

**BAB IV**  
**TINJAUAN FIKIH MUAMALAH TERHADAP PRAKTIK ORDERAN MANUAL**  
***DRIVER GO-JEK* DI KOTA PADANG**

4.1. Sistim Kerjasama Antara Perusahaan Go-Jek, *Driver*, dan Konsumen.

4.1.1. *Driver* Go-Jek

Tingginya animo masyarakat menggunakan jasa transportasi Go-Jek sehingga perusahaan Go-Jek membuka lowongan kerja sebagai *driver* untuk memenuhi kebutuhan konsumen. *Driver* Go-Jek dikenal juga dengan istilah mitra, di mana seorang mitra merupakan pihak yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri (Go-Jek Perjanjian Kemitraan TT, 1). Persyaratan yang harus dilampirkan oleh calon pengemudi Go-Jek adalah sebagai berikut :

- a. Fotocopy KTP, SIM C, STNK, KK
- b. Surat keterangan domisili apabila KTP & tempat tinggal berbeda
- c. Jaminan asli BPKB / Ijazah terakhir / KK / Akte Lahir / Buku Nikah (Febri, 2019).

Namun, sebelum menyerahkan dokumen yang harus dilampirkan, pihak perusahaan Go-Jek terlebih dahulu membuka pendaftaran melalui situs resmi Go-Jek bagi calon pengemudi yang ingin menjadi pengemudi Go-Jek (*driver*). Setelah mendaftar, kemudian data calon *driver* diperiksa oleh perusahaan Go-Jek. Apabila perusahaan Go-Jek menyetujui persyaratan calon *driver*. Kemudian calon *driver* dipanggil ke kantor cabang di mana ingin beroperasi. Sebelum menyerahkan dokumen yang harus dilampirkan, pihak perusahaan Go-Jek terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap kelengkapan persyaratan apakah sesuai dengan yang dikirimkan. Para calon *driver* yang lolos atau berhasil harus melalui

tahap selanjutnya yaitu wawancara sekaligus diadakan TM (*technical meeting*) (Kheiri, 2019).

TM (*technical meeting*) berisikan tentang ketentuan-ketentuan bekerjasama dengan Go-Jek, cara mengaktifkan *driver*, mengaktifkan bank CIMB Niaga atau BCA dan lain-lain yang berhubungan dengan sistem kerja. Setelah itu, masuk dengan sesi foto dengan memakai seragam Go-Jek yang dijadikan sebagai identitas *driver* Go-Jek permanen supaya tidak terjadi penipuan. Kemudian diakhiri dengan penyerahan buku pedoman dan peralatan Go-Jek (Kheiri, 2019).

Peraturan kerjasama antara *driver* dengan perusahaan dalam bentuk *syirkah inan*, *Syirkah inan* atau *syirkah amwal*, yaitu : dua orang berserikat dalam harta untuk diperdagangkan sedangkan keuntungan dibagi berdua. Pada syarikat ini modal tidak disyaratkan jumlahnya sama, boleh di satu pihak jumlah modalnya lebih banyak dari pihak lain. Begitu juga dengan pengelolaan kerja dibolehkan salah satu pihak mempunyai intensitas yang lebih dari pihak lain. Sedangkan laba dibagi menurut kesepakatan (Al-Zuhaily 1989, 796). Perusahaan Go-Jek dan *driver* bekerjasama (*syirkah*) dalam transportasi roda dua berbasis online dimana perusahaan berperan sebagai pencari konsumen, sedangkan *driver* berperan sebagai jasa mengantarkan konsumen yang telah diorder dari aplikasi Go-Jek. Setiap orderan yang didapatkan *driver* dari orderan aplikasi Go-Jek, maka persentase bagi hasil dengan perusahaan ialah 80% : 20%. Gaji bersih yang diterima *driver* minimal per-orderan adalah Rp.5.600,-, dan setelah lewat ketentuan batas minimal yaitu 4km baru berlaku sistem bagi hasil 80% : 20% (al-Amin 2019).

Seorang *driver* Go-Jek dalam bekerja selalu dipantau oleh sistem Go-Jek. Oleh karena itu, jika *driver* Go-Jek melakukan kecurangan dan terdeteksi oleh sistem Go-Jek, maka perusahaan Go-Jek akan memberikan sanksi dalam bentuk *auto suspend*. *Auto suspend* adalah

rekan *driver* akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan deteksi kecurangan dari sistem Go-Jek. *Auto suspend* terdiri atas 4 tingkatan:

- a. Level 1 : Top Up Go-Pay tidak wajar
- b. Level 2 : rating rendah ( dalam ketentuan perusahaan)
- c. Level 3 : menjalankan dan menyelesaikan order yang tidak wajar
- d. Level 4 : melakukan order fiktif

Level 1-3 rekan *driver* mendapatkan suspend dan *driver* wajib datang ke kantor operasional Go-Jek. Level 4, rekan *driver* diputus mitra (PM) dan saldo depositnya dianggap hangus (Go-Jek Tt, 13).

