

**TINJAUAN HUKUM ISLAM
TERHADAP PENANGGUNGAN RISIKO DALAM PENGANTARAN
MAKANAN PESANAN VIA GO-FOOD**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT PENGAJUAN SKRIPSI
DALAM HUKUM ISLAM**

OLEH:

**DWI SURYATI NINGSIH
14380050**

PEMBIMBING:

- 1. Drs. KHOLID ZULFA, M.Si.**
- 2. RATNASARI FAJARIYA ABIDIN, S.H., M. H**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

ABSTRAK

Adanya kemajuan teknologi memberikan perubahan bagi pelaku usaha dalam berbisnis. Bisnis *online* saat ini banyak diminati oleh pengusaha-pengusaha di Indonesia. Salah satu bisnis *online* yang saat ini menjadi perhatian masyarakat yaitu GO-JEK. Salah satu layanan yang terdapat dalam GO-JEK adalah GO-FOOD. GO-FOOD merupakan layanan pesan antar makanan atau minuman via *online*. Pengantaran makanan dari restoran menuju alamat pemesan dalam layanan GO-FOOD terdapat risiko-risiko. Dari adanya risiko-risiko tersebut seharusnya dipertanggungjawabkan secara adil bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Dari pertanggungjawaban tersebut, maka perlu dikaji, risiko dan sejauh manakah risiko-risiko yang ditanggung oleh para pihak apakah sudah adil atau belum, sehingga tidak ada pihak yang terdzolimi. Oleh karena itu, penyusun mengambil permasalahan tersebut untuk diteliti.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk menjelaskan apa saja risiko yang ada dan bagaimana pertanggungjawaban pihak yang bersangkutan dengan adanya risiko-risiko tersebut kemudian dianalisa menggunakan prinsip keadilan dalam Fiqh Muamalat hukum Islam, sehingga penelitian ini bersifat *deskriptif-analitis*. Dalam metode pengumpulan data penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari prinsip keadilan dalam Fiqh Muamalat dalam hukum Islam, maka apabila risiko timbul dari diri *driver* dan dipertanggungjawabkan oleh *driver*, maka adil sesuai dengan hukum Islam. Apabila risiko timbul dari pihak lain dan dipertanggungjawabkan oleh *driver*, maka tidak adil dan tidak sesuai dengan hukum Islam. Risiko yang bukan ditimbulkan dari kesalahan *driver* maupun pihak lain dan dipertanggungjawabkan oleh *driver*, maka tidak adil menurut hukum Islam. Kesalahan yang disebabkan oleh *driver* dan pihak lain namun dipertanggungjawabkan oleh *driver*, maka tidak adil menurut hukum Islam. Meski sudah menjadi kesepakatan di awal perjanjian, namun terdapat ketidakadilan di dalamnya. Hal tersebut dikarenakan *driver* memiliki risiko yang tinggi saat pengantaran pesanan makanan saat di jalan. Sehingga apabila setiap risiko yang terjadi dibebankan kepada *driver*, maka akan mendzolimi *driver* tersebut.

Kata kunci: penanggungian risiko, pemesanan makanan *online*, keadilan

MOTTO

KEGAGALAN MERUPAKAN TAHAP MENUJU IMPIAN

SADARI DAN PELAJARI

HINGGA SAMPAI KE TUJUAN !

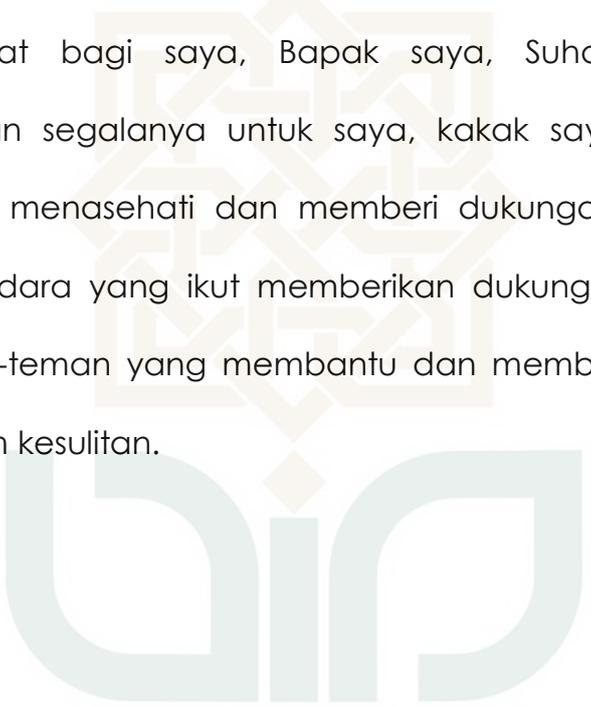


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini kepada:

Ibu saya, Maryam yang selalu mendoakan saya dan menjadi penyemangat bagi saya, Bapak saya, Suhardi yang yang mencurahkan segalanya untuk saya, kakak saya Aris Purwanto yang selalu menasehati dan memberi dukungan kepada saya, saudara-saudara yang ikut memberikan dukungan kepada saya serta teman-teman yang membantu dan memberikan dukungan dikala dalam kesulitan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat serta hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad saw yang dinantikan syafaatnya hingga di hari kiamat.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggan Risiko Pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K. H. Yudian Wahyudi, M. A., Ph. D. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus M. Bajib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Saifudin, S.HI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. H. Riyanta, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan untuk menentukan judul skripsi.

5. Bapak Drs. Kholid Zulfa, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Segenap dosen Jurusan Muamalah yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan sampai akhir.
8. Seluruh Staff Tata Usaha (TU) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap Staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh *driver* GO-JEK, pengguna layanan GO-FOOD serta pemilik restoran yang bekerjasama yang telah bersedia untuk diwawancarai.
11. Kedua orang tuaku, Ibu Maryam dan Bapak Suhardi yang selalu mendoakan dan memberi dukungan, kasih sayang, semangat dan mencurahkan segalanya.
12. Kakak tercinta, Aris Purwanto yang selalu memberikan nasehat dan menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman, Firdha Palupi, Khoirul Asmul Pulungan, Sindy Siska Silvana, Agung Nuhria Ramadhan, Annas Budi Muskita, Elisa, Fathma

SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengann titik di bawah)
ض	Dād	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	...'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwū	W	W
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena Syaddah

متعددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
--------	---------	---------------------

عِدَّة	ditulis	'iddah
--------	---------	--------

C. *Tā'marbūtah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
علة	Ditulis	'illah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang *al* serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmah al-Auliya'
----------------	---------	--------------------

3. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat *fathah kasrah* dan *dammah* ditulis t atau h

زكاة الفطر	Ditulis	Zakāh al-Fiṭri
------------	---------	----------------

D. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
فعل		Ditulis	fa'ala
اِ	Kasrah	Ditulis	I
ذکر		Ditulis	zūkira
اُ (Dammah	Ditulis	U
يذهب		Ditulis	yazhabu

E. Vokal panjang:

1	1. fathah + alif	ditulis	ā
---	------------------	---------	---

	جاهلية		<i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	ā tansā
	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis Ditulis	ī karīm
	Dammah + wau mati فروض	Ditulis Ditulis	ū furūd

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis Ditulis	ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis Ditulis	au qaul

G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

انتم	Ditulis	a'antum
لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lām

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah

Kata sandang yang diikuti oleh Huruf Qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti Huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggandakan Huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>al-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذو الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

J. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya, huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Nama diri yang didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah huruf awal nama diri bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

شهر رمضان اتمل فيه القرآن Syahru Ramadān al-Lazī unzila fih al-Qur'an.

K. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosakata Arab yang lazim dalam bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya hadis, lafaz, shalat, zakat dan sebagainya.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah di-Latin-kan oleh penerbit, seperti judul buku al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.

