بَيْنَهُمْۚ قَالَ قَآئِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْۖ قَالُواْ لَبِثْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍۚ قَالُواْ رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ فَٱبْعَثُوٓاْ أَحَدَكُم بِوَرِقِكُمْ هَٰذِهِۦٓ إِلَى ٱلْمَدِينَةِ فَلْيَنظُرْ أَيُّهَآ أَزْكَىٰ طَعَامًا فَلْيَأْتِكُم بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا ١٩

> "Dan demikianlah Kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang di antara mereka: Sudah berapa lamakah kamu berada (disini?)". Mereka menjawab: "Kita berada (disini) sehari atau setengah hari". Berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorangpun.[76]

Ayat ini menjelaskan bahwa mereka (*ashhabul kahfi)* mewakilkan kepada salah seorang diantara mereka untuk membeli makanan ke kota. Hal ini menunjukkan bolehnya mewakilkan kepada orang lain untuk membelikan makanan. *Wakālah* merupakan bantuan dari orang yang mewakili, karena ia melakukan untuk orang lain sebuah tindakan yang bukan kemestian bagi dirinya. Karena itu, ia diperbolehkan mengambil upah untuk perbuatan tersebut.[77] Orang yang mewakilkan kepadanya juga boleh mengajukan syarat bahwa ia tidak boleh berhenti menjadi wakil kecuali setelah batas waktu tertentu. Jika syarat itu tidak dipenuhinya, maka ia berkewajiban mengganti upah tersebut. Jika dalam akad dinyatakan bahwa terdapat upah untuk orang yang mewakili, maka ia dianggap sebagai orang sewaan (upahan) sehingga berlaku hukum *ijarah* (sewaan).

---

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

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

Dalam praktik pembatalan di atas 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 atau hukum Islam disebut dengan akad *wakālah bil ujrah*.

Berikut ketentuan Akad *Wakālah* dengan Pembatalan Sepihak Pesanan *Go-food* di Banjarmasin :

1. *Muwakkil* ialah pihak yang mewakilkan atau memberi kuasa yaitu konsumen yang menggunakan layanan *Go-food.*

2. Wakil ialah pihak yang diwakilkan atau yang diberi kuasa yaitu *driver* yang diberi kuasa dan hak untuk melakukan pembelian makanan ke warung atau mitra *Gojek.*

3. *Muwakkal Fih* adalah perkara yang diwakilkan atau hal yang dikuasakan disini adalah pembelian makanan atau minuman.

4. *Shighat* (Ijab dan Qabul) ialah kesepakatan kedua belah pihak baik tulisan maupun dengan lisan adalah Perbuatan yang menunjukkan terjadinya akad berupa ijab dan qabul. Bentuk ijab adalah ketika konsumen yang menentukan pemesanannya dan persetujuan atas harga dari pesanannya ditambah biaya tarif atau upah untuk *driver*, mengisi alamat pengiriman beserta metode pembayaran dan

ditekannya tombol “Pesan Sekarang” pada aplikasi. Sedangkan qabul adalah munculnya *driver* yang menerima pesanan layanan tersebut dan mengkonfirmasi pada konsumen.

Penulis akan menjelaskan secara sistematis dalam sub-sub bagian untuk menganalisis praktik pembatalan sepihak pesanan *Go-food* di Banjarmasin, yaitu sebagai berikut :

a. Tentang Subjek

Subjek dalam penelitian praktik pembatalan sepihak ini adalah konsumen (*muwakkil*) dan *driver* (wakil) sudah balig dan *mumayyiz* (orang yang telah mampu melakukan hal-hal sederhana secara mandiri). *Wakālah* atau wakilah berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat dengan menunjuk seseorang mewakilinya dalam hal melakukan sesuatu secara sukarela atau dengan memberikan imbalan berupa *ujrah* (upah).

Para pihak yang melakukan akad *wakālah* termasuk dalam akad *wakālah bil ujrah* karena dalam tindakan *driver* yang mewakili pihak konsumen untuk membelikan makanan atau minuman dan mendapatkan upah atas perwakilannya tersebut. Dalam akad *wakālah* para pihak harus memenuhi syarat, yaitu :

1) Berakal

Para pihak yang melakukan pembatalan sepihak pada transaksi *Go-food* area Banjarmasin pada umumnya sudah berakal, seperti konsumen yang cakap dalam menggunakan teknologi bisa

dijadikan tolak ukur seseorang itu sudah berakal. Sedangkan pihak *driver* dikatakan berakal karena telah memiliki akun *Gojek*.

