

ANALISIS PEMIKIRAN EKONOMI YUSUF QARDHAWI TENTANG MENGAMBIL KEUNTUNGAN BERLEBIHAN DALAM JUAL-BELI

Solikatun Mubarokah

TINJAUAN HUKUM PIDANA ISLAM TERHADAP TINDAK PIDANA PEMBUNUHAN BERENCANA DALAM KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PIDANA

Anita Wulandari

PRAKTIK JUAL BELI TANPA PENCANTUMAN HARGA MAKANAN MENURUT FIQH MUAMALAH DAN 'URF

Husnul Khatimah

TINJAUAN MASLAHAH MURSALAH TERHADAP PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 19/08/PBI/2017 TENTANG GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL

Rofikoh Awaliah

PEMIDANAAN ANAK DALAM KECELAKAAN LALU LINTAS YANG MENGAKIBATKAN KORBAN MENINGGAL PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM

Hafid Kurniawan

ANALISIS FATWA MUI NO.1/MUNAS VII/MUI/5/2005 TENTANG PERLINDUNGAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HAK CIPTA) DALAM PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH

Yuyun Widyastuti

PENGAJUAN PEMBATALAN PERKAWINAN OLEH KEPALA KUA KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN WONOGIRI PERKARA PERKAWINAN DALAM MASA IDDAH HAMIL

Pratiwi Selviyanti

IMPLEMENTASI AKAD WAKALAH PADA PEMESANAN MAKANAN MELALUI GO-FOOD

Ismi Budi Praswati

PERUBAHAN PERATURAN MENTERI AGAMA (PMA) NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG KETENTUAN WALI NASAB DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

Latifah Nur Janah

KEABSAHAN AKAD MURABAHAH PADA PRODUK "MURABAHAH LOGAM MULIA ABADI" (MULIA) PEGADAIAN SYARIAH DALAM TINJAUAN FIQH MU'AMALAH

Maulani Salma Munthahana

Vol. 2, No. 1, Mei 2020

ISSN 26852225 (P) 2722-43217 (E)

AL-HAKIM

Jurnal Ilmiah Mahasiswa

Studi Syariah, Hukum dan Filantropi

AL-HAKIM

Jurnal Ilmiah Mahasiswa

Studi Syariah, Hukum dan Filantropi

Editorial Team

Editor-In-Chief

Abdul Rahman Prakoso

Editorial Board

Ismail Yahya, IAIN Surakarta
Layyin Mahfiana, IAIN Surakarta
Hafidah, IAIN Surakarta
Aris Widodo, IAIN Surakarta
Lila Pangestu H, IAIN Surakarta

Managing Editor

Ayu Yulinar Dwianti

Layouter

Hafid Nur Fauzi

Alamat Redaksi:

Fakultas Syariah, IAIN Surakarta
Jl. Pandawa, Pucangan, kartasura,
Sukoharjo, Jawa Tengah 57168
Telp. 0271-781516
Fax. 0271-782774

Surel : jurnalilmiahfasya@gmail.com

Laman : <http://ejournal.iainsurakarta.ac.id/al-hakim/>

AL-HAKIM

Jurnal Ilmiah Mahasiswa

Studi Syariah, Hukum dan Filantropi

DAFTAR ISI

**ANALISIS PEMIKIRAN EKONOMI YUSUF QARDHAWI TENTANG
MENGAMBIL KEUNTUNGAN BERLEBIHAN DALAM JUAL-BELI**

Solikatun Mubarakah

1 - 15

**TINJAUAN HUKUM PIDANA ISLAM TERHADAP TINDAK PIDANA
PEMBUNUHAN BERENCANA DALAM KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM
PIDANA**

Anita Wulandari

16 - 26

**PRAKTIK JUAL BELI TANPA PENCANTUMAN HARGA MAKANAN MENURUT
FIQH MUAMALAH DAN 'URF (Studi Kasus Warung Makan Seafood di Kecamatan
Kartasura)**

Husnul Khatimah

27 - 39

**TINJAUAN MAŞLAĤAH MURSALAH TERHADAP PERATURAN BANK
INDONESIA NOMOR 19/8/PBI/2017 TENTANG GERBANG PEMBAYARAN
NASIONAL (NATIONAL PAYMENT GATEWAY)**

Rofikoh Awalih

40 - 57

**PEMIDANAAN ANAK DALAM KECELAKAAN LALU LINTAS YANG
MENGAKIBATKAN KORBAN MENINGGAL PERSPEKTIF HUKUM POSITIF
DAN HUKUM ISLAM**

Hafid Kurniawan

58 - 72

**ANALISIS FATWA MUI NO. 1/MUNAS VII/MUI/5/2005 TENTANG
PERLINDUNGAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HAK CIPTA) DALAM
PERSPEKTIF MAŞLAĤAH MURSALAH**

Yuyun Widyastuti

73 - 82

**PENGAJUAN PEMBATALAN PERKAWINAN OLEH KEPALA KUA
KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN WONOGIRI PERKARA
PERKAWINAN DALAM MASA IDDAH HAMIL**

Pratiwi Selviyanti

83 - 92

**IMPLEMENTASI AKAD WAKALAH PADA PEMESANAN MAKANAN MELALUI
GO-FOOD**

Ismi Budi Praswati

93 - 105

**PERUBAHAN PERATURAN MENTERI AGAMA (PMA) NOMOR 19 TAHUN 2018
TENTANG KETENTUAN WALI NASAB DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

Latifah Nur Janah

106 - 115

**KEABSAHAN AKAD MURABAHAH PADA PRODUK “MURABAHAH LOGAM
MULIA ABADI” (MULIA) PEGADAIAN SYARI’AH DALAM TINJAUAN FIQH
MU’AMALAH**

