

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bahkan transportasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat pada zaman sekarang, apalagi setelah bermunculannya bisnis jasa transportasi berbasis aplikasi *online*. Transportasi berbasis aplikasi *online* merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi. Transportasi yang berbasis *online* tersebut salah satunya yaitu yang biasa disebut dengan ojek *online*.

Ojek *online* pada saat sekarang ini sudah hadir dengan berbagai merek dan telah menjamur di tengah-tengah masyarakat. Pada awalnya ojek *online* yang tersedia ditengah-tengah masyarakat sangatlah membantu masyarakat dalam melakukan pekerjaan dan kegiatannya salah satunya yaitu bagi orang-orang yang ingin berpergian maka tanpa harus pergi kepangkalan ojek namun hanya menggunakan sebuah aplikasi yaitu Gojek yang dapat diunduh di ponsel yang dapat terhubung dengan internet. Tanpa menunggu terlalu lama cukup hanya memesan melalui aplikasi Gojek tersebut masyarakat sudah mendapatkan ojek *online* yang siap mengantar mereka ke tempat yang ingin mereka tuju. Tentu hal ini sangatlah membantu masyarakat dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Namun semakin berkembangnya, masyarakat akhir-akhir ini banyak mengeluhkan sikap-sikap atau prilaku para *driver* ojek *online* ini, bahwa adanya perilaku *driver* ojek *online* yang menggunakan aplikasi *orderan* fiktif. Adapun yang dimaksud dengan *orderan* fiktif adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh *driver* Gojek yang berusaha mengelabui perusahaan Gojek dan pengguna dengan menggunakan *gps* ganda dan aplikasi tuyul. *Gps* (*global Positioning System*)

ganda maksudnya adalah adanya *driver* pada ojek *Online* menggunakan dua *gps* dalam satu aplikasi Gojek, yang mana *driver* mempunyai *gps* yang legal dan *gps* yang illegal. *Gps* illegal biasanya disebut dengan *fake gps*. *Fake gps* ini digunakan oleh *driver* Gojek untuk menunjukkan lokasi palsu *driver* yang mana bahwa *driver* tersebut berada tidak jauh dari orang yang memesan namun pada kenyataannya *driver* tersebut tidak berada ada posisi yang ditunjukkan oleh *gps*, sehingga pelanggan ojek *online* akan merasa dirugikan karena *driver* ojek *online* ini berada sangat jauh dari pemesan sehingga akan membuat pemesan akan menunggu lama dari perkiraan yang telah ditentukan aplikasi Gojek. Kemudian penggunaan *fake gps* juga bertujuan untuk mengakali sistem aplikasi transportasi *online* karena di aplikasi *fake gps* mempercepat dalam menangkap sinyal pesanan yang masuk, sehingga dengan hal yang demikian semakin memotivasi *driver* Gojek untuk menggunakan *fake gps* ini.

Kemudian terhadap penggunaan aplikasi tuyul *driver* menggabungkan aplikasi *fake gps* dengan aplikasi tuyul. Setelah *driver* memalsukan lokasinya menggunakan *fake gps* kemudian digunakanlah aplikasi tuyul yang telah di-*setting* untuk menempuh rute kemana saja yang diinginkan oleh *driver*. Sehingga *orderan* fiktif dengan menggunakan *fake gps* dan aplikasi tuyul ini *driver* seolah-olah mengantarkan atau melayani seorang pelanggan atau pesanan padahal sebenarnya tidak.

Berdasarkan wawancara dengan seorang pengguna Gojek bernama Ranik pernah memesan Gojek yaitu *gocar*. Ranik ingin pergi ketempat yang ingin dituju yaitu Pengadilan Agama Padang yang mana setelah ia sampai pada lokasi yang tuju, *driver* meminta ranik untuk memesan pesanan *gocar* menuju ke lokasi yang lain yaitu *driver* meminta ranik untuk memesan *gocar* menuju Pasar Raya Padang yang mana sebenarnya ranik tidak ingin memesan karena pada kenyataannya ia tidak akan menaiki *gocar* tersebut kembali dan tidak ingin pergi ketempat yang diminta oleh *driver gocar* (Gojek) tersebut. (Ranik, wawancara, 23 februari 2018)

Selain dengan menggunakan aplikasi *orderan* fiktif juga dilakukan oleh *driver* Gojek dengan menggunakan *orderan* tembak, maksudnya yaitu *driver* memiliki dua akun, akun *driver* Gojek dan akun sebagai pengguna atau konsumen Gojek dan dapat juga menggunakan akun konsumen atau pengguna lain seperti akun teman dan lain sebagainya. dengan kedua akun tersebut, *driver* yang memiliki akun sebagai konsumen akan melakukan *orderan* atau pemesanan dan kemudian akan muncul notifikasi pada akun *driver* bahwa ada *orderan* yang masuk kemudian *driver* mengambil *orderan* tersebut dan pergi ke alamat yang telah dipesannya. Sedang apabila seandainya *orderan* yang telah ia pesan lewat akun konsumennya tadi terlebih dulu diambil oleh *driver* lain maka *driver* tersebut akan membatalkan *orderan* tersebut. Maka *driver* yang menerima *orderan* yang telah dibatalkan tersebut akan merasa dirugikan karena performa *driver* tersebut dalam melayani pelanggan tidak baik.