3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf Latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Mizan, Hidayah, Taufiq, A-Ma'ruf dan sebagainya.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Telaah Pustaka.....	11
E. Kerangka Teoretik.....	16
F. Metode Penelitian.....	24
G. Sistematika Pembahasan	28

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG RISIKO, IJARAH, TANGGUNGJAWAB, DAN KEADILAN

A. Gambaran Umum Risiko	
1. Pengertian Risiko.....	29
2. Tipe-tipe Risiko	30
3. Penyebab Risiko	32
4. Proses Manajemen Risiko.....	33
B. Ijarah Al- ‘Amal.....	36
C. Prinsip Tanggungjawab dalam Etika Bisnis Islam	39
D. Prinsip Keadilan dalam Muamalat.....	46
E. Kontrak Baku.....	52

BAB III GAMBARAN UMUM TERHADAP PENANGGUNGAN RISIKO PADA GO-FOOD

A. Gambaran Umum PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	
1. Profil PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.....	60
2. Visi dan Misi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	64
3. Proses Perekrutan Mitra PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	66
B. Gambaran Umum GO-FOOD	
1. Penjelasan tentang GO-FOOD	67
2. Prosedur Pemesanan GO-FOOD	68
3. Cara Daftar GO-FOOD.....	70
4. Risiko-Risiko pada GO-FOOD.....	71
5. Penanggungan Risiko pada GO-FOOD.....	76

**BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PENANGGUNGAN
RISIKO DALAM PENGANTARAN MAKANAN PESANAN VIA
GO-FOOD**

- A. Penanggungungan Risiko dalam Pengantaran Makanan Pesanan Via
GO-FOOD82
- B. Implementasi Prinsip Keadilan pada Penanggungungan Risiko dalam
Pengantaran Makanan Pesanan Via GO-FOOD105

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan114
- B. Saran117

DAFTAR PUSTAKA120

LAMPIRAN-LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi elektronik yang berlangsung sangat pesat telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat.¹ Bentuk dari kemajuan teknologi ini salah satunya ditandai dengan adanya internet. Adapun dalam hal perekonomian dikenal dengan *digital economic* atau ekonomi digital yang sangat terlihat perkembangannya khususnya dalam hal berbisnis. Dalam hal perdagangan, perkembangan teknologi melahirkan transaksi yang baru, yaitu terhadap cara atau metode dari mulai pemasaran atau iklan, pemesanan, tawar-menawar hingga pengirimannya. Adanya metode transaksi baru yang digunakan dalam perdagangan dikenal dengan istilah *electronic commerce (E-Commerce)*.

Electronic commerce (E-Commerce) merupakan penggunaan alat-alat elektronik dan teknologi untuk melakukan perdagangan, meliputi interaksi *business to business*, dan *business to consumer*. *CommerceNet* menambahkan bahwa di dalam *e-commerce* terjadi proses pembelian dan penjualan jasa atau produk antara dua belah pihak melalui internet atau pertukaran dan distribusi informasi antara dua pihak di dalam satu perusahaan dengan menggunakan

¹ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insnia Press, 2004), hlm. 4.

internet.² Jadi, pada umumnya *e-commerce* merupakan kegiatan perdagangan baik barang maupun jasa dengan menggunakan teknologi internet. Dari sini terlihat bahwa *e-commerce* sebagai salah satu wujud dari perkembangan teknologi dapat mengubah cara berinteraksi manusia terutama dalam perdagangan.

Di Indonesia, pelaku usaha dengan sistem penjualan *online* mulai banyak diminati. Menurut Ignasius Warsito, direktur Industri Elektronika Telematika, Ditjen Industri Unggulan Berbasis Teknologi Tinggi menyatakan bahwa prospek *e-commerce* pada tahun 2015 cukup menjanjikan dengan pertumbuhan mencapai 60%-70%.³ Adapun cara penjualannya misalnya dengan menggunakan aplikasi BBM, WhatsApp, blog, instagram, web serta melalui aplikasi lain yang dapat diakses melalui sistem android. Adapun jenis usaha yang dapat dijalankan dengan menggunakan berbagai macam aplikasi tersebut adalah segala macam usaha yang menjual jasa atau produk berupa barang maupun jasa. Seperti halnya yang ditawarkan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, yaitu aplikasi yang menawarkan jasa kepada masyarakat.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang dikenal dengan GO-JEK Indonesia merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK Indonesia bertumpu pada tiga nilai pokok, yaitu: *pertama* kecepatan, melayani dengan cepat dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman, *kedua* inovasi, terus menawarkan teknologi baru dan mempermudah

² *Ibid.*, hlm.15.

