

PEMBATALAN PESANAN DI PT *GO-JEK* DALAM PERSPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES)

Naya Atiqa Salsabilla, Syahbudi, Anggita Anggriana
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah IAIN Pontianak
atikanayasal@gmail.com, syahbudi@iainptk.ac.id, tita.anggriana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan pesanan antara *driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek*. Mengetahui pandangan KHES pada Pembatalan pesanan antara *driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek*. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) dan pendekatan normatif sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah metode observasi, wawancara kepada narasumber dan dokumentasi. Analisis data peneliti melakukan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian data tersebut diperiksa kebabshannya dengan melakukan tringulasi sumber. Argumentasi penelitian ini bahwa implementasi pembatalan pesanan baik yang dilakukan oleh konsumen maupun *driver* adalah dipengaruhi oleh kesadaran hukum yang pragmatis, namun mengakomodir keinginan para pihak. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya pembatalan pesanan antara *driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek* meliputi: 1. Dari sudut konsumen: lama waktu penjemputan karena cuaca atau masalah kendaraan, identitas *driver* tidak sesuai dengan aplikasi, nomor kendaraan tidak sesuai dengan akun *driver*. 2. Dari sudut *driver*, pesanan terlalu jauh di atas 4 km sehingga biaya bensin tinggi, ada masalah pada kendaraan. Menurut KHES, hubungan antara konsumen dan *driver Gojek* dapat dilihat sebagai akad *Ijarah*. Namun KHES melarang pembatalan sepihak kecuali ada alasan yang dibenarkan secara hukum.

Kata Kunci: PT *Go-Jek*, *Driver Go-Jek*, Konsumen

Abstract

This study aims to determine the factors that cause cancellation of orders between drivers and consumers on the Go-Jek application. Knowing the KHES view on canceling orders between drivers and consumers on the Go-Jek application. The research uses qualitative research methods with the type of field research and normative sociological approach. Data collection techniques used by researchers are observation methods, interviews with sources and documentation. Data analysis researchers do data reduction, data display, and conclusion drawing. Then the data is checked for validity by tringulation of sources. The argument of this research is that the implementation of order cancellation both by consumers and drivers is influenced by legal awareness that is pragmatic, but accommodates the wishes of the parties. This research provides an understanding of several factors that cause the cancellation of orders between drivers and consumers in the Go-Jek application including: 1. From the consumer's point of view: long pick-up time due to weather or vehicle problems, Driver's identity does not match the application, the vehicle number does not match the Driver's account. 2. From the Driver's point of view:

the order is too far above 4 km so the cost of gasoline is high, there is a problem with the vehicle. According to KHES, the relationship between consumers and Gojek drivers can be seen as an Ijarah contract. However, KHES prohibits unilateral cancellation unless there are legally justified reasons.

Keywords: PT Go-Jek, Go-Jek Driver, Consumer

A. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, bahwa kemajuan teknologi telah membawa banyak perubahan ke dalam globalisasi persaingan bisnis modern, sehingga datangnya pesaing baru, pengembangan produk baru, serta munculnya model bisnis yang berbasis teknologi telah mempengaruhi industri dengan cara yang signifikan. Saat ini, teknologi sangat membantu di era globalisasi bukan hanya membantu bisnis tetapi juga sangat penting bagi bisnis agar tetap kompetitif.¹

Kehadiran teknologi dapat memudahkan dan membantu penyediaan berbagai informasi bisnis secara tepat waktu, relevan, dan efektif, sehingga banyak sektor seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan perdagangan telah memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk mengenalkan kepada masyarakat luas tentang manfaat dan tujuan dari produk tersebut. Selain itu, salah satu kemajuan yang diberikan oleh teknologi adalah untuk memasuki ranah industri transportasi dan salah satu produknya ialah ojol (*Ojek Online*), yang merupakan sebuah kemajuan teknologi yang mampu mengubah kehidupan manusia menjadi lebih efisien dalam menggunakan transportasi umum dengan bijak. Hanya aplikasi Gawai yang dapat digunakan untuk memesan *Ojek Online*, sehingga menciptakan keterkaitan yang erat antara Gawai dengan teknologi.²

