BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembatalan pesanan layanan *Go-food* yang dilakukan konsumen sangat merugikan *driver* yaitu saat terjadi pembatalan ketika pesanan sudah dibeli. Pembatalan sepihak layanan *Go-food* dapat terjadi dalam dua bentuk yaitu berasal dari orderan asli dan orderan fiktif. Pembatalan yang paling merugikan adalah orderan fiktif karena sudah pasti mengandung unsur penipuan didalamnya. Dalam praktiknya konsumen membatalkan pesanan dengan cara tidak bisa dihubungi, nomor *handphone* tidak aktif atau diblokir dan alasan lainnya untuk membatalkan pesanan.Pembatalan tersebut mengakibat kerugian bagi *driver* seperti feforma turun, finansial, tenaga, dan susah mendapatkan orderan kembali karena foforma *driver* menjadi turun akibat pembatalan.

Menurut analisis akad *wakālah bil ujrah* pembatalan pesanan layanan *Go-food* seperti orderan asli apalagi orderan fiktif yang intinya merugikan *driver* karena makanan sudah dibeli menggunakan uang *driver* jadi pembatalan tersebut tidak boleh dibatalkan 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.

B. Saran

Berdasarkan pembatalan sepihak layanan *Go-food* yang dilakukan konsumen, penulis mempunyai saran sebagai berikut :

Bagi PT *Gojek* Indonesia hendaknya lebih diperketat lagi dari segi sistem maupun dalam pembuatan akun *Gojek* untuk konsumen yaitu dengan cara mempunyai persyaratan mempunyai KTP dalam pembuatan akunnya agar dari segi syarat untuk pengguna terpenuhi dengan baik sehingga identitas konsumen tersebut terlihat lebih jelas sehingga terhindar dari unsur-unsur pembatalan yang merugikan salah satu pihak dan meminimalisir kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan.

Bagi Konsumen layanan *Go-food* hendaknya dalam memesan makanan atau minuman dipikirkan benar-benar apakah sudah yakin memesan dan pastikan uang untuk membeli makanan tersebut cukup. Hendaknya konsumen tidak bermain-main dalam memesan pesanan tersebut karena apabila konsumen sudah memesan pesanan berarti sudah terjadi akad didalamnya, konsumen yang bermain-main atau iseng dalam memesan sudah dipastikan menimbulkan dampak *kemudharatan*, dan dalam akad dilarang adanya *kemudharatan* didalamnya.

Bagi *Driver* hendaknya lebih berhati-hati lagi dalam menerima pesanan, sebelum menerima pesanan harus dikonfirmasi benar-benar pesanan maupun alamat pengantaran.