Maulani Salma Munthahana

116 - 127

IMPLEMENTASI AKAD WAKALAH PADA PEMESANAN MAKANAN MELALUI GO-FOOD

Ismi Budi Praswati

Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

Email : ismi_budipraswati@yahoo.co.id

Abstract

This research was conducted based on possible problems that occurred outside the agreement, including customer cancellations before the driver bought food which resulted in losses in the form of energy, time to queue and fuel, food delivered by drivers sometimes did not match the order and parking fees charged to the driver as a representative. This study uses a qualitative field with a descriptive approach to describe conditions or phenomena in real life or reality. In this case, the object of research is Go-food drivers and customers in Soloraya to obtain data on rights and obligations that cannot be separated from the risks and responsibilities of each party. Relevant data obtained will be analyzed using wakālah theory. The conclusion is that transactions in food ordering services through Go-Food on the Go-Jek application from the pillars are appropriate and legal in Islamic law. However, in dynamics outside of the possibilities that occur such as order cancellations and order differences with the reality delivered to customers and the risk of parking fees is borne by the driver, the conditions for the pillars have not been fulfilled because the driver as the representative bears more risk in it.

Keywords: Driver; Customer; Wakālah; Go-Food.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang kemungkinan yang terjadi diluar perjanjian antara lain pembatalan *customer* sebelum *driver* membelikan makanan yang mengakibatkan kerugian berupa tenaga, waktu untuk mengantre dan bahan bakar, makanan yang diantarkan oleh *driver* kadang tidak sesuai pesanan dan biaya parkir yang dibebankan pada *driver* selaku wakil. Penelitian ini menggunakan kualitatif lapangan dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kondisi atau fenomena dalam kehidupan atau kenyataan yang sebenarnya. Dalam hal ini objek penelitian adalah *driver* dan *customer Go-food* di Soloraya untuk mendapatkan data tentang hak dan kewajiban yang tak terlepas dari resiko dan tanggung jawab masing-masing pihak. Data relevan yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teori *wakālah*. Kesimpulan bahwa transaksi dalam layanan pemesanan makanan melalui *Go-Food* pada aplikasi Go-Jek dari rukun telah sesuai dan sah dalam syariat

Islam. Namun pada dinamika di luar kemungkinan yang terjadi seperti pembatalan pesanan dan perbedaan pesanan dengan realita yang diantarkan kepada *customer* serta resiko uang parkir ditanggung oleh *driver*, pada syarat rukunnya belum memenuhi dikarenakan *driver* sebagai pihak wakil menanggung lebih banyak resiko didalamnya.

Kata kunci: Driver; Customer; Wakālah; Go-Food.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memegang peranan penting di era milineal saat ini. Manusia dituntut untuk berubah mengikuti perkembangan tersebut. Revolusi teknologi yang lahir dari munculnya internet yang merubah pola pikir manusia menjadi lebih kritis. Layanan internet yang didapatkan dengan mudah membawa perubahan dan perkembangan yang sangat cepat khususnya dibidang industri yang berbasis digital salah satunya Go-Jek.

Go-Jek memiliki beberapa fitur yang sangat memberikan kemudahan bagi para *customer*. Salah satu fitur tersebut adalah Go-Food atau pemesanan makanan yang dapat dilakukan secara *online*. Pada fitur ini, terdapat beberapa pihak yang saling bertransaksi, diantaranya : *driver* dengan *customer*, *driver* dengan *vendor*, *driver* dengan *merchant*, *customer* dengan *merchant* dan *customer* dengan *vendor*. Para pihak yang bertransaksi tersebut terikat pada sebuah perjanjian/akad. Akad yang terjalin dari transaksi tersebut antara lain jual beli, sewa menyewa, perwakilan dan penanggungan. Namun pada penelitian ini lebih di fokuskan pada transaksi yang terjalin antara *driver* dengan *customer* dengan akad *wakālah*/perwakilan.

Transaksi Go-Food tersebut memang memberikan kemudahan, namun terdapat beberapa kerugian yang di derita salah satu pihak diantara permasalahan tersebut adalah pembatalan *customer* sebelum *driver* membelikan makanan yang mengakibatkan kerugian berupa tenaga, waktu untuk mengantre dan bahan bakar. Selain itu makanan yang diantarkan oleh *driver* kadang tidak sesuai pesanan *customer*. Biaya parkir yang tidak diatur ada syarat dan ketentuan maupun kebijakan juga ditanggung oleh *driver*.

Penelitian yang terfokus pada permasalahan tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan praktik Go-Food perspektif akad *wakālah* agar terwujud keadilan dan tanggung jawab di dalam transaksinya. Oleh karena itu, jenis penelitian yang tepat digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali fakta naratif dari informan sebab informasi yang disajikan menekankan pada deskripsi fakta empiris yang terjadi dari masyarakat dan memusatkan gejala sosial yang telah dialami mitra perusahaan dan *customer*. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Data primer merupakan

data langsung di lapangan dari 12 perwakilan driver di Soloraya dan 6 *customer*. Data sekunder merupakan data pendukung penelitian. Data yang telah dikumpulkan diolah melalui beberapa tahapan antara lain pemilahan bahan dan data, coding atau mengelompokkan data dan terakhir dianalisis secara deduktif yakni dari umum ke khusus dengan teori *wakālah*

PEMBAHASAN

Konsep Dasar *Wakālah*

Wakālah dalam kata bahasa Arab *وكل* yang sinonimnya *التَّفْوِيضُ* (*tafwīdh*) berarti pendelegasian, *الهَفْزُ* (*al-hīfzhu*) yang berarti menjaga atau memelihara. *Wakālah* atau *wikālah* dalam istilah para ahli fikih Islam adalah perwakilan, yaitu permintaan seseorang kepada orang lain supaya menggantikan hal atau perbuatan yang menurut ketentuan hukum dan kebiasaan boleh diwakilkan atau digantikan seperti transaksi jual beli, sewa menyewa dan lainnya.¹