Bisnis *Ojek Online* dapat meningkatkan ekonomi masyarakat, karena banyak orang yang tidak memiliki pekerjaan dapat bekerja sebagai *Driver*. Salah satu merek *Ojek Online* yang dikelola oleh PT. *Go-Jek* Indonesia adalah *Go-Jek*.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Driver* dapat dimaksudkan seperti seorang pengemudi atau orang yang mengemudikan kendaraan, baik itu mobil, maupun motor. *Driver* bertanggungjawab untuk mengemudikan kendaraan dengan aman dan selamat, mematuhi peraturan lalu lintas, serta menjaga kondisi kendaraan secara teratur untuk memastikan kinerja yang optimal dan meminimalkan biaya perawatan di masa. Menurut Pasal 1 angka 23 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyatakan bahwa "seseorang yang mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) dan mengendarai kendaraan bermotor di jalan disebut pengemudi."³

Go-Jek adalah salah satu perusahaan *Ojek Online* terbesar dan pertama di Indonesia. *Go-Jek* menawarkan jasa transportasi *Ojek Online* dengan tujuan menghubungkan *Driver* bertindak sebagai penyedia layanan pihak ketiga untuk konsumen. *Go-Jek* tidak sekadar menawarkan jasa transportasi *Ojek Online* yang dikenal

¹ Fania Darma Amajida, "KREATIVITAS DIGITAL DALAM MASYARAKAT RISIKO PERKOTAAN: STUDI TENTANG OJEK ONLINE 'GO-JEK' DI JAKARTA," *INFORMASI* 46, no. 1 (14 Juni 2016): 115, <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9657>.

² Wiratri Anindhita, Melisa Arisanty, dan Devie Rahmawati, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)," *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, 2016.

³ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 Angka 10* (Jakarta: Dharma Bakti, Dalam UU LLAJ 2009, 2009).

Go-Ride, tetapi juga menawarkan beraneka macam jasa yang lebih banyak digunakan orang, seperti *Go-Car* yang merupakan layanan taksi *Online* dan *Go-Food* yang menawarkan layanan pengiriman makanan atau *Food Delivery*, sehingga *Go-jek* menyediakan sistem elektronik yang berfungsi untuk menghubungkan antara *Driver* dengan konsumen.⁴

Kehadiran *Go-Jek* telah mengubah gaya hidup modern yang sepenuhnya menggunakan digital, yang mendorong masyarakat untuk bergantung pada *Gawai*, sehingga membuat hubungan sosial semakin terbatas. Dengan adanya digitalisasi membuat masyarakat tidak perlu berinteraksi langsung dengan penjual, dapat memungkinkan mereka untuk memesan menggunakan aplikasi *Go-Jek* dengan hanya mengusap jari. Akibatnya, orang-orang menjadi lebih individualis dan merasa tidak lagi membutuhkan orang lain.

Selain hal-hal negatif diatas, dengan adanya digitalisasi dapat meningkatkan efesien, efektivitas, kemajuan teknologi, akses terpencil dan kemudahan penggunaan. Contohnya, aplikasi *Go-Jek* memungkinkan pengguna mendapatkan layanan *Ojek* dengan cepat dan mudah, membantu mereka menghemat biaya waktu. Digitaliasi disisi lain, memungkinkan pengguna menggunakan layanan dengan cepat dan mudah dengan menampilkan peta digital, sehingga pengguna mendapatkan akses terperinci terhadap informasi dalam layanan yang mereka butuhkan.

Digitalisasi juga berdampak pada *Driver*, seperti perilaku konsumen memberikan komentar negatif pada aplikasinya, sehingga mempengaruhi penghasilan *Driver* pada aplikasinya, sehingga mempengaruhi penghasilan *Driver* pada aplikasinya setelah menyelesaikan perjalanannya, sehingga dapat menurunkan performa *Driver* pada aplikasi yang digunakan, yang menjadi evaluasi terkait kinerja yang buruk.