#### 4.1.2. Konsumen

Konsumen yang dimaksud ialah para pengguna layanan Go- Jek, yang di dalam bidang pengangkutan lazimnya disebut penumpang bagi pengguna layanan *Go-Ride* serta pengirim dan/atau penerima bagi pengguna layanan *Go-Send*. Konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar *driver* Go-Jek untuk setiap layanan jasa yang ia gunakan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan (Febri, 2019).

Untuk menjadi pelanggan Go-Jek (konsumen) maka terlebih dahulu konsumen harus mendaftarkan diri dengan cara:

- a. Mengunduh aplikasi Go-Jek di Play Store di Smartphone.
- b. Kemudian mengisi persyaratan menjadi konsumen di antaranya; nama, alamat, no hp dan Gmail.
- c. Setelah terisi kemudian menunggu konfirmasi dari perusahaan PT. Go-Jek melalui alamat Gmail yang diberikan dan memberikan semacam kode lalu memasukkan kode tersebut ke aplikasi Go-Jek.
- d. Pelayanan gojek bisa di dinikmati salah satunya Go-Ride (Sari, 2019)

Konsumen yang menggunakan jasa *driver* Go-Jek, diibaratkan seorang raja, maka *driver* harus melayani konsumen dengan sepenuh hati. Konsumen tidak ada sanksi yang didapatkan jika terjadi kesalahan,

akan tetapi jika *driver* melakukan kesalahan yang merugikan konsumen, konsumen dapat melaporkan ke perusahaan Go-Jek kemudian *driver* diberikan *manual suspend* sesuai kesalahan (Firdiani 2019).

*Manual suspend* adalah rekan *driver* akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan *driver*. *Manual suspend* terdiri atas 4 level *suspend*

- a. Level 01 (verbal dan peringatan 1)
  - i. Membawa rekan pada saat order
  - ii. Meminta pembayaran yang lebih dari seharusnya
  - iii. Tidak menjalankan order tanpa kabar
  - iv. Meminta pelanggan untuk cancel order
  - v. Terlambat jemput pelanggan
  - vi. Merokok saat membawa pelanggan
  - vii. Memberikan kembalian yang kurang/tidak memberi sama sekali
- b. Level 02 (suspend dan peringatan 1)
  - i. Tidak mentaati aturan lalu lintas
  - ii. Menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order
  - iii. Merusak barang pelanggan
  - iv. Menurunkan pelanggan sebelum sampai tujuan dan menyuruh *driver* lain menjalankan order
  - v. Tidak memakai atribut atau atribut tidak lengkap
- c. Level 03 (suspend dan peringatan 2)
  - i. Menghilangkan barang pelanggan
  - ii. Berbicara kasar kepada pelanggan
  - iii. Memberikan akun *driver* ke orang lain untuk dijoki-kan
- d. Level 04 (putus mitra dan saldo hangus)
  - i. Pelecehan seksual (lisan ataupun sms) dan tindakan *criminal*
  - ii. Menyebarkan berita bohong dan merusak nama PT Go-Jek Indonesia secara langsung / melalui media social

- iii. Menggunakan akun yang telah dibajak dan men-jokikan akunnya
- iv. Menyebar luaskan foto/nomor pelanggan dengan tujuan tertentu
- v. Menyebarkan informasi palsu mengenai kebijakan perusahaan yang membuat keresahan
- vi. Berkendara secara ugal-ugalan dan menimbulkan kecelakaan (Go-Jek Tt, 15)

#### **4.2. Pelaksanaan Sistim Orderan Manual Yang Dilakukan Driver Go-Jek di Kota Padang.**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan diperoleh data tentang pelaksanaan sistim orderan manual, sebagai berikut:

4.2.1. Faisal Efendy, *driver* Go-Jek kota Padang, mengatakan : *orderan manual ko dikarajaoan kalau orderan jauh se bantuak dari UIN ka bandara kiro-kiro jaraknyo 24 km. Tapi kalau dakek manga lo ka orderan manual rugi lah wak, ancak sesuai aplikasi se mangaja poin se lai. Jadi jikok dapek orderan jauh di aplikasi langsung wak sobok jo konsumen tu wak mintak nego di cancel an di aplikasinyo, kalau nyo barek awak se nan ma cancel, lalu wak kecek an orderan yang konsumen pasan tu marugian awak sebab potongan harago 20% dari hargo awal tu gadang na taraso, tu wak mintak cancel nan di aplikasi lalu wak kecek an tetap maantaan tapi haragonyo sesuai nan di aplikasi.* (Efendy 2019)

Maksudnya, (orderan manual ini dilakukan jika orderan jauh seperti dari UIN ke Bandara kira-kira 24 km. tapi kalau orderan dekat rugi kalau pakai orderan manual, lebih baik cari poin saja. Jika dapat orderan jauh, *driver* langsung menemui konsumen lalu bernegosiasi supaya orderan di *cancel* di aplikasinya, kalau ia keberatan, kita saja yang *cancel*, kemudian kita sampaikan bahwa orderan yang konsumen pesan tersebut merugikan *driver* sebab potongan harga 20% dari harga awal dan terasa besar potongannya, kemudian kita mintak *cancel* di aplikasinya dan kita ucapkan tetap mengantarkan tetapi harga sesuai dengan aplikasi sebelumnya).