³ Digital Marketer.id, *Antara Toko Offline dan Toko Online Mana yang Lebih Baik?*, <https://digitalmarketer.id/mindset/antara-toko-offline-dan-online-mana-yang-lebih-baik/>, diakses pada 28 Mei 2018.

hidup masyarakat dan *ketiga* dampak sosial, memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia.⁴

Penawaran berbagai macam jasa pada perusahaan GO-JEK Indonesia menggunakan aplikasi GO-JEK dapat diunduh melalui Play Store. Aplikasi GO-JEK merupakan aplikasi perangkat lunak yang dapat diakses melalui ponsel pintar yang dapat digunakan pelanggan untuk menemukan layanan yang disediakan oleh pihak ketiga (seperti pengemudi GO-JEK) yang menggunakan aplikasi sebagai forum untuk menyediakan layanan.⁵

Aplikasi GO-JEK memiliki banyak layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun layanannya berupa GO-RIDE (ojek *online*), GO-CAR (taksi *online*), GO-FOOD (layanan pesan antar makanan dan minuman *online*), GO-MART (layanan pesan antar belanja *online*), GO-BLUEBIRD (layanan taksi Bluebird), GO-SEND (layanan antar jemput barang), GO-BOX (layanan antar jemput barang dalam skala besar), GO-TIX (layanan pesan antar tiket), GO-SHOP (layanan jasa belanja dan pesan antar), GO-MED (layanan pesan antar obat), GO-MASSAGE (layanan pesan jasa pijat), GO-CLEAN (layanan pesan jasa kebersihan), GO-GLAM (layanan jasa kecantikan), GO-AUTO (layanan cuci, *service* dan layanan darurat untuk kendaraan), GO-POINTS (program loyalti bagi pelanggan yang menggunakan GO-PAY), GO-PULSA (layanan pengisian pulsa secara *online* melalui saldo pada GO-PAY), dan GO-BILLS (layanan yang

⁴ GO-JEK, *Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.

⁵ GO-JEK, *Ketentuan Penggunaan Fitur GO-PAY*, <https://www.go-jek.com/go-pay/kebijakan-privasi/>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.

memberikan kemudahan dalam pembayaran berbagai tagihan menggunakan GO-PAY).

Layanan yang ditawarkan perusahaan GO-JEK saat ini banyak diminati oleh masyarakat, khususnya pada layanan GO-FOOD. Di tengah kesibukan masyarakat dalam aktivitasnya, kemacetan yang terdapat dimana-mana, keadaan cuaca baik hujan maupun panas serta kepraktisan yang ditawarkan pada layanan GO-JEK menjadi penyebab banyak masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Hal tersebut menyebabkan GO-FOOD menjadi layanan pesan antar makanan nomor satu di Indonesia dengan puluhan ribu restoran terdaftar.⁶ Dari banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, tentu mengakibatkan banyak pula kemungkinan terjadinya risiko dalam pelaksanaannya.

Adanya layanan GO-FOOD dalam masyarakat, memberikan keuntungan tidak hanya bagi pengguna layanan saja, namun juga masyarakat yang bergabung dalam GO-FOOD tersebut. Saat ini, sudah terdapat 75.000 restoran yang bergabung di dalam layanan GO-FOOD.⁷ Restoran yang terdaftar ada bermacam-maca, dari mulai angkringan sederhana, produk/UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) hingga resto. Dengan adanya GO-FOOD, maka dapat membantu dan menambah pendapatan bagi masyarakat.

GO-FOOD sebagai salah satu layanan yang terdapat di dalam GO-JEK merupakan layanan yang menyediakan jasa pesan sekaligus antar makanan dan

⁶ GO-JEK, *Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, <https://www.go-jek.com/>, diakses pada tanggal 15 Maret 2018.

⁷ GO-JEK, *GO-FOOD*, <https://www.go-jek.com/go-food/>, diakses pada tanggal 15 Mei 2018.

minuman. Pada pembayaran pesanan dalam GO-FOOD terdapat 2 pilihan, yaitu melalui GO-PAY atau transaksi tunai. Pada pembayaran GO-PAY, konsumen harus mengisi saldo terlebih dahulu, sedangkan pada pembayaran tunai pemesan membayar setelah pesanan diantar pada alamat yang tertera.

