

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK PEMBATALAN
PESANAN OLEH KONSUMEN GOCAR YANG TIDAK SESUAI APLIKASI
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOCAR)**

SKRIPSI

Oleh

Emilianasari Putri Wicaksono

NIM. 05020220037



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah Dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Surabaya
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emilianasari Putri Wicaksono
NIM : 05020220037
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum / Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Pembatalan Pesanan
oleh Konsumen GoCar yang Tidak Sesuai Aplikasi
(Studi Kasus Pada Konsumen GoCar)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 25 Januari 2024
Saya yang menyatakan,



Emilianasari Putri Wicaksono
NIM. 05020220037

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Emilianasari Putri Wicaksono

NIM : 05020220037

Judul : Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Pembatalan Pesanan
oleh Konsumen GoCar yang Tidak Sesuai Aplikasi

(Studi Kasus Pada Konsumen GoCar)

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 25 Januari 2024

Pembimbing,



Prof. Dr. H. Abd. Hadi, M.Ag

NIP. 195511181981031003

PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh:

Nama : Emilianasari Putri Wicaksono

NIM : 05020220037

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 22 Februari 2024 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam program studi Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi

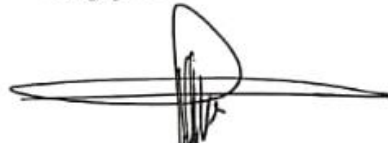
Penguji I



Prof. Dr. H. Abd. Hadi, M. Ag.

NIP. 195511181981031003

Penguji II



Dr. Sanuri, S. Ag., M. Fil.I.

NIP. 197601212007101001

Penguji III



Dr. Muh Sholihuddin, M.H.I.

NIP. 197707252008011009

Penguji IV



Ibnu Mardiyanto, S.Mn., S.H., M.H.

NIP. 198703152020121009

Surabaya, 14 Maret 2024
Mengesahkan,
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Dekan,



Dr. H. Suqiyah Masafa'ah, M.Ag.
NIP. 196301221999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Emilianasari Putri Wicaksono
NIM : 05020220037
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : emilianasari202@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Tinjauan hukum Islam terhadap praktik pembatalan pesanan oleh konsumen Go-Car yang tidak sesuai aplikasi (studi kasus berdasarkan konsumen Go-Car)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Maret 2024

Penulis

(Emilianasari)

ABSTRAK

Pada aplikasi *Gojek* seluruh kegiatan transaksinya dilakukan pada aplikasi mulai dari pemesanan, proses berjalannya transaksi hingga transaksi selesai akan direkam oleh aplikasi secara *online*. Namun, dalam prakteknya terdapat beberapa *driver* yang melakukan transaksi tidak sampai selesai, dimana setelah sampai pada lokasi penjemputan meminta konsumennya untuk membatalkan pesanan agar bisa melakukan transaksi secara *offline* dan biaya tidak terpotong aplikasi, kemudian pada beberapa kasus terdapat konsumen yang melakukannya secara terpaksa akibat sifat *driver*. Skripsi ini menjawab pertanyaan yang dituangkan dalam dua rumusan masalah: bagaimana praktik pembatalan pesanan oleh konsumen *GoCar* yang tidak sesuai aplikasi dan bagaimana tinjauan hukum islam mengenai praktik pembatalan pesanan oleh konsumen *GoCar* yang tidak sesuai aplikasi.

Skripsi ini merupakan jenis penelitian lapangan yang mengambil data berdasarkan fakta di lapangan yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara langsung kepada konsumen dan *driver GoCar*. Data yang dikumpulkan berupa pengalaman konsumen yang diminta melakukan transaksi *offline* dan pernyataan *driver*, kemudian dianalisis berdasarkan teori *ijārah* dan *shirkah*.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan: *pertama*, praktik pembatalan pesanan oleh konsumen *Gocar* yang tidak sesuai aplikasi, dimana pembatalan tersebut dilakukan atas permintaan *driver* ketika sudah di perjalanan sehingga mau tidak mau membuat konsumen melakukan pembatalan yang mana hal ini tidak sesuai prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan dengan melakukan transaksi sepenuhnya secara *online* melalui aplikasi dan terdapat unsur paksaan dengan dimintanya membatalkan aplikasi ketika di tengah perjalanan agar konsumen mau melakukan pembatalan pesanan. *Kedua*, penerapan praktik pembatalan pesanan tergolong ke dalam akad *ijārah* sebagai bentuk sewa menyewa antara *driver* dengan konsumen dan akad *shirkah* sebagai bentuk kerja sama dengan perusahaan, dimana semua rukun pada akad *ijārah* dan *shirkah* sudah terpenuhi. Namun, terdapat salah satu syarat dari rukun '*aqid* pada penerapan akad *ijārah* dan syarat umum pada penerapan akad *shirkah* yang belum sesuai sehingga berakibat pada penerapan kedua akad dinilai sah tetapi masih ada kecacatan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis dalam hal ini memberikan saran: *pertama*, konsumen yang akan melakukan pemesanan pada aplikasi untuk lebih berhati-hati dan lebih bijak dalam menyikapi *driver* yang meminta melakukan pembatalan aplikasi dan dilakukan secara *offline*. Sedangkan bagi pihak *driver* ada kalanya untuk berhenti melakukan pelanggaran. *Kedua*, Bagi pihak perusahaan yang memegang kendali pada jalannya transaksi alangkah lebih baiknya memberikan aturan dan sanksi yang lebih ketat.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TRANSLITERASI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Definisi Operasional.....	15
H. Metode Penelitian.....	16
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II KONSEP AKAD <i>IJĀRAH</i> DAN <i>SHIRKAH</i> DALAM HUKUM ISLAM	23
A. Akad <i>Ijārah</i>	23
1. Pengertian <i>ijārah</i>	23
2. Dasar hukum <i>ijārah</i>	24
3. Rukun dan syarat <i>ijārah</i>	26
4. Macam-macam <i>ijārah</i>	28
5. Berakhirnya akad <i>ijārah</i>	29