Terdapat beberapa rukun dan syarat dalam wakalah, diantaranya: *Pertama*, Orang yang mewakilkan atau pemberi kuasa (*muwakkil*), adalah pemilik sah yang dapat bertindak terhadap sesuatu yang diwakilkan dan harus dapat menerima kondisi jika salah satu pihak tidak dapat menunaikan kewajiban atau terdapat perselisihan diantara pihak. Ulama yang memandang hukum dasarnya adalah bahwa tindakan orang lain tidak dapat mewakili tindakan yang lainnya kecuali apabila terdapat tuntutan yang telah disepakati, maka mereka berkata, “orang yang diperselisihkan perwakilannya tidak boleh melakukan perwakilan”. Para ulama membolehkan perwakilan dalam segala sesuatu kecuali pada sesuatu yang telah disepakati bahwa hal tersebut tidak dibenarkan secara ibadah.² *Muwakkil* disyaratkan memiliki hak untuk *bertasharruf* (pengelolaan) pada bidang yang akan dikuasakan dan Cakap bertindak hukum atau *mukallaf* dan sempurna akalanya.

Kedua, Wakil (orang yang menerima perwakilan), disyaratkan berakal, *Mumayyiz*, *baligh*, mengetahui objek yang akan diwakilkan kepadanya supaya tidak terjadi penipuan terhadap orang yang menerima wakil atau yang diberikan kuasa, tidak boleh mewakilkan kepada orang lain kecuali seizin dari *muwakkil* pertama atau karena terpaksa seperti pekerjaan yang terlalu banyak sehingga tidak dapat menyelesaikannya sendiri maka boleh berwakil

¹ Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum dan Perkembangannya)*, (Banda Aceh: Pen A, 2014), hlm. 124.

² Ibnu Rusyd, *Tarjamah Bidayatu'l-Mujtahid juz 3*, terj. Abdurrahman, dkk, (Semarang: Asy-Syifa', 1990), hlm. 370.

kepada orang lain. Wakil atau orang yang menerima perwakilan merupakan orang kepercayaan yang diberi amanat oleh pemberi kuasa untuk bertindak atas namanya terhadap apa yang dikuasakan kepadanya. Pada konteks ini wakil hanya berfungsi sebagai penerima amanat, maka tidak diwajibkan bertanggung jawab atau mengganti bila sesuatu yang diwakilkannya itu rusak karena sesuatu yang berada di luar kekuasaannya. Pengecualian terhadap sesuatu yang diakibatkan kelalaian maka dia harus bertanggung jawab terhadap perbuatannya.³

Sebagaimana dijelaskan oleh Syaikh Abdul Adzim Al Badawi:

وَالْوَكِيلُ أَمِينٌ فِيمَا يُفِيضُهُ وَفِيمَا يَصْرِفُهُ، وَ لَا يَضْمَنُ إِلَّا بِالتَّعَدَى: لِقَوْلِهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: لَا ضَمَانَ عَلَى مُؤْتَمِنٍ

“Dan wakil yang dapat dipercaya di dalam serah-terimanya dan di dalam pertukarannya, dan tidak ada tanggung-jawab kecuali dengan melampui batas : sebagaimana sabda Nabi shallallahu ‘alayhi wa sallam : ‘tidak ada tanggung-jawab atas orang yang dipercaya.’”⁴

Ketiga, Objek yang diwakilkan (*muwakkil fih*) disyaratkan sesuatu yang dapat diwakilkan kepada orang lain, seperti jual beli, pengalihan utang, jaminan, *fashk* (pembatalan), *talaq*, pernikahan, *khulu'* serta perjanjian damai. Perbuatan yang diwakilkan bukan masalah ibadah badaniyah, seperti shalat, dan boleh memberikan kuasa pada sesuatu yang bersifat ibadah maliyah seperti membayar zakat, sedekah dan lainnya. Sesuatu yang diwakilkan itu merupakan milik dari *muwakkil* dan berada dalam kekuasaannya. Perbuatan yang ditugaskan oleh pemberi kuasa harus diketahui dengan jelas oleh orang yang menerima kuasa.

Keempat, Ijab Qabul (*shighāt*) merupakan perjanjian awal antara pemberi kuasa dengan penerima kuasa. Isi perjanjian ini merupakan aturan pendelegasian yang harus di patuhi kedua belah pihak. Antara ijab dan qabul terdapat kesesuaian.

Pihak yang menyerahkan perwakilan kepada seseorang untuk membeli sesuatu dan menyebutkan serangkaian persyaratan, maka wakil wajib menaati syarat-syarat tersebut. Apabila wakil melakukan pelanggaran terhadap syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak pemberi perwakilan atau dengan kata lain membeli dengan harga yang lebih tinggi dan memberatkan bagi pihak yang memberikan perwakilan, maka dalam hal ini pembelian

³ Panji Adam, *Fikih Muamalah Maliyah (Konsep, Regulasi, Implementasi)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), hlm. 295.