Pada ketentuan menggunakan aplikasi bagi pengguna nomor 22 yang terdapat dalam GO-JEK dijelaskan bahwa:

Anda mengakui dan setuju untuk memberikan kepada penyedia layanan⁸ kuasa dan wewenang untuk mengambil barang-barang atau makanan, melakukan suatu pembelian atas nama pemesan untuk setiap pemesanan di layanan kurir instan⁹, pengiriman makanan, atau pembelanjaan pribadi.¹⁰

Dari ketentuan tersebut berarti bahwa pemesan mewakilkan penyedia layanan atau *driver* untuk membeli makanan atau minuman yang dipesannya.

Pada pemesanan layanan GO-FOOD dapat dengan mudah dilakukan. Berbeda dengan sistem layanan *delivery* makanan pada umumnya, pada pemesanan GO-FOOD dapat dilakukan dengan hanya membuka aplikasi dan mengeklik fitur GO-FOOD dan akan muncul pilihan-pilihan menu yang ditawarkan. Transaksi pemesanan dalam GO-FOOD adalah:

1. Pastikan telah mendaftar pada layanan GO-JEK;
2. Pada beranda aplikasi GO-JEK pilih GO-FOOD;
3. Pilih restoran yang diinginkan atau ketik nama makanan atau restoran yang dicari;

⁸ Penyedia layanan adalah pihak yang menyediakan layanan melalui aplikasi.

⁹ Layanan kurir instan adalah layanan yang cepat untuk pengiriman pesanan.

¹⁰ GO-JEK, *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 16 Februari 2018.

4. Pilih menu yang akan dipesan. Jika tidak dapat menemukan pesanan yang diinginkan, dapat memasukkan secara manual dengan klik 'Tulis pesan manual' yang terdapat di paling bawah halaman menu. Harga yang tertera merupakan harga perkiraan yang tidak dapat dirubah, untuk konfirmasi harga dapat menghubungi driver;
5. Masukkan jumlah pesanan yang akan dibeli;
6. Pilih 'Perkiraan Harga' di bagian bawah setelah selesai memesan;
7. Masukkan alamat pengiriman;
8. Pilih metode pembayaran yang diinginkan;
9. Pilih 'Pesan' untuk memesan makanan;
10. Apabila sudah mendapatkan *driver*, dapat melihat lokasi *driver* dan menghubungi melalui chat dalam aplikasi atau *telephone*. Namun apabila mengalami kendala internet, dapat menghubungi melalui SMS atau *telephone*;
11. *Driver* akan melakukan pemesanan pada restoran yang dipesan oleh pelanggan;
12. Setelah pesanan selesai, maka *driver* akan mengantar pesanan makanan pada alamat yang dimasukkan;
13. Sesampainya *driver* pada alamat yang dituju, maka *driver* akan bertemu dengan pelanggan dan pelanggan membayar harga makanan beserta jasa yang disepakati di awal pada saat itu juga.

Sebagaimana diketahui, hubungan *driver* yang bekerjasama dengan perusahaan GO-JEK Indonesia adalah sebagai mitra. Perusahaan GO-JEK

Indonesia memberikan kebebasan kepada semua masyarakat untuk bergabung dengan perusahaan tersebut atau tidak. Namun, dalam kerjasama kemitraan tersebut perusahaan menetapkan kebijakan-kebijakan yang ada di dalamnya, termasuk dalam hal penanggungan risiko pada layanan GO-FOOD.

Risiko dalam hukum perjanjian adalah kewajiban memikul kewajiban yang disebabkan karena sesuatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak.¹¹ Menurut Subekti, yang dikutip Suhrawardi berpendapat bahwa persoalan risiko berpokok pangkal pada terjadinya suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian, dengan kata lain, berpokok pangkal pada kejadian yang dalam hukum perjanjian dinamakan keadaan memaksa.¹² Dalam ajaran Islam, kejadian seperti ini merupakan suatu kejadian yang wajar, sebab segala sesuatunya telah menjadi ketetapan Allah.