4.2.2. Ilham Kheiri, driver Go-Jek kota Padang, mengatakan : *orderan manual ko acok wak dikarajaoan kalau haragonyo lah labiah Rp. 20.000,- Tapi kalau dakek sesuai aplikasi se mangaja poin se lai. Jadi jikok dapek orderan jauh di aplikasi langsung wak telepon kalau bisa sobok ancak bana bia mudah nego mintak dicancel an di aplikasinyo. Inti nego tu wak kecek an orderannyo jauh tu potongan harago gadang Tu wak mintak cancel nan di aplikasi lalu wak kecek an tetap maantaan tapi haragonyo sesuai nan di aplikasi. Kadang2 wak mintak gai tip (Kheiri, 2019)*

Maksudnya, (orderan manual ini sering saya kerjakan apabila harganya lebih dari Rp. 20.000,-. Tetapi kalau dekat sesuai aplikasi saja untuk mendapatkan poin. Apabila dapat orderan jauh di aplikasi, Saya langsung telfon konsumen, atau lebih baik jika bertemu langsung karena mudah dalam negosiasi minta *cancel* di aplikasinya. Inti dari negosiasi kita sampaikan orderannya jauh lalu potongan harga besar kemudian saya minta *cancel* di aplikasinya tetapi tetap diantar dan harga sesuai aplikasi.

4.2.3. Yessi , konsumen Go-Jek kota Padang, mengatakan : *Yessi pernah mamakai orderan manual dari Tabiang ka Teluk Bayur dengan harago Rp.33.000,- wakatu tu driver langsung manemui Yessi dengan wajah agak ibo langsung maminta cancel sabab orderannyo jauh tapi tatap diantaan dengan harago sasuai aplikasi. Karna ibo dek potongannyo Rp.6000,- jadi Yessi tarimo se orderan manual tu. Maksudnya, (Yessi pernah memakai orderan manual dari Tabiang ke Teluk Bayur dengan harga Rp.33.000,-, waktu itu driver menemui Yessi langsung meminta cancel sebab orderannya jauh akan tetapi tetap diantarkan dengan harga yang tertera di aplikasi. Karna kasian potongan harga sebesar Rp.6000,- jadi Yessi terima aja orderan manual) (Yessi, 2019).*

4.2.4. Sarah Nur Alfia, konsumen Go-Jek menyatakan bahwa pernah diminta oleh salah seorang *driver* Go-Jek untuk cancel orderan yang sudah dipesan di aplikasi kemudian beralih ke orderan manual dengan mengatarkan sesuai tujuan dengan harga sesuai dengan aplikasi (Sarah, 2019).

Hasil wawancara di atas mewakili wawancara kepada *driver* Go-Jek dan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pelaksanaan sistem orderan manual *driver* Go-Jek terjadi apabila orderannya jauh dengan meminta konsumen membatalkan (*cancel*) orderan yang telah dipesan di aplikasinya dan tetap mengantarkan konsumen dengan harga sesuai aplikasi bahkan *driver* meminta tip.

#### **4.3. Faktor Penyebab Terjadinya Praktik Orderan Manual yang Dilakukan *Driver* Go-Jek di Kota Padang.**

Transportasi di kota Padang banyak macamnya, bahkan transportasi umum tradisional masih berjalan di kota ini. Transportasi tersebut ialah Bendi. Bendi adalah kereta beroda dua yang ditarik oleh kuda. Selain dari transportasi tradisional, terdapat transportasi umum lainnya untuk angkutan dalam kota. Seperti taxi, mikrolet, trans padang, kereta api dan ojek pangkalan.

Dua tahun belakangan ini, di kota Padang Go-Jek menjadi angkutan kendaraan yang sangat banyak diminati terutama dikalangan mahasiswa dan karyawan perkantoran. Aplikasi Go-Jek ini tidak hanya melayani jemput antar orang saja tetapi juga menyediakan bermacam layanan lainnya. Seperti *Go-Send*, *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Mart*, *Go-Clean*, *Go-Massage*, *Go-Glam*, *Go-Box*, dan *Go-Med*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada beberapa *driver* Go-Jek di Kota Padang, maka ditemukan bahwa faktor penyebab terjadinya praktik orderan manual yang dilakukan *driver* Go-Jek kota Padang di antaranya adalah:

##### **4.3.1. Faktor Ekonomi**

Karena kebutuhan ekonomi sangat meningkat jadi banyak usaha yang dipakai untuk menutupi dan mencukupi kebutuhan sehari-hari. Begitu juga yang dialami para *driver* Go-Jek, cara lain untuk mendapatkan gaji lebih selain orderan online dan bonus jika mencapai target poin yang ditentukan adalah dengan melakukan

orderan ilegal tanpa sepengetahuan perusahaan Go-Jek yang dikenal dengan orderan manual.