Dampak positif bagi driver terhadap digitalisasi, seperti *Driver* mendapatkan peluang kerja fleksibel dan pendapatan yang lebih tinggi melalui aplikasi transportasi online, memungkinkan mereka untuk bekerja sesuai waktu yang diinginkan. Teknologi digital juga mempermudah proses pemesanan dan navigasi, sehingga *Driver* dapat menghemat waktu dalam mengantar penumpang atau barang.

Digitalisasi berdampak sangat kompleks. Salah satunya adalah ketika konsumen memesan *Go-Jek*. Misalnya, jika koneksi internet lambat atau tidak stabil, aplikasi *Go-Jek* tidak dapat mengambil data yang benar dapat menyebabkan masalah dalam mengirimkan pesan ke *Driver*, sehingga pemesanan tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu sisten digital ini terkadang terdapat hambatan dalam proses pemesanan, karena aplikasi ini berbasis internet maka terkendala atau gangguan terhadap jaringan. Yang mana berdampak pada peta/GPS yang menyebabkan titik pengantaran tidak sesuai dengan yang dimaksud atau tidak menentukan lokasi akurat.

Pemesana *Go-Jek* melalui beberapa tahap di aplikasi *Go-Jek*, dimana di dalamnya berisi perjanjian atau persetujuan pada saat konsumen ingin menggunakan jasa *Go-Jek*. Perjanjian ialah kesepakatan antara dua atau lebih pihak yang setuju untuk mengikuti isi kesepakatan tersebut, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam perjanjian ini, para pihak yang terlibat mempunyai hak dan tanggung jawab yang bervariasi dan harus

⁴ Ruslan Haerani, "Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi Di Pulau Lombok (Study Di Pulau Lombok)," *Universitas Islam Al-Azhar Mataram* 1 (2021).

dilaksanakan sesuai pada perjanjian yang sudah disepakati.⁵ Menurut Sudikno, perjanjian adalah suatu hubungan hukum yang dibentuk melalui kesepakatan antara dua pihak, yang menghasilkan akibat hukum. Dalam perjanjian, pihak yang satu mempunyai hak atas prestasi, sementara pihak lain memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi tersebut sesuai dengan isi perjanjian.⁶

Sementara itu selain perjanjian secara umum diatas, pada Pasal 20 dan 21 dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, juga dijelaskan prinsip perjanjian. Pada prinsip tersebut, perjanjian didefinisikan sebagai kesepakatan yang dibuat antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu tindakan hukum tertentu. Setiap perjanjian harus dilakukan oleh para pihak yang terlibat sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati serta dilindungi dari pelanggaran pada waktu yang sama.⁷

Perjanjian antara *Driver Go-Jek* dan konsumen meliputi kewajiban dan hak masing-masing pihak. Konsumen wajib membayar biaya layanan sesuai dengan tarif yang berlaku dan mematuhi aturan penggunaan aplikasi *Go-jek*. Di sisi lain, *Driver Go-Jek* berkewajiban untuk memberikan layanan pengantaran dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan pesanan konsumen. *Driver* juga harus menjaga kebersihan dan kenyamanan kendaraan. Jika terjadi permasalahan atau keluhan, baik konsumen maupun *Driver* dapat menghubungi pihak *Go-Jek* untuk mendapatkan penyelesaian. Oleh karena itu, perjanjian ini bertujuan untuk menciptakan layanan transportasi yang terpercaya dan saling menguntungkan bagi semua pihak.

Penelitian terdahulu dapat menjadi sumber inspirasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan orisinal. Penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai pembandingan untuk menunjukkan perbedaan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang disebutkan merupakan studi pendahuluan yang dapat menjadi acuan bagi penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pertama, Bill Clinton L.S. dari Universitas Sriwijaya Indralaya tahun 2019 berjudul "*Tinjauan yuridis terhadap perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek cabang Palembang dengan Driver Go-Jek.*"⁸. Kedua, Yetni Mizan dari Universitas Lancang Kuning Pekanbaru tahun 2021 berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru*"⁹. Ketiga, Muhammad Ardiansyah dari Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2021 berjudul "*Perlindungan Driver Ojek Online terhadap Pembatalan Pesanan Pelanggan dari Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak)*"¹⁰. Keempat, Silvi Ayu Fitri dari Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau pada tahun 2021 berjudul "*Perlindungan Hukum Bagi Driver dalam Perjanjian Baku pada Kerjasama Kemitraan Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi (Go-*

⁵ Sudarsono, *Kamus Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992).