Dari transaksi pemesanan dalam GO-FOOD yang memungkinkan terjadi risiko adalah pada saat pengantaran pesanan makanan atau minuman oleh *driver* kepada pelanggan. Adapun jika dilihat, kemungkinan risiko yang akan terjadi saat pengantaran pesanan makanan adalah seperti rusaknya makanan, hilang atau jatuhnya makanan tanpa sepengetahuan *driver* serta kemungkinan kecelakaan yang mungkin juga dialami oleh *driver* sehingga akan mengakibatkan kerusakan pada pesanan bahkan ketidaktepatan waktu pengantaran yang seharusnya.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan GO-FOOD, maka semakin besar pula kemungkinan risiko yang terjadi saat pelaksanaannya.

¹¹ Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2012), hlm. 146.

¹² *Ibid.*, hlm. 147.

Adapun risiko-risiko yang disebutkan di atas merupakan risiko yang pernah dialami baik sebagian pelanggan maupun *driver* saat terjadi transaksi GO-FOOD. Dari adanya risiko-risiko tersebut, tentu akan merugikan salah satu pihak atau bahkan kedua belah pihak.

Dalam informasi yang diperuntukkan bagi *driver* GO-JEK yang bersumber dari perusahaan menjelaskan bahwa:

“PT. GO-JEK Indonesia tidak bertanggungjawab jika terjadi kerusakan, kehilangan atau kerugian apapun yang disebabkan oleh kesalahan Anda dalam menjalankan order ataupun kesalahan pelanggan dalam memesan jenis layanan. Hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab *driver* dan pelanggan.”¹³

Dari kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan kepada mitranya, maka dapat dilihat bahwa penanggung risiko akibat kesalahan yang dilakukan oleh *driver* menjadi tanggungjawab *driver* atau perusahaan tidak menanggung risiko yang terjadi selama dalam pengantaran risiko disebabkan oleh *driver*.

Pada pembatasan tanggungjawab yang diberikan oleh perusahaan bagi pengguna pada syarat dan ketentuan nomor tiga dijelaskan bahwa:

“Kualitas layanan yang diperoleh melalui penggunaan aplikasi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyedia layanan¹⁴ yang pada akhirnya memberikan layanan untuk anda. Anda memahami, oleh karena itu, bahwa dengan menggunakan aplikasi ini, Anda dapat dihadapkan transportasi yang berpotensi berbahaya, ofensif¹⁵, berbahaya bagi anak di bawah umur, tidak aman atau tidak pantas, dan bahwa anda menggunakan layanan atas risiko anda sendiri.”¹⁶

¹³ GO-JEK, *Bagaimana Jika Pelanggan Salah Memesan Layanan*, <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115016103428-Bagaimana-Jika-Pelanggan-Salah-Memesan-Layanan>, diakses pada tanggal 25 Maret 2018.

¹⁴ Penyedia layanan adalah pihak yang menyediakan layanan dalam aplikasi atau *driver*.

¹⁵ Ofensif adalah sesuatu hal yang digunakan untuk menyerang yang mengakibatkan timbulnya gangguan dan ketidaksenangan.

¹⁶ GO-JEK, *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>, diakses pada tanggal 9 Mei 2018.

Dari ketentuan yang ditetapkan perusahaan, maka dapat dipahami bahwa adanya risiko-risiko akan dibebankan kepada *driver* pada pertanggungjawabannya.

Di dalam Islam, tanggungjawab individu merupakan tanggungjawab yang mendasar. Pada dasarnya, pertanggungjawaban risiko seharusnya ditanggung oleh penyebab terjadinya risiko. Namun, seperti yang pernah dialami oleh seorang *driver* ketika melaksanakan transaksi GO-FOOD pada saat mengantarkan makanan, dalam perjalanannya *driver* tersebut mengalami kecelakaan, yaitu tertabrak kendaraan lain yang mengakibatkan pesanan makanan konsumen hancur.¹⁷ Hal ini menunjukkan bahwa risiko yang dialami *driver* dalam pelaksanaan transaksi GO-FOOD tersebut tidak disebabkan oleh keteledoran *driver*, melainkan disebabkan oleh orang lain. Maka seharusnya dalam hal ini tidak hanya *driver* yang menanggung risiko.