Sebagaimana diungkapkan oleh:

*Kheiri, driver Go-jek mengatakan, kebutuhan ekonomi tambah naik, harus pandai wak dalam nambang, biasonyo urang salasai target poin alah siap se du, biaso urang dapek gaji kumuah Rp.200.000,- kalau pakai orderan manual bisa tembus barasiah Rp.350.000,- iyo banyak waktu tapakai biaso urang karajo 8 jam sahari nan di awak amuah sampai 16 jam sahari jikok nio mandapek an gaji labiah(Kheiri 2019).*

Maksudnya, (kebutuhan ekonomi meningkat terus, harus berpandai dalam berusaha, biasanya selesai mencapai target poin istirahat. Biasanya orang mendapat gaji kotor Rp.200.000,- kalau pakai orderan manual bisa tembus gaji bersih sebesar Rp.350.000,-. Dengan sistim aplikasi biasanya orang kerja 8 jam sehari kalau menggunakan sistim manual bisa sampai 16 jam sehari jika ingin mendapatkan gaji lebih).

*Agung Rangkuti, driver Go-jek mengatakan dek karano kebutuhan ekonomi kian lamo kian naik apolai bensin sarik jadi harus maisi pertalite, tu baru dari segi bensin alun alaik-alaik onda kini lah maha-maha, kalau hanyo mengandalkan orderan sesuai aplikasi hanyo tatumbok untuak kebutuhan onda se. Sedangkan kebutuhan hidup perlu dipasiapan untak kamukonyo. jo orderan manual ko lah dapek mambantu mengatasi ekonomi ko (Rangkuti, 2019).*

Maksudnya, (karena kebutuhan ekonomi terus menerus naik apalagi bensin susah didapatkan jadi harus mengisi bahan bakar dengan pertalite . kemudian alat-alat sepeda motor mulai mahal, kalau hanya mengharapkan orderan sesuai aplikasi, itu hanya mencukupi kebutuhan sepeda motor. Sedangkan kebutuhan hidup perlu dipersiapkan untuk kedepannya. Jadi dengan orderan manual ini lah setidaknya dapat membantu mengatasi masalah ekonomi ini).



Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka faktor ekonomi merupakan salah satu sebab terjadinya orderan manual yang dilakukan *driver* Go-Jek di Kota Padang.

#### 4.3.2. Faktor Jumlah *Driver*

Meningkatnya jumlah *driver* yang beroperasi di kota Padang, menyebabkan *driver* susah mendapatkan orderan online, seperti diungkapkan oleh saudara Muhammad Febri;

Febri, *driver* Go-Jek, mengatakan : *dulu, jumlah driver di kota padang ko saketek jadi mudah mandapek an orderan bahkan pagi mulai nambang sore lah putuih dapek poin. Kini, mandapek an orderan se amuah lamo wak duduak di jalan ntuak mandapek an orderan dan apabilo dapek, ondeh, orderan jauh-jauh lo lai tu. Mangko kalau lah jauh orderan pakai sistim manual se lai* (Febri 2019).

Maksudnya, (dulu, jumlah *driver* di kota Padang tidak banyak jadi mudah mendapatkan orderan bahkan pagi mulai bekerja sore sudah sampai target poin. Sekarang, mendapatkan orderan saja susah bahkan lama menunggu di jalan dan apabila dapat orderan yang jauh rutenya, jadi dia memilih memakai sistim manual).

Kemudian Dodi Saputra, *driver* Go-jek juga mengatakan : *kini wak harus berpandai-pandai lai kalau indak, ndak ka bagaji gai wak do, salah satunyo orderan manual ko. Sebab jumlah driver kini lah banyak sarik dapek orderan. Dulu lasuah mandapekan orderan dek driver ndak banyak, kini lah labiah 5000 driver Go-Jek di kota Padang ko. Mangko payah dapek orderan, palingan dapek di jam-jam sibuk orderannyo. waktu renggang banyak manuang manunggu orderan* (Saputra, 2019).

Menurut Dodi, (sekarang kita harus berpandai-pandai kalau tidak susah dapat gaji, salah satu caranya ialah orderan manual. Sebab sekarang jumlah *driver* sudah banyak, susah dapat orderan. Dulu, mudah mendapatkan orderan sebab jumlah *driver* sedikit, sekarang lebih 5000 *driver* Go-Jek di kota Padang. Sehingga susah mendapatkan orderan, kecuali di jam-jam sibuk bisa mendapatkan

orderan. Waktu renggang sekarang banyak dipakai untuk menunggu orderan).