⁴ Admin Sekolah Muamalah Indonesia, “Go-Food Dalam Tinjauan Syariat Islam (Lanjutan)” dikutip dari <https://sekolahmuamalah.com> diakses 30 November 2018 pukul 23.05 WIB.

berlaku untuk wakil, bukan untuk pihak yang memberikan perwakilan. Apabila wakil menyalahi ketentuan yang disyaratkan pihak yang memberikan perwakilan berdampak lebih baik, maka hukumnya boleh. Jika perwakilan disebutkan secara mutlak, pihak wakil tidak boleh membeli barang dengan harga melebihi harga normal atau mengakibatkan kerugian yang mencolok. Jika ketentuan ini dilanggar oleh pihak wakil, maka tindakannya ini tidak berlaku bagi pihak yang menyerahkan perwakilan dan pembelian yang dilakukan berlaku untuk pihak wakil saja.⁵

Pada perwakilan pembelian ini terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, jika salah satu syarat tidak terpenuhi, maka transaksi pemberian kuasa tidak sah, diantaranya : *Pertama*, Sesuatu yang dikuasakan kepada penerima kuasa harus diketahui dengan jelas agar dapat dilaksanakan. *Kedua*, pemberi kuasa harus menyatakan jenis barang yang harus dibeli. Apabila jenis barang itu sangat bervariasi, maka pemberi kuasa harus menyebutkan variannya.⁶

Gambaran Umum Praktik Go-Food dalam Aplikasi Go-Jek

Go-Jek memiliki syarat dan ketentuan yang menyatakan bahwa Go-Jek merupakan perusahaan teknologi dan bukan perusahaan transportasi atau kurir yang tidak mempekerjakan penyedia layanan (*driver*) dan tidak bertanggung jawab setiap tindakan atau kelalaian *driver*. Pada pasal tanggung jawab Go-Jek, menyatakan lagi bahwa pihak Go-Jek tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku *driver* dikarenakan hanya mitra kerja Go-Jek.⁷

Syarat dan ketentuan tersebut berlaku pada semua fitur yang ada di Go-Jek, salah satunya fitur Go-Food. Cara memesan makanan pada fitur Go-Food, antara lain : *Pertama*, Pilih layanan *Go-Food* pada beranda Go-Jek. *Kedua*, Pilih restoran atau jenis makanan dari kategori serta rekomendasi yang telah disediakan *Go-Food* atau ketik pesanan yang diinginkan dengan klik “pencarian/ *search*”. *Ketiga*, Pilih makanan dan masukkan jumlah pesanan. Terdapat varian makanan dan harga perkiraannya. Harga yang tertera pada daftar tersebut hanya perkiraan. Jadi, sewaktu-waktu dapat berbeda dengan harga sebenarnya. klik “lanjut” jika sudah benar pesannya. *Keempat*, Masukkan lokasi pada fitur *GPS* yang telah disediakan. Untuk lebih memudahkan *driver* ke lokasi pengantaran, pelanggan sebaiknya

⁵ Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya Al-Faih, *Ringkasan Fiqih Sunah*, terj. Achmad Zaeni Dachlan, (Jawa Barat: Senja Media Utama, 2017), hlm. 645.

⁶ Mahkamah Agung RI, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pasal 470, hlm. 121.

⁷ Aplikasi Karya Anak Bangsa, “Go-Jek Indonesia” dirujuk dari www.go-jek.com/terms-and-condition/ diakses pada 15 Mei 2019, pukul 09.41 WIB.

menambahkan catatan lokasi atau alamat lengkap. Setelah itu, pada poin pilihan metode pembayaran, dapat dipilih dengan metode pembayaran tunai atau *Go-Pay*. Apabila memiliki *voucher Go-Food*, maka biaya perjalanan yang tertera di aplikasi sudah otomatis terpotong sesuai nilai *voucher*. Langkah selanjutnya klik “pesan”. *Kelima*, Apabila sudah mendapat *driver*, maka lokasi *driver* dapat terdeteksi dan menghubunginya melalui chat dalam aplikasi atau telepon *whatsapp*s. Pesanan yang telah di belikan oleh *driver*, akan diantarkan ke lokasi customer.

Driver Go-Food memiliki hak dalam menjalankan orderannya, antara lain : *Pertama*, ketika telah menyelesaikan orderan, *driver* berhak menerima pembayaran dari *customer* sesuai struk pembelian serta biaya antar yang sudah tertera pada aplikasi. *Kedua*, menerima bonus dari perusahaan sebesar 1,5 poin per satu kali menyelesaikan pesanan dari *customer*.

Selain hak, *driver* juga harus menjalankan kewajiban, antara lain : *Pertama*, menghubungi *customer* melalui fasilitas yang sudah disediakan berupa fitur chat dan telepon untuk mengecek apakah benar pesanan makanan yang dipesan dan lokasi pengantaran, agar tidak terjadi kesalahpahaman. *Kedua*, memakai atribut lengkap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (Jaket Go-Jek, helm ber-SNI, celana panjang rapi, sepatu tertutup)⁸. *Ketiga*, Selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan. Berikan salam dan senyum kepada pelanggan setiap menghubungi lewat telepon maupun berbicara secara langsung ketika mengantarkan pesanan. *Keempat*, membelikan makanan sesuai pesanan di aplikasi. *Kelima*, mengantarkan pesanan sesuai dengan lokasi pemesanan. *Keenam*, mematuhi peraturan undang-undangan yang berlaku dan perjanjian yang telah disepakati bersama. *Ketujuh*, jangan meminta uang lebih yang berupa uang tip, bensin, uang parkir dan berikan kembalian yang sesuai kepada pelanggan.⁹ Dalam hal ini uang parkir tidak termasuk dalam biaya aplikasi, jadi para *driver* menanggung uang parkir di tempat pembelian makanan. Namun, tarif parkir untuk *driver Go-Jek* tidak disama ratakan dengan pelanggan biasa. Para *driver* mendapat potongan 50% dari tarif normal.¹⁰

Customer Go-Food adalah individu yang menggunakan aplikasi Go-Jek dan memanfaatkan *driver* dengan cara mewakilkan membeli makanan ke *merchant* yang sudah bergabung dengan Go-Jek. Ketentuan untuk menjadi *customer* ini hanya sebatas seseorang yang bisa mengoperasikan smartphone bisa order melalui Go-Food. Jadi anak-anak dibawah

⁸ Haryadi, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Kawasan Paragon Mall, 27 Mei 2019, pukul 18.45 WIB.

⁹ Ragil, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Barat BRI Karanganyar, 15 Februari 2019, pukul 17.12 WIB.