2) Balig

Dalam praktiknya, para pihak konsumen yang melakukan akad *wakālah* pada layanan *Go-food* sudah memiliki sim atau berumur 17 tahun untuk standar umur orang berakad. Akan tetapi tidak semua konsumen sudah berumur 17 tahun, itu ditandai dengan siapa saja bisa menggunakan layanan *Go-food* seperti kalangan remaja, orang dewasa, orang tua, bahkan anak-anak yang mempunyai kecakapan teknologi, dan untuk membuat akun *Gojek* konsumen hanya perlu mendaftar menggunakan nomor *handphone*. Sehingga dalam prakteknya tidak semua konsumen memenuhi syarat balig dan dalam praktik pembatalan sepihak pun bisa dilakukan semua kalangan. Sedangkan pihak *driver* sudah tentu memenuhi syarat karena ditandai sudah memiliki KTP dan SIM untuk menjadi *driver*.

3) Sesuatu yang diwakilkan atau hal yang dikuasakan (*Muwakkal Fih*)

Dalam praktik pembatalan sepihak pada transaksi layanan *Go-food* dengan akad *wakālah* yang menjadi objek perkaranya adalah makanan dan minuman yang dipesan konsumen untuk diwakilkan pembeliannya kepada *driver*.

4) *Shighat* (*Ijab* dan *Qabul*)

Shighat akad adalah sesuatu yang disandarkan dari dua pihak yang berakad (Konsumen dan *Driver*) yang menunjukkan isi hati keduanya tentang terjadinya suatu akad. Dalam layanan *Go-food* dalam akad *wakālah* yang menunjukkan ijab dan qabul. Bentuk ijab adalah ketika konsumen melakukan pemilihan pesanan dan persertujuanya atas harga dari makanan atau minuman pilihannya ditambah biaya tarif upah untuk *driver*, mengisi alamat pengiriman beserta metode pembayaran dan menekan tombol "pesan sekarang" pada aplikasi. Sedangan qabul adalah munculnya seorang *driver* yang menerima pesanan layanan dan mengkonfirmasi kepada konsumen.

Dalam hukum Islam pembatalan sepihak tidak diperbolehkan kalau mengandung *kemudharatan* karena akan merugikan salah satu pihak seperti pembatalan order pesanan yang dilakukan konsumen. Menurut ulama fiqh, tujuan dari suatu akad harus sejalan dengan kehendak syara', sehingga apabila tujuannya bertentangan dengan syara' maka berakibat pada ketidakabsahan dari akad yang dibuat.[78]

Menyangkut apa yang telah diperjanjikan, masing-masing pihak haruslah saling menghormati terhadap apa yang telah mereka perjanjikan sebab di dalam ketentuan hukum yang terdapat dalam Al-Qur'an antara lain dalam Q.S al-Maidah/5:1

[78]Fatmah, *Kontrak Bisnis Syariah Buku Perkuliahan Program S-1 Program Studi Muamalah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*, (Surabaya : UIN Sunan Ampel, 2015), hlm..25

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِ .

"Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu." [79]

Adapun yang dimaksud dengan akad atau perjanjian adalah janji setia kepada Allah swt. dan juga meliputi perjanjian yang dibuat oleh manusia dengan sesama manusia dalam pergaulan hidupnya sehari-hari. Ahmad Azhar Basyir memberikan definisi bahwa akad adalah suatu perikatan antara *ijab* dan kabul dengan cara yang dibenarkan syara'.[80] Jadi tidak dibenarkan apabila ada *kemudharatan* didalamnya.