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Ilmu Hukum* (Yogyakarta: Liberty, 2008).

⁷ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Versi Dua Bahasa* (Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013).

⁸ Bill Clinton L.S, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Kemitraan antara PT. GO-JEK Cabang Palembang Dengan Driver GO-JEK" (Palembang, 2019).

⁹ Yetni Mizan, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Hukum* 10 (2021).

¹⁰ Muhammad Ardiansyah, "Perlindungan Driver Ojek Online terhadap Pembatalan Pesanan Pelanggan dari Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak)" (Yogyakarta, 2021).

Jek dengan Mitra (*Driver*) di Pekanbaru”¹¹. Kelima, Arleani Firizki Rimanadi dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2022 berjudul “Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Muamalah) Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta”¹².

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan normatif sosiologis. Sumber data menggunakan data primer berupa informasi serta data-data yang didapatkan secara langsung tentang pembatalan pesanan antara *Driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek* terkait topik yang peneliti teliti. Mengenai data yang bersumber dari *Driver*, konsumen dan PT. *Go-Jek*. Oleh karena itu, data tersebut bersumber dari hasil wawancara dengan tiga *Driver* dan tiga konsumen, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari artikel, teori hukum, buku referensi hukum, serta sumber lain yang berkaitan pada masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya alat pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa pedoman wawancara serta alat tulis untuk menyimpan informasi penting selama penelitian. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan triangulasi sumber. Teknis analisis data yang digunakan ada empat tahapan yaitu, pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

B. Temuan dan Diskusi

Temuan dan diskusi yang peneliti paparkan pada bagian ini adalah dengan tujuan untuk menjawab dari rumusan masalah peneliti.

Pertama, Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Pembatalan Pesanan Antara *Driver* dan Konsumen Pada Aplikasi *Go-Jek*

Beberapa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembatalan pesanan antara *Driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek*, diantaranya:

a. Dari Sudut Konsumen:

1) Pembatalan sepihak terhadap pemesanan *Go-Food*

Dalam analisis terkait dengan konsumen, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa beberapa faktor dapat menyebabkan kegagalan, seperti pemesanan alamat yang salah dan situasi perjalanan yang macet. Dalam KUHPerdata, pihak yang tidak memenuhi perjanjian dapat memilih atau memaksa pihak lain untuk memenuhi perjanjian jika masih mungkin. Jika tidak, mereka dapat meminta pembatalan persetujuan dan mengganti biaya serta kerugian yang terjadi sebagai akibat tidak memenuhi perikatan.¹³

2) Identitas *Driver* Tidak Sesuai Dengan Akun Yang Ada Di Aplikasi *Go-Jek*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait identitas *Driver* tidak sesuai aplikasi membuat konsumen merasa khawatir atas kenyamanan dan keamanan. Karena konsumen merasa kurang

¹¹ Silvi Ayu Fitri, “Perlindungan Hukum Bagi Driver dalam Perjanjian Baku pada Kerjasama Kemitraan Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi (Go-Jek) dengan Mitra (Driver) di Pekanbaru” (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau, 2021).