¹⁰ Jiwa Yudistira, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Depan SMK Muhammadiyah Kartasura, 16 Mei 2019, pukul 17.21 WIB.

umur yang sudah mengoperasikan smartphone biasa melakukan order Go-Food¹¹

Customer memiliki hak untuk mendapatkan *service* terbaik dari seorang *driver*, *Customer* berhak mendapatkan senyum, sapa dan pelayanan terbaik dalam menerima orderan sampai mengantarkan makanan. Selain itu, makanan *customer* sampai tujuan dengan kondisi baik dan sesuai pesanan. Namun kadang ada *driver* yang salah membelikan makanannya baik dari segi rasa maupun jenis.¹² Mayoritas *customer* memiliki rasa empati kepada *driver* sehingga pesanan yang tidak sesuai diterima tanpa menuntut *driver* untuk diganti.¹³

Selain hak yang diberikan, *Customer* juga berkewajiban untuk membayar seluruh biaya seharga makanan yang dipesan dan ditambah dengan biaya antar yang sudah tercantum pada aplikasi dan tidak sering membatalkan pesanan dengan alasan yang tidak dibenarkan seperti hanya mencari promo tetapi dibatalkan karena tidak ada promo atau lainnya.¹⁴

Pembatalan pesanan merupakan tindakan membatalkan atau tidak menerima order baik dilakukan oleh *driver* maupun *customer*. Biasanya pembatalan dilakukan oleh *customer* dengan alasan menu yang dipesan tidak tersedia, terdapat selisih harga aplikasi dengan aslinya, antri pembelian sehingga menyebabkan lama dalam pengantaran. Selain itu, pembatalan oleh *customer* terjadi karena *customer* ingin memilih makanan tetapi tidak sengaja pilihan makanannya keliru jadi harus dibatalkan.¹⁵ Dampaknya terhadap *driver* yaitu mempengaruhi performa *driver* jika dalam pembatalan tersebut, *customer* memilih opsi kinerja *driver* kurang. Performa *driver* yaitu penilaian *driver* selama mengambil order. Sekali memperoleh pesanan dari *customer*, *driver* mendapat performa 100%, tetapi ketika ada *customer* yang membatalkan pesanan dengan memilih opsi kurangnya pelayanan *driver*, maka performa *driver* akan turun dikarenakan dianggap tidak menyelesaikan pesanan. Performa *driver* tersebut diakumulasi selama 2 (dua) minggu untuk mengetahui kinerja *driver*. Bagi *driver* yang memiliki performa dibawah 70%, maka orderan dari *customer* otomatis akan sulit terkait dengan aplikasi *driver* tersebut sehingga orderan akan berkurang.¹⁶ Akibatnya *driver* akan sulit memperoleh bonus dari perusahaan Go-Jek juga. Bonus adalah hadiah yang diberikan oleh perusahaan kepada *driver* yang telah mencapai target poin yang telah ditentukan. Bonus didapat ketika *driver* berhasil mencapai poin 14,16,20 per harinya.

¹¹ Wahid Ali, Driver Go-Jek, *Wawancara*, Chat *Whatsapp*, 13 Juni 2019, pukul 23.59 WIB.

¹² Regyta, *Customer* Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Suruhkalang, 12 Mei 2019, pukul 09.18 WIB.

¹³ Sujiah, *Customer* Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Mobil, 11 Juni 2019, pukul 19.48 WIB.

¹⁴ Noval Safira, *Customer* Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, *Whatsapp Telephone*, 12 Juni 2019, pukul 11.46 WIB.

¹⁵ Hazan Aziz, *Customer* Go-Food, *Wawancara Pribadi*, Hasbona Fotocopy, 10 Juni 2019, pukul 14.05 WIB.

¹⁶ Haryadi, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Kawasan Paragon Mall, 27 Mei 2019, pukul 18.45 WIB.

Ketika menerima orderan Go-Food, poin yang diterima sebesar 1,5 poin yang nantinya akan diakumulasikan.

Pembatalan pesanan juga dapat dilakukan oleh *driver*, alasan *driver* membatalkan pesanan karena warung terlalu ramai, dikhawatirkan *customer* menunggu lama. Selain itu, karena kondisi yang tak terduga seperti sepeda motor mogok, ban bocor dan kondisi lain yang tidak memungkinkan *driver* menerima pesanan makanan. Namun, biasanya para *driver* memberi pengertian bahwa memang tidak mampu untuk menerima orderan dan meminta para *customer* untuk membatalkan pesannya. Dampaknya, waktu *customer* tersita atau bahkan melakukan order baru. Dampak untuk *driver* sendiri, performa akan turun dikarenakan ada pembatalan tersebut. Jika dalam waktu berturut-turut *driver* *cancel* lebih dari 2 pesanan, maka akan dikenai *suspend* (pemberhentian) sementara selama 30 menit tidak ada orderan yang masuk ke aplikasi *driver* atau dibekukan sementara oleh perusahaan secara otomatis. Jika hal tersebut sering dilakukan oleh para mitra, maka *driver* akan memperoleh peringatan yang berujung pada putus kemitraan dengan perusahaan.¹⁷

Pembatalan pesanan secara tunai biasanya terjadi ketika *driver* belum membelikan makanannya dikarenakan menu yang tidak ada atau restoran tutup.¹⁸ Akibatnya para *driver* rugi atas waktu untuk antre makanan.¹⁹ Selain itu juga, para *driver* rugi atas tenaga, bahan bakar dan tidak mendapatkan bonus dari perusahaan dikarenakan termasuk orderan yang tidak terselesaikan.²⁰ Pembatalan pesanan juga dapat terjadi ketika *driver* sudah membelikan makanannya. Hal tersebut biasa terjadi dikarenakan adanya orderan fiktif atau para *driver* sering menyebutnya orderan opik.