Akad *wakālah* termasuk akad yang boleh dibatalkan dari dua belah pihak sehingga bebas bagi keduanya untuk membatalkan akad *wakālah* tersebut baik si *muwakkil* (orang yang mewakilkan) dengan memecat wakilnya atau si wakil yang memecat dirinya sendiri, kecuali dalam satu gambaran maka akad *wakālah* itu tidak boleh dibatalkan yaitu dalam gambaran jika dengan membatalkan akad *wakālah* tersebut akan mengakibatkan rusak atau hilangnya harta yang diwakilkan kepadanya maka dalam keadaan seperti itu dia dilarang untuk membatalkan akad *wakālah* tersebut sehingga dia menyerahkannya kepada *muwakkil* (orang yang mewakilinya).[81] Begitu pun dengan kasus pembatalan order *Go-food*, dimana *driver* sudah membelikan pesanan tapi tiba-tiba dibatalkan sepihak

[79]Departemen Agama RI, *op.cit*., hlm.107

[80]Dewi Nurul Musjtari, *Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Parama Publishing, 2012), hlm.40-41

[81]Ust.Segaf Hasan, *Fiqih Muamalah Kajian Fiqih Muamalah dalam Madzhab Imam Syafi'i RA*, (Jawa Timur: Yayasan Pondok Pasantren Darullughah Wadda'wah Bangil, 2012) hlm. 209

tentu merugikan salah satu pihak yaitu *driver*, karena dari membatalkan akad tersebut akan mengakibatkan rusak atau hilangnya harta (*kemudharatan*).

Pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen seperti contoh kasus yang sudah dijelaskan bahwa pembatalan tersebut tidak boleh dilakukan karena *driver* sudah membelikan pesanan menggunakan uangnya sendiri apalagi terhadap orderan fiktif yang mengandung penipuan yang tentu saja merugikan *driver* atau memunculkan *kemudharatan*.

Dalam akad *wakālah bil ujrah* pembatalan sepihak tersebut tidak boleh dilakukan karena akad *wakālah bil ujrah* merupakan perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (*Muwakkil*) yang memberikan kuasanya kepada (wakil), di mana (wakil) mewakilkan untuk mengerjakan sesuatu dengan memberikan *ujrah* (*fee*/upah) kepada wakil yang mengerjakan tugasnya dan kewajiban bagi wakil untuk menjalankan tugas dari *muwakkil* dengan sebaik-baiknya dan tidak boleh membatalkan secara sepihak. Jadi bisa dikatakan akad *wakālah bil ujrah* akan melahirkan sumber kewajiban yang harus terpenuhi.[82]

Menurut KHES Pasal 489 tentang Pemberian Kuasa untuk Pembelian bahwa 1) Jika penerima kuasa untuk pembelian membayar harga dari uangnya sendiri lalu mengambil barang yang dibelinya, maka ia bisa menuntut hak pertanggungannya kepada pemberi kuasa; 2) Seorang

[82]Agus Ernawan, *Solusi Berasuransi, Lebih Indah Dengan Syariah* (Cet. I; Bandung: PT. Karya Kita,2009), hlm. 94

penerima kuasa yang disebut pada ayat (1) di atas bisa mendapat ganti uang yang telah dibayarkannya, atau melakukan hak penahanan atas barang itu sampai pemberi kuasa membayarnya.[83]

Berdasarkan Pasal 489 KHES diatas bahwa apabila penerima kuasa (*driver*) melakukan pembelian menggunakan uangnya sendiri maka penerima kuasa (*driver*) tersebut mempunyai hak untuk meminta ganti uang yang dibayarkannya. Jadi menurut KHES tentang *wakālah* pun tidak dibenarkan pembatalan sepihak seperti contoh kasus yang sudah dijelaskan yaitu penerima kuasa (*driver*) yang sudah membelikan pesanan menggunakan uangnya sendiri dibatalkan sepihak oleh konsumen.

Menurut Fatwa DSN NO: 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang *wakālah* akibat hukum dari berlakunya syarat tertentu pada *wakālah* dengan imbalan (*wakālah bil ujrah*) ialah bahwa akad tersebut bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.[84]

Beberapa resiko yang terjadi dalam layanan *Go-food*. Pihak *Gojek* sedikit memberikan bantuan kepada *driver* yang mengalami kecurangan oleh konsumen yang melakukan pembatalan sepihak dengan mengganti uang yang telah *driver* gunakan untuk membayar pesanan konsumen.

[83]Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), Buku II, hlm.122

[84]Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*