¹² Arleani Firizki Rimanadi, “Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Muamalah) Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

¹³ Balqis, Dwi, dan Indah, Wawancara, 2024.

percaya bahwa *Driver* yang dipilih yang terbaik, yang dimana konsumen merasa lebih khawatir terkait data yang dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang atas identitas yang tidak sesuai diaplikasi *Go-Jek* pada saat penjemputan.¹⁴

Hal ini dapat menyebabkan pembatalan terhadap perjanjian, sehingga dapat mempengaruhi keamanan data konsumen terkait dengan akun *Driver* yang dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

3) Nomor Kendaraan Tidak Sesuai Dengan Aplikasi *Go-Jek*

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait ketidaksesuaian nomor kendaraan yang digunakan oleh *Driver* biasanya tidak sesuai dengan akun *Driver*, hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan.¹⁵

Ketidaksesuaian jenis dan nomor kendaraan dapat mengindikasikan bahwa *Driver* tidak mematuhi aturan operasional yang ditetapkan oleh *Go-Jek*, seperti tidak mematuhi peraturan tentang kondisi kendaraan atau tidak mematuhi aturan tentang keamanan perjalanan.

b. Dari Sudut *Driver*

1) Orderan Terlalu Jauh

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa jarak yang jauh bagi *Driver* di atas 4 km. Dalam situasi seperti ini, para *driver* pada aplikasi *Go-Jek* lebih cenderung menolak pesanan konsumen. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk biaya bensin yang lebih besar, ongkos kirim yang terlalu sedikit, serta kemungkinan pembatalan pesanan oleh konsumen di tengah perjalanan. Dengan ini, penolakan pesanan dapat menghemat waktu dan mengurangi biaya yang diperlukan oleh *Driver*.¹⁶

2) Ada Masalah Pada Kendaraan

Dalam hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, terungkap adanya masalah pada *Driver Go-Jek*. Masalah ini terjadi ketika kendaraan yang digunakan *Driver* sedang dalam perbaikan, namun *Driver* lupa menonaktifkan aplikasinya. Seperti sedang mengganti ban, mengantri ganti oli, dan lain-lain. Akibatnya, *Driver* membutuhkan waktu yang lama untuk kembali mengambil pesanan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.¹⁷

3) Biaya Ongkir Tidak Sesuai Dengan Jarak Tempuh Orderan

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan biaya ongkir tidak sesuai dengan jarak tempuh pesanan, maka *Driver* menolak pesanan konsumen salah satu sebabnya ialah biaya ongkir yang tidak sesuai jarak tempuh yang ditetapkan pada aplikasi *Go-Jek*, hal ini dikarenakan dapat merugikan *Driver* seperti rugi bensin, tenaga, dan lain-lain.¹⁸

Kedua, Pandangan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pada Pembatalan Pesanan Antara *Driver* dan Konsumen Pada Aplikasi *Go-Jek*

Pandangan akad *Ijarah* pada KHES, *Ijarah* terbagi menjadi dua kategori berdasarkan objeknya, *Ijarah* pekerjaan atau upah dan *Ijarah* barang atau jasa.

¹⁴ Balqis dan Indah, Wawancara, 2024.

¹⁵ Balqis, Dwi, dan Indah, Wawancara.

¹⁶ Nani, Mislan, dan Beni, Wawancara Driver, 2024.

¹⁷ Nani dan Mislan, Wawancara Driver, 2024.

¹⁸ Nani, Mislan, dan Beni, Wawancara Driver.

Menurut KHES, akad *Ijarah* dapat berakhir dan dibatalkan secara sepihak dengan beberapa syarat yang tercantum dalam Pasal 297. Dalam pasal ini, “akad *Ijarah* dapat dibatalkan atau diperpanjang berdasarkan kesepakatan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.” Oleh karena itu, akad *Ijarah* dapat dibatalkan secara sepihak jika syarat-syarat tersebut terpenuhi.

Namun, Pasal 298 ayat 2 dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyatakan, “Orang yang melakukan akad *Ijarah* tidak diperbolehkan untuk membatalkannya hanya karena akad tersebut belum berlaku atau belum digunakan.” Dalam KHES pembatalan sepihak tidak dibenarkan untuk dilakukan, perbuatan ini bertentangan dengan ketentuan-ketentuan akad terhadap pandangan akad *Ijarah* pada KHES.¹⁹

Akad *Ijarah* dapat dilakukan baik secara tatap muka maupun secara jarak jauh, seperti yang telah diterapkan dalam transaksi *Driver Go-jek*,” menurut Pasal 302 dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Dalam hal ini, akad *Ijarah* dapat dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (jarak jauh), seperti yang telah diterapkan dalam transaksi *Driver Go-jek*.