Orderan opik yaitu orderan yang dibuat oleh orang yang tidak bertanggung jawab, baik disengaja maupun tidak disengaja. *Driver* yang mengalami orderan opik ini, ketika mengantarkan makanan ke lokasi pengantaran, tidak ditemuinya *customer* di lokasi dan nomer telepon tidak dapat dihubungi.²¹ Resiko bagi *driver* yang sudah membelikan makanan ini, dapat diganti oleh kantor Go-Jek. Penggantian tersebut, nominalnya sama dengan harga makanan yang telah dibeli. Jangka waktu dari pengajuan sampai pencairan kurang lebih 15 hari dengan membawa makanannya secara utuh beserta notanya ke kantor Go-Jek pada hari jam kerja serta menunjukkan bukti-bukti chat *driver* kepada *customer* yang melakukan orderan opik. Jika orderan tersebut terjadi pada malam hari atau hari libur kerja, maka jika

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Regya, Customer Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Suruhkalang, 12 Mei 2019, pukul 09.18 WIB

¹⁹ Sebagaimana yang dikemukakan Ahmad Hafidz dalam artikel *Menakar Hukum Transaksi Layanan Antar* yang ditulis oleh Andi Muhtarom dalam media cetak Solopos No. 575/Januari/ 2018 pada Jum'at, 12 Januari 2018, hlm. 9

²⁰ Jiwa Yudistira, *Driver Go-Jek*, *Wawancara Pribadi*, Depan SMK Muhammadiyah Kartasura, 16 Mei 2019, pukul 17.21 WIB

²¹ Ragil, *Driver Go-Jek*, *Wawancara Pribadi*, Barat BRI Karanganyar, 15 Februari 2019, pukul 17.12 WIB.

driver menginginkan ganti rugi, maka tetap membawa makanannya dalam keadaan yang utuh walaupun telah basi atau tidak layak dikonsumsi pada hari jam kerja kantor Go-Jek.²² Namun, mayoritas *driver* lebih memilih untuk mengkonsumsi sendiri dibandingkan harus meminta ganti rugi ke kantor.

Go-Food Perspektif *Wakālah*

Akad atau perjanjian antara *driver* dan *customer* ini dimulai dari pelanggan yang melakukan *order* makanan melalui aplikasi. Berdasarkan data proses pemesanan makanan melalui Go-Food diatas, praktik pada transaksi Go-Food sudah sangat sesuai antara apa yang ada di aplikasi maupun praktik yang terjadi di lapangan. Kesepakatan awal yang sudah tertera pada aplikasi mengenai biaya, jarak, tujuan pengantaran dan jenis makanan. Pada praktik proses pemesanan, sangat sesuai dengan apa yang telah disepakati. Namun, dinamika proses selanjutnya belum *tercover*, kadang dapat terjadi seperti pembatalan pesanan dan terdapat beberapa pernyataan *customer* bahwa makanan yang diantar berbeda dengan yang di pesan. Pada aspek pembatalan, hal tersebut akan merugikan salah satu pihak yakni *driver*. Tidak ada ganti rugi maupun jaminan yang dapat menutup kerugian akibat pembatalan yang dilakukan sebelum membelikan makanan. Maka hal tersebut tidak diperbolehkan karena merugikan salah satu pihak. Sedangkan ketika makanan tidak sesuai *customer* meminta ganti atas makanannya, hal tersebut tidak menjadi masalah karena *customer* bisa meminta ganti rugi ke *driver* atas kesalahan yang dilakukan. Pada praktiknya, *customer* rela atas dasar empati terhadap *driver* yang sudah membelikannya makanan tersebut, perjanjian tetap sah diantara kedua belah pihak. Selain itu, *driver* tidak meminta uang tambahan selain dari aplikasi dalam jumlah berapapun.

Praktik pemesanan makanan melalui Go-Food yang terjadi antara *customer* dengan *driver* menggunakan akad *wakālah* yang termasuk kategori perwakilan dengan upah, sebagaimana pengertian *wakālah* adalah penyerahan dari seseorang kepada orang lain untuk mengerjakan sesuatu dimana perwakilan tersebut berlaku selama yang mewakilkan masih hidup. Bentuk aktifitas yang dilakukan oleh *muwakkil* (*customer*) adalah dalam bentuk memesan makanan dan mewakilkan kepada wakil (*driver*) melalui aplikasi dengan metode pembayaran menggunakan uang elektronik yang di potong dari saldo *go-pay* atau uang tunai yang dibayarkan ketika makanan sudah sampai di tempat pengantaran. Aktifitas *driver* ketika pembelian secara tunai tersebut, *driver* menalangi terlebih dahulu atas pesanan *customer* dan

²² Jiwa Yudistira, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Depan SMK Muhammadiyah Kartasura, 16 Mei 2019, pukul 17.21 WIB.

akan diganti ketika makanan sudah sampai beserta upahnya.

Berdasarkan rukun wakalah pada transaksi Go-Food antara *driver* dengan *customer*, maka aplikasinya, yaitu : *Pertama*, *muwakkil*, yaitu orang yang mewakilkan atau pemberi kuasa adalah pihak *customer* Go-Jek. *Kedua*, wakil, orang yang menerima perwakilan adalah pihak *driver* Go-Food. *Ketiga*, *muwakkil fih*, objek yang dijadikan untuk perwakilan yang sifatnya ibadah maliyah adalah *customer* menitipkan pembelian kepada *driver*. Sedangkan *driver* membelikan pesanan ke *merchant*/penjual. *Keempat*, *sighāt al-aqd*, yaitu perjanjian awal antara pemberi kuasa dengan penerima kuasa yang berupa *ijab* dan *qabul*. Bentuk *ijab*nya adalah kegiatan *customer* dalam memilih makanan pada aplikasi dan persetujuannya atas harga makanan yang menjadi pilihannya ditambah biaya antar/upah untuk *driver* yang sudah tercantum pada aplikasi, mengisi alamat pengantaran dengan benar serta metode pembayaran yang akan digunakan. Setelah selesai maka klik “pesan” yang menandakan bahwa *customer* menyetujui. Sedangkan bentuk *qabul* adalah ketika salah satu aplikasi *driver* ada yang terhubung padanya dan seorang *driver* menerima pesanan tersebut dan mengkonfirmasi untuk menanyakan kepastian pesanan yang berupa lokasi pengantaran, jenis, kuantitas, rasa dan lainnya.