Manusia sebagai makhluk sosial yang begitu terikat pada moral-moral yang berlaku dalam masyarakat, termasuk moral dalam melakukan bisnis haruslah merujuk kepada norma-norma moral dan perilaku yang terdapat ditengah-tengah masyarakat. Perilaku adalah segala tindakan atau perbuatan manusia yang kelihatan atau yang tidak kelihatan yang disadari maupun tidak disadari termasuk didalamnya cara berbicara, cara melakukan sesuatu dan bereaksi terhadap segala sesuatu yang datangnya dari luar maupun dari dalam dirinya. Dalam kehidupan sehari-hari istilah perilaku disamakan dengan tingkah laku.

Perilaku dipengaruhi oleh sikap. Sikap sendiri dibentuk oleh sistem nilai dan pengetahuan yang dimiliki manusia. Maka kegiatan apapun yang dilakukan oleh manusia hampir selalu dilatarbelakangi oleh pengetahuan pikiran dan kepercayaannya. Seorang muslim dalam melakukan pekerjaannya hendaklah memiliki akhlak yang baik berupa berperilaku yang sederhana, rendah hati, lemah lembut dan santun yang disebut juga *aqshid*. Berperilaku *aqshid* dengan

menerapkan perilaku yang sopan dan santun akan membuat pelanggan nyaman, puas dan senang. (Agustin 2017, 14)

Islam juga merupakan sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara komprehensif, termasuk dalam wacana bisnis. etika adalah seperangkat nilai tentang baik, benar, buruk dan salah atau buruk yang berdasarkan prinsip moralitas, khususnya dalam perilaku dan tindakan sehingga etika menjadi salah satu faktor penting bagi terciptanya kondisi kehidupan manusia yang lebih baik dalam melakukan bisnis terutama dalam bisnis yang bergerak dibidang jasa. (Idri 2017, 325)

Islam memiliki wawasan secara menyeluruh tentang etika bisnis dan perilaku seseorang dalam melakukan suatu bisnis baik itu bisnis dalam bentuk pelayanan jasa ataupun yang lain sebagainya. Adapun prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis yaitu adanya sikap amanah yang berarti dapat dipercaya, menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan bersikap jujur baik itu jujur dalam tarif atau biaya maupun lokasi dan berkata yang sebenarnya atau tidak berdusta karena dalam berbisnis kejujuran merupakan suatu kunci sukses dalam melakukan suatu bisnis. Etika bisnis Islam didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukan dalam sumber-sumber ajaran Islam, Al-Qur'an dan Sunnah yang berisi nilai-nilai moralitas yang menyuruh kepada kebenaran dalam bertindak dan kebaikan, kesabaran dalam melayani konsumen atau pemesan dan akhlak yang baik. (Aravik 2017, 137)

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan ini dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Driver Gojek Yang Menggunakan Aplikasi Orderan Fiktif (Studi Kasus di Kelurahan Anduring Kota Padang)”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis jelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penjelasan ini adalah bagaimana

tinjauan etika bisnis Islam terhadap perilaku *driver* Gojek yang menggunakan aplikasi *orderan* fiktif yang beroperasi di Kelurahan Anduring Kota Padang.

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka penulis membatasi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Apa faktor penyebab *driver* Gojek di Kelurahan Anduring Kota Padang menggunakan aplikasi *orderan* fiktif?
- 1.2.2 Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap perilaku *driver* Gojek yang menggunakan aplikasi *orderan* fiktif di Kelurahan Anduring Kota Padang?

1.3 Signifikansi Penelitian

1.3.1 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini penting untuk diteliti dan merupakan salah satu permasalahan dalam bidang etika bisnis Islam sehingga perlu untuk mencari penyelesaiannya menurut Islam dan berguna untuk memperdalam dan menambah ilmu serta wawasan penulis terhadap perilaku *driver* Gojek di kelurahan Anduring Kota Padang perspektif etika bisnis Islam.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1.3.2.1 Untuk mengetahui apa faktor penyebab *driver* Gojek menggunakan aplikasi *orderan* fiktif?
- 1.3.2.2 Untuk mengetahui bagaimana perilaku *driver* Gojek dalam melayani pelanggan atau pengguna ojek *Online* di tinjau dari etika bisnis Islam di Kelurahan Anduring Kota Padang.