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan *Driver Go-Jek*, terlihat bahwa konsumen berperan sebagai penyewa jasa, sehingga harus membayar biaya jasa. Sedangkan *Driver*, dalam hal ini, berperan sebagai penyewa jasa yang mengantarkan konsumen ke tujuan yang dituju. Dalam praktik transaksi *Go-Jek*, dapat dilihat bahwa *Driver* berperan sebagai penyewa jasa yang mengantarkan jasa atau barang, sehingga dapat dikategorikan sebagai akad *Ijarah*. Dalam perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), hubungan ini dapat dilihat sebagai akad *Ijarah*, di mana *Driver* sebagai penyewa jasa harus membayar biaya jasa yang diterimanya.

Menurut teori akad, praktik layanan Gojek dapat diterapkan menggunakan KHES karena terdapat dua pihak yang bertransaksi dan terbentuk suatu Ijab Qabul. *Go-Jek* dapat dianggap sebagai perantara yang menghubungkan pengguna dengan penyedia jasa, sehingga memenuhi syarat-syarat akad yang berlaku dalam hukum syariah. Oleh karena itu, *Go-Jek* dapat menggunakan KHES sebagai landasan hukum dalam operasionalnya, memastikan keberlangsungan bisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

"*Ijarah* dalam bahasa Arab berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. Dalam konteks bahasa, "*Al-Ijarah*" berasal dari kata yang berarti Allah memberikan pahala kepada hamba-Nya, dengan "*al-ajru*" berarti upah. Dalam istilah, *Ijarah* berarti transaksi atau manfaat dengan adanya ganti (upah). Perbedaan antara sewa jasa dan sewa-menyewa dalam *Ijarah* adalah sebagai berikut: sewa jasa melibatkan penggunaan jasa seseorang dengan memberikan upah sebagai imbalan, sedangkan sewa-menyewa melibatkan memindahkan hak untuk menggunakan suatu aset kepada orang lain dengan pembayaran sewa sebagai imbalan".²⁰

Akad *Ijarah* dapat berakhir atau batal karena beberapa sebab berikut ini:

- a) Salah satu pihak yang telah meninggal dunia atau wafat.
- b) Pembatalan akad *Ijarah* dengan *iqalah*, yang merupakan proses penyelesaian suatu perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Salah satu alasan adalah adanya cacat atau aib pada barang sewaan yang mengakibatkan kehilangan atau penurunan manfaatnya.

¹⁹ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Versi Dua Bahasa*.

²⁰ Yadi Janwari, *Lembang Keuangan Syariah* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015).

- c) Barang yang disewakan dapat rusak, hancur, atau mati. Jika barang yang disewakan rusak selama masa sewa, perjanjian sewa menyewa menjadi tidak berlaku dan penyewa harus bertanggung jawab atas semua konsekuensi yang timbul
- d) Masa sewa telah berakhir, kecuali uzur atau halangan.²¹

Setelah *Ijarah* berakhir, musta'jir harus mengembalikan barang yang disewa dalam kondisi yang sama seperti semula. Jika yang disewa seperti tanah sawah yang sedang ditanami padi, hasil panennya dapat ditunda dengan pembayaran yang setara dalam jangka waktu yang sudah disepakati. Tetapi, *Ijarah* dianggap belum selesai dalam hal ini.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, bahwa pandangan KHES pada pembatalan atau ketidakpatuhan terhadap perjanjian ditinjau berdasarkan pandangan KHES tidak diperbolehkan, karena bertentangan dengan ketentuan-ketentuan akad *Ijarah* dalam KHES.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, Jika dilihat dari aspek *Ijarah* dalam pembatalan akad itu tidak dibenarkan akan dilihat dari pasal 297 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pada pasal ini akad itu bisa di batalkan jika ada kesepakatan kedua belah pihak sesuai dengan syariat, pada pasal 298 akad tidak boleh membatalkan akad hanya karena masih belum digunakan, sedangkan pada Pasal 302 KHES akad bisa dilakukan dari jarak jauh seperti yang telah diterapkan dalam transaksi *Driver Go-Jek*.