Selanjutnya Faisal Efendi, *driver* Go-Jek juga mengatakan *ko dek jumlah driver Go-Jek lah banyak tu ditambah ado saingan dari Grab jadi tambah payah mandapek an orderan. Dulu mandapekan orderan sabanta lah dapek, kini harus bapandai-pandai wak cari tampek-tampek yang biaso banyak urang maorder. Kalau mandapek ka rute sarik dapek orderan jadi pas baliak kosong orderan mangkonyo ambiak se orderan manual lai, mode tu caro supayo ndak banyak pitih kalua dek maantaan konsumen ka tampek saketek urang maorder* (Efendi, 2019).

Maksudnya, (disebabkan jumlah *driver* Go-Jek sudah banyak ditambah lagi saingan dari perusahaan Grab jadi susah mendapatkan orderan. Dahulu sebentar mendapatkan orderan sekarang harus bapandai-pandai mencari tempat di mana biasa orang memesan orderan. Kalau mendapatkan orderan ke rute sepi pengorder bisa jadi ketika balik kosong orderan jadi harus melakukan orderan manual. Seperti itu cara supaya tidak rugi karna mengantarkan orderan ke tempat sepi pengorder).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka faktor meningkatnya jumlahnya *driver* menjadi salah satu sebab terjadinya orderan manual yang dilakukan *driver* Go-Jek di Kota Padang

#### 4.3.3. Faktor Jauhnya Orderan dan Besarnya Potongan Harga.

Semakin jauh orderan yang diperoleh, maka semakin besar potongan harga yang diperoleh *driver*. Faktor ini sangat merugikan pihak *driver* karena waktu, tenaga dan ekonomi banyak terkuras sebagaimana diungkapkan oleh saudara Faisal Efendy;

Faisal Efendi, *Driver* Gojek mengatakan : *bayanganlah orderan dari Unand ka BIM dengan harago Rp.37.000,- sedangkan potongan Rp.7.000 barasiah lai ka awak Rp.30.000,- lai ka layak rasonyo mode tu ? Bara hari abih ka sinan? Bara km lo jarak kasinan? Bara bensin abih ka sinan? Pas kabaliak amuah kosong lo tu sebab di bandara dilarang melakukan orderan online, hanya angkutan resmi nan*

*buliah di bandara tu. Jadi harus pakai sistim orderan manual wak ka konsumen kalau ndak nio rugi. Kalau bisa mintak tip ka nyo dengan alasan yang tadi ( Efendy, 2019)*

Maksudnya, (bayangkan orderan dari Unand ke BIM dengan harga sebesar Rp.30.000,- sedangkan potongan harga sebesar Rp.7.000,- bersi yang didapatkan Rp.30.000,-. Sepadankan? berapakah waktu yang diperlukan? berapa km jarak tempuh kesana? berapa banyak bensin yang dihabiskan kesana? ketika balik bisa kosong orderan karna di bandara dilarang melakukan orderan online, hanya angkutan resmi yang boleh beroperasi di bandara. Jadi harus pakai orderan manual ke konsumen kalau tidak mau rugi. Kalau bisa mintak tip kepada konsumen dengan alasan yang dijelaskan tadi).

Kemudian Amin, *driver* Go-Jek juga mengatakan : *sistim bagi hasil 80% : 20% dengan perusahaan kalau jarak dakek ndak masalah, kalau jarak jauh missal orderan harga Rp.40.000,- lalu potongan harga Rp.8.000,- jadi gaji berasiah nan di dapek an Rp.32.000,-. Rp.8.000,- tu alah dapek pertalite 1 liter. Mangkonyo kalau banyak dapek orderan jauh tu banyak lo dapek potongan harago ntuak awak. Ancak pakau orderan manual lai untuak jarak orderan jauh yang manguntuang an kami driver (al-Amin, 2019).*

Maksudnya, (sistim bagi hasil 80% : 20% dengan perusahaan kalau jarak dekat tak masalah, kalau jarak jauh misalnya dapat orderan harga Rp.40.000,- lalu potongan harga Rp.8.000,- jadi gaji bersih yang didapat Rp.32.000,-. Rp.8.000,- sudah dapat pertalite 1 liter. Jadi kalau banyak orderan jauh banyak juga potongan harga untuk kita. Mending pakai orderan manual untuk jarak orderan jauh yang lebih menguntungkan kami *driver*).

Pendapat saudara Amin di atas juga disepakati oleh Agung dan Kheiri, selaku *driver* Go-Jek mereka juga berpendapat bahwa jarak orderan yang jauh sangat merugikan dan memakan banyak tenaga, waktu, padahal hanya mendapatkan 1 poin, jikalau melaksanakan orderan sesuai aplikasi, jadi lebih baik melakukan orderan dengan sistim manual (Agung and Kheiri, 2019).

Jadi berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan di atas, praktik orderan manual yang dilakukan *driver* Go-Jek kota Padang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut adalah faktor ekonomi, faktor jumlah *driver* dan faktor jauhnya orderan dan potongan harga.