1.3.3 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

- 1.3.3.1 Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat yang menggunakan jasa transportasi online.
- 1.3.3.2 Sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum ekonomi syariah /muamalah.

- 1.3.3.3 Sebagai wacana bagi seluruh masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi berbasis *online* di kota Padang.
- 1.3.3.4 Menyelesaikan dan melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program studi pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

1.4 Studi Literatur

Dalam penelitian ini penulis juga melakukan studi kepustakaan dengan cara meneliti dan menelaah karya ilmiah yang sudah pernah ditulis oleh orang lain yang membahas tentang perilaku dalam etika bisnis Islam, sehingga penulis membedakan permasalahan yang akan penulis buat dengan permasalahan yang sudah ditulis oleh orang lain tersebut.

- 1.4.1 Alluxmanul Hakim Bp 311.169 seorang mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, UIN Imam Bonjol Padang, dengan judul skripsi perilaku pedagang pasar raya Kota padang perseptif etika bisnis Islam, yaitu permasalahan yang yang diangkat adalah yang mana pedagang pakaian jadi dewasa yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam. salah satu pedagang pakaian ketika melayani pembeli tidak bersikap ramah atau rendah hati dengan ditandai pelayanan dengan mimik judes.
- 1.4.2 Siti Muna Kusna Bp 112411066 jurusan Ekonomi Islam fakultas ekonomi dan bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo semarang dengan judul skripsi perilaku pedagang pasar tradisonal Ngaliyan Semarang dalam perspektif etika bisnis Islam, yaitu permasalahan yang diangkat adalah adanya perilaku yang yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam berupa tidak menepati janji, tidak bersikap ramah kepada pembeli dan tidak memberikan waktu tenggang pembayaran.
- 1.4.3 Heri Irawan Bp 80500215017 jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul skripsi penerapan etika bisnis Islam pada pedagang sembako di pasar Sentral Sinjai yang mana

permasalahan yang diangkat adalah terdapat pedagang sembako yang kurang paham teori dan tidak menerapkan etika bisnis Islam dalam berdagang. Pedagang hanya mementingkan keuntungan, melanggar perjanjian dan memanipulasi kemudian pedagang juga tidak memperdulikan etika dalam bisnis Islam.

- 1.4.4 Muhammad Taufiq Irsyadi Bp 1000050016 jurusan Muamalah (syariah) fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan judul skripsi tinjauan etika bisnis Islam terhadap praktek pembulatan pembayaran sewa warnet (Studi kasus di Kecamatan Klaten Utara) yang mana permasalahan yang diangkat yaitu bahwa adanya praktek pembulatan terhadap pembayaran terhadap sewa warnet oleh pengunjung atau pengguna warnet contohnya yang mana bila biaya awal pemakaian internet atau biaya minimum yang dikenakan yaitu Rp. 750.00 maka ketika pemakaian hanya sebentar atau jika lama pemakaian belum mencapai batas minimum maka akan dibulatkan menjadi Rp. 1000.00.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dibahas dalam bentuk karya ilmiah skripsi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa karya ilmiah yang akan penulis bahas berbeda dengan yang telah dibahas, adapun yang penulis bahas adalah penulis lebih memfokuskan tinjauan etika bisnis Islam terhadap perilaku *Driver* Gojek dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna atau pelanggan ojek *online* tersebut.

1.5 Kerangka Teori

Dalam upaya untuk memperoleh jawaban dari suatu kepastian hukum yang tepat dan benar, diperlukan suatu kerangka teori sebagai landasan atau paradigma yang disusun untuk menganalisis dan memecahkan permasalahan dalam penelitian kemudian menganalisis permasalahan perilaku *driver* Gojek di kota Padang dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna ojek

online. Karena prinsip dalam etika bisnis Islam bertujuan mengembangkan kebajikan, yaitu hendaklah seorang muslim berkerja dengan berlandaskan sikap amanah yaitu menyampaikan dan memberikan hak atas suatu hal kepada pemiliknya, dan tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga maupun berupa jasa. Kemudian seorang muslim dalam melakukan pekerjaannya hendaklah memiliki akhlak yang baik berupa berperilaku yang sederhana, rendah hati, lemah lembut dan santun yang disebut juga *aqshid*. Berperilaku *aqshid* dengan menerapkan perilaku yang sopan dan santun akan membuat pelanggan nyaman, puas dan senang. (Agustin 2017, 14)