B. Akad Shirkah.....	31
1. Pengertian <i>shirkah</i>	31
2. Dasar hukum <i>shirkah</i>	32
3. Rukun dan syarat <i>shirkah</i>	34
4. Macam-macam <i>shirkah</i>	37
5. Berakhirnya <i>shirkah</i>	43
BAB III PRAKTIK PEMBATALAN PESANAN OLEH KONSUMEN GOCAR YANG TIDAK SESUAI APLIKASI	45
A. Gambaran Umum PT <i>Gojek</i> Indonesia	45
1. Sejarah PT. <i>Gojek</i> Indonesia	46
2. Visi dan misi.....	47
3. Produk layanan	48
4. Ketentuan dan persyaratan calon <i>driver</i>	54
B. Praktik Pembatalan Pesanan oleh Konsumen <i>GoCar</i> yang Tidak sesuai Aplikasi	55
BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK PEMBATALAN PESANAN OLEH KONSUMEN GOCAR YANG TIDAK SESUAI APLIKASI BERDASARKAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOCAR	70
A. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik Pembatalan Pesanan oleh Konsumen Gocar yang Tidak sesuai Aplikasi Berdasarkan Akad <i>Ijārah</i>	70
B. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik Pembatalan Pesanan oleh Konsumen Gocar yang Tidak sesuai A plikasi Berdasarkan Akad <i>Shirkah</i>	80
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Menu utama pada aplikasi Gojek	56
Gambar 2. Menu untuk mencari lokasi tujuan	57
Gambar 3. Menu untuk mencari lokasi tujuan sesuai Maps	57
Gambar 4. Biaya yang dikenakan sesuai lokasi yang dituju	58
Gambar 5. Berbagai pilihan jenis kendaraan dengan harga yang berbeda	59
Gambar 6. Menu untuk memilih metode pembayaran yang ingin digunakan	60
Gambar 7. Beberapa jenis metode pembayaran yang ada pada aplikasi Gojek.....	60
Gambar 8. Tombol pesan untuk melakukan pesanan.....	61
Gambar 9. Bukti screenshoot dilakukannya pembatalan pesanan karena permintaan driver	62
Gambar 10. Bukti screenshoot dilakukannya pembatalan pesanan karena permintaan driver	63
Gambar 11. Jenis pelanggaran pada Gojek.....	67

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ru'fah. *Fiqih Muamallah*. Edited by Ahmad Sanusi. *Academia.Edu*. 2nd ed. Banten: Media Madani, 2018.
https://www.academia.edu/download/51070034/REVISI_EMA.pdf.
- “About.” Gojek, January, 2024. Accessed January 9, 2024.
<https://www.gojek.com/id-id/about>.
- Agustin, Anis. “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6, no. 9 (2017): 42–58.
- Ahsan. (Driver GoCar). *Interview*. Surabaya. November 30, 2023.
- Al-Hadi, Abu Azam. *Fikih Muamalah Kontemporer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum Islam Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022. Accessed October 26, 2023.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=PXGCEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hukum+islam&ots=_na3hPaOFg&sig=66N5HPduHnqqqEW6fsbw8GfbOCY&redir_esc=y#v=onepage&q=hukum islam&f=false.
- Arindyah, S W. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online (Studi Kasus PT. Go-Jek Indonesia Cabang Madiun).” Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018.
- Astutik. “Pembatalan Sepihak Go-Ride di Kabupaten Jember Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Azizah, Ayu, and Popon Rabia Adawia. “Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia).” *Cakrawala : Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* 18, no. 2 (2018): 149–156.
- “Cara Daftar Jadi Mitra GoCar: Lebih Cepat Pakai HP.” January, 2024. Accessed January 12, 2024. <https://www.gojek.com/blog/gocar/cara-daftar-go-car>.
- “Cara pesan GoCar untuk pengguna baru” Gojek, January, 2024, accessed January 12, 2024, <https://www.gojek.com/blog/gocar/cara-pesan-go-car>
- “Daftar Pelanggaran Tata Tertib Gojek (TARTIBJEK).” Accessed January 12, 2024. <https://www.gojek.com/blog/gojek/daftar-pelanggaran-tata-tertib-gojek>.
- Deva. (Driver GoCar). *Interview*. Surabaya. December 23, 2023.
- Dhani. (Driver GoCar). *Interview*. Surabaya. December 31, 2023.

- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016. Accessed October 29, 2023. https://books.google.co.id/books?id=-MpADwAAQBAJ&dq=metodologi+penelitian+hukum+normatif&lr=&source=gbs_navlinks_s.
- Gani., Alciano Ghobadi. "Sejarah Dan Perkembangan Internet Di Indonesia." *Jurnal Mitra Manajemen* 5, no. Cmc (2020): 68.
- "Gojek." Aplikasi Google Play, Accessed January 12, 2024. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gojek.app&pli=1>.
- HP. (Driver GoCar). Interview. Surabaya. November 29, 2023.
- Hasan, Akhmad Farroh. *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek)*. Edited by Zainuddin M. UIN-Maliki Malang Press. Malang, 2018.
- Hidayat, Rahmat. *Buku Ajar Pengantar Fiqih Muamalah*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.
- Kurnianti, Apsari Wahyu. "Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 1, no. 1 (2017): 69–84. <https://core.ac.uk/download/pdf/228481775.pdf>.
- Latif, Chefi Abdul. "Pembiayaan Mudharabah Dan Pembiayaan Musyarakah Di Perbankan Syariah." *Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah* 2, N0 1 (2020): 282.
- Listiorini. "15 Aplikasi Ojek Online Terbaik Dan Terpopuler Di Indonesia." Accessed November 5, 2023. <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/>.
- Made Sinthia Sukmayanti, and I Made Sudirga. "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2022): 177–185.
- Muhammad Abdul Wahab. *Pengantar Fiqih Muamalah*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018.
- Ningsih, Prilla Kurnia. *Fiqh Muamalah*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2021.
- Nono. (Driver GoCar). Interview. Surabaya. December 15, 2023.
- "Products." Gojek, January, 2024. Accessed January 9, 2024. <https://www.gojek.com/id-id/products>.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Edited by Aidil Amin Effendy. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021. Accessed October 27, 2023.

https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Ratna. (Konsumen GoCar). *interview*. Surabaya. October 3, 2023.

Rifqi. (Konsumen GoCar). *Interview*. Surabaya. November 15, 2023.

Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.

Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif. Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>.

Salsa. (Konsumen GoCar). *Interview*. Surabaya. November 15, 2023.

Shesa, Laras. “Keterjaminan Kedudukan Dzaul Arham Dalam Kewarisan Islam Melalui Wasiat Wajibah.” *Al-Istinbath : Jurnal Hukum Islam* 3, no. 2 (2018): 145.

Siyoto, Sandu, and Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015. Accessed October 18, 2023. [https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sumber+data+primer+dan+seku#v=onepage&q=Sumber data primer dan seku&f=false](https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sumber+data+primer+dan+seku#v=onepage&q=Sumber+data+primer+dan+seku&f=false).

SK. (Konsumen GoCar). *Interview*. Surabaya. November 15, 2023.

Styaningsih N, Putra R, Herviana Herra Wiyan. “Analysis of The Development of Online of Online Transportation in Indonesia in Era 4.0 With Descriptive Research Methods.” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 4, no. 1 (2022): 162–170.

Telap, Zefanya F, Salmin Dengo, and Alden Laloma. “Dampak Kebijakan Transportasi Online (Studi Kelurahan Bumu Nyiur Kec. Wanea Kota Manado).” *Jurnal Administrasi Publik* (2019): 1–9.

“Terms and Conditions .” Gojek, Accessed February 29, 2024. <https://www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gocar>.

Uluum, Gholaa. “Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Bagi Hasil Antara Driver Dengan PT Gojek Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2020.

Vandia, Muhammad Rizky Anugrah. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Akad Pada Driver Dan Konsumen Go-Jek Yang Tidak sesuai (Studi Pada Shelter Go-Jek Embung Korpri).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.

Wahyusetyawati, Endang. “Dilema Pengaturan Transportasi Online.” *Jurnal*

RechtsVinding, no. April (2017): 1–4. <https://rechtsvinding.bphn.go.id>.

Yazid, Muhammad. *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Muamalah)*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.

Yazid, Muhammad, and Aji Prasteyo. *Ekonomi Syariah (Teori Dan Praktik Di Lembaga Keuangan Syariah)*. Surabaya: Imtiyaz, 2019.

Yoga, Salman. “Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia Dan Perkembangan Teknologi Komunikasi.” *Jurnal Al-Bayan* 24, no. 1 (2019): 29–46.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A