Di dalam Islam, hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasul Nya berlaku sebagai *stakeholders* atau pemangku kepentingan dari perilaku adil seseorang. Sehingga dalam pelaksanaannya, harus mengakomodasi salah satu *stakeholders* di atas. Karena apabila tidak dapat melaksanakannya, akan dapat menyebabkan kedzaliman.¹⁸

Dari berbagai kemungkinan risiko yang terjadi, maka yang menjadi kegelisahan penyusun adalah apabila terjadi kemungkinan risiko-risiko dalam pengantaran makanan yang dipesan oleh pelanggan, maka menurut hukum Islam,

¹⁷ Wawancara dengan Widyantoro, *driver* layanan GO-JEK, via WhatsApp, tanggal 27 Februari 2018.

¹⁸ Muhammad Arif Mufraini, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Gramata, 2011), hlm. 8.

apakah dalam penanggungan risiko yang diberikan sudah berlaku adil bagi para pihak atau sebaliknya.

Dari uraian di atas, maka penyusun tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENANGGUNGAN RISIKO DALAM PENGANTARAN MAKANAN PESANAN VIA GO-FOOD”**.

B. Rumusan Masalah

Berpijak dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi pokok masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanggungan risiko dalam pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi prinsip keadilan dalam penanggungan risiko pada pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Menjelaskan pertanggung jawaban risiko dalam pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD.
- b. Menjelaskan implementasi prinsip keadilan terhadap penanggungan risiko dalam pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Diharapkan dapat memberikan wawasan berupa sumbangan bagi pelaku usaha serta konsumen yang bertransaksi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi disiplin ilmu hukum islam pada khususnya, terutama mengenai muamalah.

D. Telaah Pustaka

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah ditelusuri oleh penyusun, tidak ditemukan hal-hal yang konkrit membahas atau meneliti apa yang dibahas dan diteliti oleh penyusun. Terkait kualitas penelitian, maka penulis menghindari plagiasi dan duplikasi penulisan data dengan cara menyertakan sumber-sumber penulisan. Oleh sebab itu, penyusun akan menampilkan beberapa karya ilmiah yang berkaitan dengan tema yang diangkat penyusun. Adapun karya ilmiah tersebut adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Watiningsih berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanggungan Risiko oleh Nasabah pada Pembiayaan Musyarakah di BMT Multazam Yogyakarta”¹⁹ membahas mengenai faktor penyebab penanggungan risiko pada pembiayaan musyarakah oleh nasabah di BMT Multazam serta pandangan menurut hukum Islam. Penelitian tersebut menyatakan bahwa fakta penanggungan risiko oleh nasabah adalah mengulur-ulur waktu

¹⁹ Sri Watiningsih, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanggungan Risiko oleh Nasabah pada Pembiayaan Musyarakah di BMT Multazam Yogyakarta,” *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2009).

dalam membayar angsuran baik sengaja maupun karena musibah. Sehingga pembiayaan musyarakah tidak sesuai dengan hukum Islam karena cenderung pada pembiayaan mudhorobah. Dalam karya tulis tersebut meneliti mengenai penanggungan risiko pada pembiayaan musyarakah, berbeda dengan penulis yang meneliti tentang penanggungan risiko pada pemesanan makanan pada GO-FOOD.

Penelitian Anak Agung Aditya Dharma S. Yang berjudul “Pertanggungjawaban Ojek *Online* terhadap Penumpang Apabila Terjadi Kecelakaan”²⁰ membahas mengenai pengaturan ojek *online* serta tanggungjawab ojek *online* jika terjadi kecelakaan dan upaya hukumnya. Dari penelitian tersebut dijelaskan bahwa pengaturan ojek *online* belum diatur oleh pemerintah namun dianggap sebagai usaha perdagangan yang legal, meski hal tersebut tetap saja tanggungjawab jika terjadi kecelakaan seperti angkutan umum lain. Adapun dalam penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan non litigasi, litigasi maupun kekeluargaan. Dalam karya tulis tersebut meneliti mengenai bagaimana tanggungjawab ojek *online* saat terjadi kecelakaan. Berbeda dengan penelitian penulis yang meneliti mengenai penanggungan risiko pada pemesanan makanan via *online*.