Islam mengajarkan nilai-nilai dasar yang bersumber pada ajaran tauhid tentang bagaimana melakukan suatu bisnis atau usaha. Menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam sehingga tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar, karena Islam mengandung penjelasan secara menyeluruh tentang etika bisnis dan perilaku seseorang dalam melakukan suatu bisnis baik itu bisnis dalam bentuk pelayanan jasa ataupun yang lain sebagainya. Etika bisnis akan membuat masing-masing pihak merasa nyaman dan tenang, bukan saling mencurigai dan memburukkan yang nantinya akan merusak hubungan sosial yang ada. Etika bisnis Islam didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukan dalam sumber-sumber ajaran Islam, Al-Qur'an dan Sunnah yang berisi nilai-nilai moralitas yang menyuruh kepada kebenaran dan kebaikan, kesabaran dan akhlak yang baik. (Aravik 2017, 137)

Karena etika bisnis Islam merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dalam persepsktif Al-Qur'an dan Sunnah yaitu tertumpu pada enam prinsip, yaitu kebenaran, kepercayaan, ketulusan, persaudaraan, pengetahuan dan keadilan.

Uraian diatas merupakan kerangka berpikir untuk mendasari teori dalam penelitian yang akan disusun tentang bagaimana perilaku *driver* Gojek di kota Padang perspektif etika bisnis Islam.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara ilmiah atau langkah-langkah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. (Efendi and Ibrahim 2018, 3) adapun metode yang penulis digunakan yaitu:

1.6.1 Jenis Penelitian

1.6.1.1 Penelitian Lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

1.6.1.2 Penelitian Pustaka (*library research*) yaitu dengan memeriksa dokumen baik yang yang diterbitkan secara resmi ataupun yang terdapat diseluruh bahan cetakan, maupun berbentuk elektronik yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

1.6.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini, adapun informannya adalah pihak-pihak yang terkait pada masalah yang diteliti, seperti *driver* Gojek, pihak perusahaan Gojek dan pelanggan atau pengguna ojek *Online* (Gojek).

1.6.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk mempermudah peneliti. Karena jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang tidak terlepas dari wawancara dan observasi maka menjadi instrumen penelitiannya yaitu panduan wawancara, alat rekam, buku catatan dan lain sebagainya.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.6.4.1 Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi yakni melalui kontak atau hubungan pribadi anatar pengumpul data dengan responden, (Adi 2014, 72) dimana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan yaitu mengenai masalah penelitian dalam hal ini memberikan informasi terkait hal itu. (Herdiansyah 2013, 29-30) Wawancara ini dilakukan dengan sumber data pokok yaitu driver ojek *online* (Gojek), dan pengguna atau pelanggan ojek *online* (Gojek).

1.6.4.2 Observasi

Observasi yaitu mengamati gejala yang diteliti, dalam hal ini panca indera manusia diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati yang kemudian apa yang ditangkap tersebut dicatat dan selanjutnya dianalisis. (Adi 2014, 70)

Teknik ini dilakukan dengan cara menganalisis dan mengamati secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. (Emzir 2012, 38) Pada observasi ini penulis juga mengamati dengan ikut berpartisipasi langsung yaitu partisipan sempurna (Creswell 2014,

232) sebagai pengguna atau pelanggan dari ojek *online* ini. Dengan demikian, penulis akan mendapatkan data dengan menjadi salah satu pihak dalam kegiatan yang dilakukan oleh *driver* Gojek melayani pengguna atau pelanggan sebagai mana yang menjadi topik bahasan dalam penelitian ini.

1.6.4.3 Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan, yaitu pengumpulan data dari literatur-literatur tertulis, meliputi buku-buku tentang perilaku dalam bekerja, etika bisnis dalam Islam, artike-artikel di internet, dokumen-dokeumen yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Setelah penulis melakukan penelitian lapangan, penulis mengidentifikasi masalah yang penulis temukan dilapangan yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu perilaku *driver* Gojek. Kemudian penulis rumuskan sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu tentang perilaku *driver* Gojek dikota Padang perseptif etika bisnis Islam.

Dari seluruh data yang diperoleh dilapangan kemudian diklarifikasikan data yang relevan dengan penelitian. Adapun tehnik yang digunakan untuk menganalisa data tersebut dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif, yang dilakukan dengan analisis deskriptif yaitu menggambarkan kejadian yang terjadi dilapangan atau menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Pengelolaan data dilakukan dalam beberpa tahapan. Tahap pertama pengelolaan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian. Tahap kedua, pengelolaan data yang lebih mendalam dilakukan dengan cara mengolah hasil kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan. Tahap ketiga, setelah itu dilakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber yang dijadikan

informan penelitian serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi terkait. Pada tahap ini, pengolahan data dianggap optimal apabila data yang diperoleh sudah layak dianggap lengkap dan dapat merepresentasikan masalah yang dijadikan objek penelitian. Tahap akhir adalah analisis data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan analisis deskriptif.