#### **4.4. Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Sistim Orderan Manual Yang Dilakukan *Driver* Go-Jek di Kota Padang.**

PT. Gojek Indonesia yang merupakan layanan jasa transportasi online yang mampu memadukan antara kreativitas dan teknologi. Go-Jek hadir sebagai pemberi solusi dan kemudahan dengan adanya aplikasi Go-Jek. Sehingga dengan menggunakan layanan jasa transportasi ini, konsumen bisa dengan mudah memesan layanan ojek tanpa perlu repot-repot lagi mendatangi pangkalan ojek. Dengan adanya aplikasi tersebut penumpang merasa lebih efisien karena adanya harga yang sudah tertera sehingga tidak perlu repot melakukan tawar-menawar. Dalam kegiatan pelayanan yang seharusnya dilakukan secara online yang kemudian persentase keuntungan dibagikan kepada mitra usaha yang disepakati di awal kontrak/akad yaitu 80% untuk driver dan perusahaan mendapatkan keuntungan 20% atas pengorderan jasa transportasi tersebut (al-Amin 2019). Namun, terdapat beberapa driver yang tidak melaksanakan proses pemesanan jasa transportasi gojek secara online, yang mana dalam hal tersebut driver dapat mengambil keuntungan tanpa diketahui oleh perusahaan.

Oleh sebab itu, Penulis akan menggali tinjauan fiqih muamalah terhadap praktik orderan manual yang dilakukan driver Go-Jek kota Padang.

Hubungan kerjasama antara perusahaan Go-Jek, *driver* dan konsumen Go-Jek di Kota Padang merupakan kerjasama di bidang teknologi transportasi. Di mana perusahaan Go-Jek sebagai aplikasi yang

menyediakan jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen guna mengantarkan barang dan/atau orang, apabila dipesan melalui aplikasinya. *Driver* Go-Jek sebagai jasa yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri (Go-Jek Perjanjian Kemitraan TT, 1). Sedangkan konsumen sebagai para pengguna layanan Go-Jek, konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar *driver* Go-Jek untuk setiap layanan jasa yang ia gunakan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan di aplikasi Go-Jek.

Hubungan kerjasama antara perusahaan Go-Jek, *driver* dan konsumen menurut fikih muamalah disebut dengan *syirkah*. *Syirkah* adalah suatu akad persekutuan atau perkongsian antara dua orang atau lebih untuk melakukan usaha bersama dengan tujuan memperoleh keuntungan. Menurut Heri Sudarsono, *syirkah* adalah kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana yang telah ditetapkan dengan keuntungan dan resiko yang akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan (Sudarsono 2003, 52). Sedangkan menurut Muhammad Syafi’I Antonio, *syirkah* ialah akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (*amal/expertise*) dengan kesepakatan, bahwa keuangan dan resiko ditanggung bersama (Antonio 2001, 90).

Hukum dasar segala sesuatu kegiatan muamalah adalah boleh hal ini sesuai dengan kaidah fiqh menjelaskan bahwa :

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدلّ دليل على تحريمها

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”. (Djazuli 2006, 130)

Dari kaidah di atas dipahami bahwa dalam urusan dunia termasuk di dalam muamalah, Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk mengaturnya sesuai dengan kemaslahatan mereka. Oleh karena itu semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan dibolehkan, asalkan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'.

Adapun yang dijadikan dasar hukum oleh para ulama atas kebolehan *syirkah*, antara lain dalam firman Allah surah al-Nisa' ayat 12 :

فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثُّلُثِ

"Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam yang sepertiga itu" (Departemen Agama RI 2005, 198).

Selanjutnya Firman Allah dalam surah Shad 38 ayat 24 :

وَإِنَّ كَثِيرًا مِنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ

sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh dan amat sedikitlah mereka ini. Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya. Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat (Departemen Agama RI 2005, 454).

Berdasarkan masalah yang ada, di mana *driver* yang telah dipekerjakan dalam suatu pekerjaan yang seharusnya melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di awal yaitu, pelayanan jasa transportasi gojek secara online, namun, kenyataannya masih terdapat *driver* yang tidak menggunakan pelayanan jasa transportasi tersebut secara online, tapi menggunakan sistim orderan manual untuk mengantarkan konsumen dalam orderan jauh. Praktik orderan manual yang dilakukan oleh *driver* Go-Jek di kota

Padang Dalam peraturan kerja sama antara perusahaan dan driver telah melanggar beberapa peraturan :

1. "Mitra mengerti dan setuju bahwa sejak tanggal efektif Perjanjian ini, Mitra tidak akan mengambil pesanan ataupun menyediakan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang yang dipesan melalui sarana selain aplikasi termasuk namun tidak terbatas melalui aplikasi yang dikelola oleh pihak-pihak selain PGS (Paket Global Semesta), AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa) atau afiliasinya. Sehubungan dengan ini, Mitra setuju untuk mengembalikan setelan Ponsel Pintar ke setelan pabrik atau menghapus setiap aplikasi lain di Ponsel Pintar yang dimiliki Mitra yang dapat digunakan sebagai sarana penyediaan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang (Go-Jek Perjanjian Kemitraan TT, 6).
2. *Auto suspend*, Level 3 : menjalankan dan menyelesaikan order yang tidak wajar (Go-Jek TT, 13)
3. *Manual suspend*, Level 01 (verbal dan peringatan 1)
  - i. Meminta pembayaran yang lebih dari seharusnya
  - ii. Tidak menjalankan order tanpa kabar
  - iii. Meminta pelanggan untuk cancel order (Go-Jek TT, 15).