C. Kesimpulan

Dari penelitian ini, penulis bisa menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang peneliti teliti yaitu:

Pertama, terkait faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembatalan pesanan antara *Driver* dan konsumen pada aplikasi *Go-Jek*, sebagai berikut: Dari sudut konsumen, pembatalan pesanan *Go-Food* karena pemesanan alamat yang salah dan situasi perjalanan yang macet, identitas *Driver* yang tidak sesuai dengan akun di aplikasi *Go-Jek*, menyebabkan kekhawatiran konsumen terkait keamanan dan kenyamanan, nomor kendaraan yang tidak sesuai dengan akun *Driver*, juga menimbulkan kekhawatiran konsumen terkait keamanan dan kendala di perjalanan. Dari sudut *Driver*, orderan yang terlalu jauh, biasanya di atas 4 km, yang menyebabkan *Driver* lebih memilih untuk membatalkan pesanan karena alasan bensin, ongkir yang sedikit, dan menghindari pembatalan dari konsumen di tengah jalan, adanya masalah pada kendaraan *Driver*, sehingga *Driver* terpaksa membatalkan pesanan.

Kedua, hal terkait pandangan KHES pada Pembatalan Pesanan Antara *Driver* Dan Konsumen Pada Aplikasi *Go-Jek*. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), akad *Ijarah* dapat berupa sewa-menyewa barang maupun sewa jasa. Akad *Ijarah* bisa dijalankan baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti dalam layanan aplikasi *Go-Jek*. Hubungan antara konsumen dan *Driver Go-Jek* dapat dilihat sebagai akad *Ijarah*, di mana konsumen sebagai penyewa jasa dan *Driver* sebagai penyedia jasa. Konsumen harus membayar upah atas jasa yang diberikan oleh *Driver*. KHES tidak membenarkan pembatalan atau ketidakpatuhan terhadap perjanjian akad *Ijarah*, kecuali dengan alasan-alasan yang dibenarkan secara hukum syariah.

²¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007).

D. Daftar Pustaka

- Amajida, Fania Darma. “KREATIVITAS DIGITAL DALAM MASYARAKAT RISIKO PERKOTAAN: STUDI TENTANG OJEK ONLINE ‘GO-JEK’ DI JAKARTA.” *INFORMASI* 46, no. 1 (14 Juni 2016): 115. <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9657>.
- Anindhita, Wiratri, Melisa Arisanty, dan Devie Rahmawati. “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi.” *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, 2016.
- Ardiansyah, Muhammad. “Perindungan Driver Ojek Online terhadap Pembatalan Pesanan Pelanggan dari Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak).” 2021.
- Ayu Fitri, Silvi. “Perindungan Hukum Bagi Driver dalam Perjanjian Baku pada Kerjasama Kemitraan Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi (Go-Jek) dengan Mitra (Driver) di Pekanbaru.” Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Balqis, Dwi, dan Indah. Wawancara, 2024.
- Balqis, dan Indah. Wawancara, 2024.
- Clinton L.S, Bill. “Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Kemitraan antara PT. GO-JEK Cabang Palembang Dengan Driver GO-JEK.” 2019.
- Firizki Rimanadi, Arleani. “Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Muamalah) Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Haerani, Ruslan. “Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi Di Pulau Lombok (Study Di Pulau Lombok.” *Universitas Islam Al-Azhar Mataram* 1 (2021).
- Haroen, Nasrun. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Janwari, Yadi. *Lembang Keuangan Syariah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Mahkamah Agung RI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Versi Dua Bahasa*. Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013.
- Mertokusumo, Sudikno. *Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 2008.
- Mizan, Yetni. “Perindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalas Pemesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Ilmu Hukum* 10 (2021).
- Nani, dan Mislan. Wawancara Driver, 2024.
- Nani, Mislan, dan Beni. Wawancara Driver, 2024.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 Angka 10*. Jakarta: Dharma Bakti, Dalam UU LLAJ 2009, 2009.
- Sudarsono. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.