Sedangkan syarat dari beberapa rukun tersebut dalam *Go-Food* dijelaskan bahwa seorang *muwakkil* memiliki hak untuk *bertasharuf* (pengelolaan) pada bidang yang akan dikuasakan. Selain itu *muwakkil* harus *mukallaf* (cakap bertindak hukum) dan sempurna akalunya.²³ Pada transaksi Go-Food ini, *customer* selaku *muwakkil* harus memiliki akun terlebih dahulu agar mempunyai hak *mentasharufkan* dalam melakukan perwakilan. Akun tersebut perlu diisi identitas *customer* secara lengkap dan jelas, dalam mengisi data-data tersebut diperlukan orang yang berakal sehat dan telah mencapai batas usia tertentu. Terkait usia *customer* tidak dapat dipastikan, namun tentang kecakapan dalam menggunakan teknologi cukup dapat dijadikan tolak ukur seseorang tersebut berakal dan *mumayyiz*. Adapun jika diketahui terdapat anak kecil yang *mumayyiz* mengaplikasikan transaksi tersebut, maka hukumnya tetap sah secara syar’i sepanjang tidak merugikan baginya dan orang lain. Pada praktik pemesanan makanan melalui Go-Food sering dilakukan oleh anak dibawah umur. Pada hukum *wakālah*, anak yang dibawah umur tidak boleh menunjuk wakil karena tidak memiliki kelayakan untuk bertindak. Namun hal ini dilihat dari sisi perkembangannya, anak-anak sudah mampu dan mahir dan mengoperasikan *smartphone*. Maka dengan demikian diperbolehkan.

²³ Sayyid sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid V*, terj. Abu Aulia, dkk, (Jakarta: PT. Pustaka Abdi Bangsa, 2018), hlm. 156.

Seorang wakil (penerima perwakilan) disyaratkan harus berakal, *mumayyiz* dan baligh. Sama halnya dengan *customer*, *driver* selaku wakil juga harus memiliki akun terlebih dahulu dan mengisi identitas secara jelas dan lengkap, dalam mengisi data tersebut diperlukan orang yang telah berakal dan memiliki batas usia tertentu. Seperti halnya *driver* yang harus memiliki SIM C dan KTP yang minimal berusia 17 tahun. Berkas tersebut juga digunakan untuk mendaftarkan menjadi *driver* Go-Jek. Dengan demikian, seseorang yang usianya belum *mumayyiz* atau belum mencapai usia 17 tahun, penunjukannya sebagai wakil tidak sah.

Selain syarat diatas, seorang wakil harus mengetahui objek yang diwakilkan dengan jelas dan pasti serta wakil tidak boleh mewakili perwakilannya kepada orang lain karena wakil adalah orang yang terpercaya yang diberi amanat oleh *muwakkil*. Wakil tidak diwajibkan bertanggung jawab atau mengganti jika objek yang diwakilkan itu rusak yang berada di luar kekuasaannya.²⁴ Seorang *driver* sudah mengetahui objek yang diwakilkan melalui keterangan pesanan pada aplikasi yang menyebutkan bahwa *customer* memesan makanan dengan jenis dan jumlah tertentu. Mengenai detail makanan yang tidak dijelaskan secara rinci pada tampilan menu, *driver* dapat mengkonfirmasi melalui fitur chat agar jelas dan tidak terjadi kesalahan.²⁵ Kesalahan *driver* diakibatkan salah atau kurang membelikan makanan merupakan kesalahan pribadi *driver*. Jadi, *driver* berkewajiban untuk bertanggung jawab dan ganti rugi atas kesalahan makanan yang dibeli jika *customer* menuntut untuk diganti. Dengan demikian, *driver* tidak berkewajiban tanggung jawab maupun ganti rugi diluar kekuasaannya. Namun, pada Go-Food ini, para *driver* masih menanggung biaya parkir (biaya diluar aplikasi) dan biaya lain (tenaga, bensin dan waktu) akibat *customer* yang membatalkan pesannya sebelum *driver* membelikan makanannya.²⁶

Biaya parkir yang dibebani para *driver* ojol memang hanya 50% dari tarif normal, namun tetap saja dibebani biaya diluar aplikasi. Sedangkan biaya yang dikeluarkan seperti tenaga dan waktu dikarenakan sudah mengantre ke restoran dan bensin untuk perjalanan menuju restoran bukan merupakan kewajiban *driver* untuk menanggungnya dikarenakan pembatalan yang dilakukan oleh *customer*. Dalam posisi tersebut, *driver* sebagai pihak wakil sangat lemah didalam perwakilannya dikarenakan tidak dapat menuntut kepada *customer* untuk mengganti rugi dikarenakan dibatasi oleh peraturan perusahaan yang mengikat para *driver*. Dengan demikian tidak sah jika dalam transaksi Go-Food pihak *driver* yang menanggung biaya parkir dan biaya lainnya, diperlukan jaminan agar pihak *driver* tidak

²⁴ Panji Adam, *Fikih ...*, hlm. 302.

²⁵ Haryadi, *Driver Go-Jek, Wawancara Pribadi*, Kawasan Paragon Mall, 27 Mei 2019, pukul 18.45 WIB.