Kemudian dalam fikih muamalah melakukan praktik orderan manual merupakan tindakan penipuan atau kecurangan termasuk salah satu perbuatan yang terlarang. Hal ini karena *driver* melakukan orderan manual yang mengakibatkan perusahaan Go-Jek tidak mendapatkan keuntungan dari perbuatan *driver*. Perbuatan tersebut merupakan memakan harta orang lain secara batil yang dilarang berdasarkan hukum Islam. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah Swt Qs. al-Nisa'; 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"*(Departemen Agama RI 2005, 83).

"Dari ayat di atas dijelaskan bahwa Allah melarang hamba-Nya untuk memakan harta dari jalan yang batil. Namun, pada praktiknya *driver* menggunakan pelayanan jasa transportasi secara online untuk mendapatkan konsumen, tapi ketika mengetahui jarak orderannya jauh dan uang jasanya besar, *driver* melakukan kecurangan dengan meminta konsumen membatalkan (*cancel*) orderan yang dipesan secara online dan memesan secara manual. Artinya, uang jasa mengantar konsumen hanya dinikmati oleh *driver* saja tanpa berbagi dengan perusahaan.

Perbuatan *driver* tersebut termasuk dalam memakan harta dengan jalan yang batil karena perbuatan tersebut merupakan kecurangan dalam melakukan kerjasama. Pihak *driver* sudah mengetahui bahwa hal tersebut tidak benar dan tidak sesuai dengan perjanjian, namun tetap saja dilaksanakan. Maka hal tersebut jelas bertentangan dengan firman Allah SWT Qs. Al-Nisa' : 29, yang menjelaskan tentang larangan seseorang memakan harta dengan jalan yang batil yakni dalam hal ini dengan cara menipu.

Apabila akad atau perjanjian yang telah tercipta menurut ketentuan hukum tidak dilaksanakan atau dilaksanakan tapi tidak dengan semestinya, maka terjadilah kecurangan / ingkar janji. Ketidakan boleh melakukan ingkar janji dalam Islam juga dijelaskan dalam hadis yang berbunyi,

عن ابي هريرة رضي الله عنه يقول الله تعالى: **أنا ثالث شريكين  
مالم يخن أحدهما صاحبه فإذا خا نه خرجت من بينهما (رواه أبو  
داود والحاكم عن أبي هريرة)**

Hadis riwayat Abu Daud dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW berkata: *"Allah SWT. berfirman: "Aku adalah pihak ketiga dari dua orang*



*yang bersekutu, selama tidak ada salah seorang diantara mereka yang berkhianat kepada sahabatnya. Apabila ia telah mengkhianatnya, maka Aku keluar dari keduanya.”* (HR. Abu Daud Nomor 2936 yang dishahihkan oleh al-Hakim, dari Abu Hurairah) (Sibhatani 1696, 462).

Sayid Sabiq menjelaskan bahwa Allah SWT akan memberi berkah ke atas harta perkumpulan dan memelihara keduanya (mitra kerja) selama mereka menjaga hubungan baik dan tidak saling mengkhianati. Apabila salah seorang berlaku curang niscaya Allah SWT akan mencabut berkah dari hartanya (Sabiq 2014, 294) maksud hadist tersebut adalah Allah SWT menjaga dan memberkahi harta orang-orang yang melakukan *syirkah* selama salah seorang dari mereka tidak berkhianat.

kecurangan juga dilarang berdasarkan kaidah fiqh yang berbunyi,

**لا ضرر ولا ضرار**

*“Jangan memudaratkan dan jangan dimudaratkan”* (Washil 2009, 17)

Kaidah ini menurut al-Husaini mengandung arti *al-dharar* yaitu bagimu ada manfaat tapi bagi tetanggamu ada mudarat. Sedangkan *al-dhirar* yaitu bagimu tidak ada manfaatnya dan bagi orang lain (tetangga) memudaratkan. Maksud kaidah ini secara gamblang adalah tidak boleh memudaratkan dan tidak boleh dimudaratkan. Ini menunjukkan adanya keseimbangan dalam berperilaku dan menunjukkan kemuliaan akhlak (Djazuli 2006, 68-69).

Berdasarkan ayat al-Qur’an, hadis, dan kaidah fiqh diatas, sebagai orang yang beriman kita tidak boleh ingkar atau mengkhianati Allah dan Rasul-Nya serta mengkhianati kepercayaan-kepercayaan yang telah diberikan kepada kita.

Ditinjau dari rukun dan syarat *syirkah*, kerjasama antara perusahaan, *driver* dan konsumen Go-Jek di Kota Padang tidak lepas dari beberapa rukun dan syarat yang perlu diperhatikan dalam suatu kerjasama berdasarkan akad *syirkah* yang telah ditetapkan oleh syariat,

sehingga kerjasama tersebut menjadi sah sesuai dengan ajaran Islam. Rukun dan Syarat merupakan hal utama yang perlu diketahui dan diterapkan, agar para pihak tidak melakukan perbuatan yang dilarang oleh syariat Islam.

Oleh karena itu penulis ingin melakukan analisis berdasarkan rukun dan syarat *syirkah* sebagai berikut :

a. Pihak yang berakad,

Dalam hal kerjasama harus ada pihak yang melakukan kerjasama yaitu Perusahaan Go-Jek, *driver* dan konsumen, ini bisa disebut sebagai subyek akad. Subyek akad dalam kerjasama Go-Jek dalam transportasi kendaraan roda dua berbasis online di Kota Padang adalah Perusahaan Go-Jek Cabang Padang selaku pemilik , (*driver*) yaitu pengemudi kendaraan sepeda motor berbasis online yang beroperasi di daerah Padang dan sekitarnya seperti Ilham Kheiri, Agung Rangkuti, Zulfikri al-Amin, Dodi Saputra, Faisal Efendy dan Muhammad Febri. Sedangkan konsumen yang menggunakan transportasi Go-Jek di Kota Padang di antaranya, Sarah Nur Alfia, Rahmi Rizka Sari, Yessi Kurnia Putri, Riva Firdiani dan Yona Yulianti

Syarat subyek hukum terpenuhi yaitu pihak yang berakad itu berakal, artinya pihak perusahaan, *driver*, dan konsumen tidak dalam keadaan gila. Antara pihak perusahaan, *driver*, dan konsumen yang melakukan kerjasama sudah *mumayyiz* artinya para pihak tidak anak-anak.

b. Objek akad

Sesuatu yang diakadkan harus yang bernilai dan bermanfaat, baik secara syara' maupun kebiasaan umum. Objek suatu akad harus jelas bentuk dan manfaatnya serta dapat diserahkan. Objek kerjasama yang dilakukan perusahaan Go-Jek, *driver*, dan konsumen adalah jasa transportasi roda dua berbasis online yang dipesan

konsumen dengan tujuan yang diinginkannya. Kemudian harganya telah ditetapkan oleh perusahaan Go-Jek.

Namun dalam praktiknya *driver* melanggar dalam objek akad yaitu beralih dari orderan online ke orderan manual. Dalam hal ini perusahaan menyangka bahwa orderan yang dipesan konsumen dibatalkan (*cancel*) ternyata beralih ke orderan manual yang mengakibatkan perusahaan tertipu.

c. Imbalan atau upah (*ujrah*)

Upah dalam Kerjasama diberikan oleh konsumen kepada *driver* dan perusahaan setelah *driver* mengantarkan konsumen sesuai orderan, Dalam hal ini sebelum upah diberikan ke *driver* terlebih dahulu perjanjian bagi hasil antara *driver* dengan perusahaan Go-Jek ialah 80% : 20%. Setiap setelah mengantarkan orderan sesuai prosedur maka *driver* berhak mendapatkan point dari perusahaan Go-Jek dan apabila mencapai target point yang ditentukan maka *driver* mendapatkan bonus dalam bentuk uang.

Tetapi dalam praktiknya bahwa ada *driver* yang melanggar persentase pembagian keuntungan untuk masing-masing pihak yang sudah dijelaskan ketika akad berlangsung. Keuntungan itu diambil dari hasil laba harta perserikatan, bukan dari harta lain. Namun dengan adanya *driver* yang tidak melaksanakan prosedur pemesanan sesuai dengan apa yang diterapkan oleh perusahaan, melainkan *driver* mengalihkan orderan secara manual yang mana perusahaan tidak mengetahuinya. Keuntungan yang di ambil *driver* yaitu keuntungan yang disepakati pada awal akad 80% untuk *driver* dan 20% untuk perusahaan. Namun, *driver* juga mengambil keuntungan dari orderan yang di dapat dari perusahaan kemudian mengalihkannya dengan cara orderan manual. Dari cara tersebut *driver* mendapatkan keuntungan lebih dari harta hasil perserikatan bahkan mendapatkan tip. Maka keuntungan yang diperoleh oleh

driver lebih banyak dari apa yang telah disepakati ketika akad berlangsung. Praktik orderan manual yang dilakukan oleh para *driver* adalah perbuatan curang yang merugikan perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis dari ayat-ayat, hadits-hadits, dan kaedah-kaedah fikih serta akad antara perusahaan Go-Jek dengan *driver* Go-Jek di kota Padang, maka praktik orderan manual yang dilakukan oleh sebagian driver Go-Jek kota Padang dan tidak menggunakan sistem online berdasarkan aturan perusahaan tersebut secara fikih muamalah adalah haram.