²⁶ Jiwa Yudistira, *Driver Go-Jek, Wawancara Pribadi*, Depan SMK Muhammadiyah Kartasura, 16 Mei 2019, pukul 17.21 WIB.

dirugikan saat terdapat pembatalan

Objek perwakilan disyaratkan merupakan sesuatu yang dapat diwakilkan, hak kepemilikan muwakkil, perbuatan yang ditugaskan harus jelas dan bukan masalah badaniyah seperti sholat dan puasa. Sama halnya objek atau perbuatan yang di wakikan *customer* kepada *driver* adalah perwakilan pembelian makanan. Makanan yang dibeli harus jelas dari kuantitas, kualitas, rasa, warna dan tambahan lainnya. Objek Go-Food bukan masalah badaniyah karena mewakilkan masalah maliyah untuk pembelian makanan. Maka dari itu, objek Go-Food sah dan tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

Shighāt al-'Aqd disyaratkan terdapat kesesuaian antara ijab yakni orderan yang dilakukan *customer* dan di terima oleh *driver* orderan tersebut sebagai qabulnya transaksi tersebut. Pada praktiknya terkadang makanan yang diantarkan tidak sesuai dengan pesanan. Namun berbagai pernyataan dari *customer Go-Food*, mereka merelakan dan tidak menutut *driver* atas kesalahannya. Rasa empati menjadi dasar kerelaan tersebut. Sebenarnya *driver* yang melakukan kesalahan atas kekuasaannya diwajibkan mengganti namun karena kerelaan *customer* menyebabkan akad tersebut sah tanpa penggantian *driver*

Syarat-syarat tersebut yakni syarat untuk tidak membelikan makanan diatas harga aplikasi yang tersedia tanpa izin *customer*, membelikan makanan yang sesuai dengan spesifikasi makanan yang diharapkan oleh *customer*. Jadi, *driver* tidak dapat bertindak diluar persyaratan tersebut. Jika, hal tersebut dilanggar maka pembelian berlaku untuk *driver*, bukan untuk *customer*. *Customer* berhak meminta ganti rugi ke *driver*.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, kesimpulan yang dirumuskan adalah yang pertama praktik ketidaksesuaian *driver* membelikan makanan tetap dianggap sah dikarenakan *driver* tetap bertanggung jawab jika *customer* meminta ganti. Sedangkan pembatalan pesanan dengan sengaja yang dilakukan sebelum *driver* membelikan makanan dan mengakibatkan kerugian bagi *driver*, maka hal tersebut tidak diperbolehkan.

Resiko yang ditanggung *driver* berupa uang parkir yang belum jelas peraturannya pihak mana yang menanggungnya. Serta resiko yang dikeluarkan berupa tenaga, waktu karena mengantre dan bensin akibat pembatalan konsumen bukan merupakan tanggung jawab *driver*. Berdasarkan keadilan yang harus didapat seorang *driver* selaku wakil, maka *driver* tidak boleh menanggung resiko. Dengan demikian, disimpulkan bahwa praktik pemesanan makanan pada *Go-Food* sudah sesuai dengan rukun akad, namun pada syarat akad jika terjadi dinamika yang menyebabkan *driver* menanggung kerugian lebih besar, maka hal tersebut tidak di

perbolehkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Panji, *Fikih Muamalah Maliyah (Konsep, Regulasi, Implementasi)*, Bandung: PT Refika Aditama, 2017.
- Admin Sekolah Muamalah Indonesia, “Go-Food Dalam Tinjauan Syariat Islam (Lanjutan)” dikutip dari <https://sekolahmuamalah.com> diakses pada 30 November 2018 pukul 23.05 WIB.
- Aplikasi Karya Anak Bangsa, “Go-Jek Indonesia” dirujuk dari www.go-jek.com/terms-and-condition/ diakses pada 15 Mei 2019, pukul 09.41 WIB.
- Al-Faih, Syaikh Sulaiman bin Ahmad bin Yahya. *Ringkasan Fiqih Sunah*, terj. Achmad Zaeni Dachlan, Jawa Barat: Senja Media Utama, 2017.
- Haryadi, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Kawasan Paragon Mall, 27 Mei 2019, pukul 18.45 WIB.
- Hazan Aziz, Customer Go-Food, *Wawancara Pribadi*, Hasbona Fotocopy, 10 Juni 2019, pukul 14.05 WIB.
- Jiwa Yudistira, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Depan SMK Muhammadiyah Kartasura, 16 Mei 2019, pukul 17.21 WIB.
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, pasal 470.
- Nurdin, Ridwan, *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum dan Perkembangannya)*, Banda Aceh: Pen A, 2014.
- Noval Safira, Customer Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Whatsapp Telephone, 12 Juni 2019, pukul 11.46 WIB.
- Rusyd, Ibnu, *Tarjamah Bidayatu’l-Mujtahid juz 3*, terj. Abdurrahman, dkk, Semarang: Asy-Syifa’, 1990.
- Ragil, Driver Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Barat BRI Karanganyar, 15 Februari 2019, pukul 17.12 WIB.
- Regyta, Customer Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Suruhkalang, 12 Mei 2019, pukul 09.18 WIB.
- Sujiah, Customer Go-Jek, *Wawancara Pribadi*, Mobil, 11 Juni 2019, pukul 19.48 WIB.
- Sabiq, Sayyid *Fiqh Sunnah Jilid V*, terj. Abu Aulia, dkk, Jakarta: PT Pustaka Abdi Bangsa, 2018.
- Wahid Ali, Driver Go-Jek, *Wawancara*, Chat Whatsapp, 13 Juni 2019, pukul 23.59 WIB.
- “*Hukum Transaksi Layanan Antar*”, Andi Muhtarom, Solopos, Nomor 575/Januari/ 2018, Jum’at, 12 Januari 2018.