Penelitian Fania Darma Amajida yang berjudul “Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi tentang Ojek *Online*: GO-JEK di Jakarta”²¹ membahas mengenai GO-JEK dalam meminimalisir risiko kemacetan, waktu,

²⁰ Anak Agung Aditya Dharma S, “Peranggungjawaban Ojek Online Terhadap Penumpang Apabila terjadi Kecelakaan,” *Skripsi* Universitas Jember (2016).

²¹ Fania Darma Amajida “Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “GO-JEK” di Jakarta,” *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 46 No. 1 (Juni 2016).

biaya dan keamanan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa GO-JEK mampu meminimalisir hal tersebut, namun hal ini masyarakat tidak dijamin oleh pemerintah karena belum adanya aturan pemerintah. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh penyusun adalah Fania Darma Amajida meneliti tentang kreativitas digital adanya ojek *online* dalam meminimalisir risiko yang ada di perjalanan, sedangkan penyusun meneliti tentang penanggung jawaban risiko yang diberikan oleh *driver* kepada pemesan dalam GO-FOOD.

Penelitian Octaviana Carolina, Suradi, Aminah yang berjudul “Implementasi Asas Keseimbangan dalam Transaksi Jual Beli *Online* Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”²² membahas mengenai adanya kemudahan dalam jual beli secara *online* menimbulkan kesenjangan antara hak dan kewajiban dari para pihak. Dari hasil penelitiannya menjelaskan bahwa implementasi atau penerapan asas keseimbangan sudah mulai dirasakan oleh masyarakat dalam bertransaksi jual beli *online*. Konsumen mendapatkan perlindungan melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menjadi dasar jika terjadi sengketa dalam bertransaksi. Dalam karya tulis tersebut peneliti meneliti mengenai implementasi asas keseimbangan dalam transaksi jual beli *online* ditinjau dari UU, sedang penulis meneliti mengenai penanggung jawaban risiko pada pemesanan makanan via *online* GO-FOOD.

²² Octaviana Carolina dkk, “Implementasi Asas Keseimbangan dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum*, Vol. 6 No. 2 (2017).

Penelitian Ratu Humaemah yang berjudul “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli *E-Commerce*”²³ membahas mengenai perlindungan hak-hak konsumen *e-commerce* ditinjau dari undang-undang Perlindungan Konsumen dalam pandangan Islam. Hasil karya ilmiah ini menunjukkan bahwa analisis dalam undang-undang Perlindungan Konsumen transaksi *e-commerce* tidak melanggar hak konsumen sama sekali. Apabila terjadi permasalahan dalam jual beli *e-commerce* terdapat hak *khiyar* di dalam Islam dan asas memberi kebebasan kepada para pihak yang sepakat dalam membentuk perjanjian untuk menetapkan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian. Pada penelitian tersebut pembahas meneliti mengenai perlindungan konsumen pada *e-commerce*. Berbeda dengan penelitian penulis, yaitu meneliti mengenai penanggungan risiko pada pemesanan makanan via *online* GO-FOOD.

Penelitian Putri Rismawati yang membahas “Tinjauan Hukum Islam terhadap Formulasi Akad dan Penanggungan Risiko Kerugian dalam Pembuatan Rumah Sistem Borongan (Studi Kasus di Kecamatan Karangnom Kabupaten Klaten Jawa Tengah)”²⁴ membahas mengenai perjanjian pembedaan rumah dimana pembedaan menerima pembuatan rumah dengan pemesanan terlebih dahulu dengan kriteria dan persyaratan dan pembayaran sesuai kesepakatan. Akad dalam perjanjian tersebut umumnya dilakukan secara lisan dan tidak memuat isi

²³ Ratu Humaemah “Analisa Hukum Islam terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce,” *Jurnal Islamicomic*, Vol. 6 No. 1 (Januari-Juni 2015).

²⁴ Putri Rismawati, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Formulasi Akad dan Penanggungan Risiko Kerugian dalam Pembuatan Rumah Sistem Borongan (Studi Kasus di Kecamatan Karangnom Kabupaten Klaten Jawa Tengah),” *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2015).

perjanjian di dalamnya, sehingga tidak dapat diketahui dengan jelas siapa yang akan bertanggungjawab terhadap penanggungan risikonya serta bagaimana pembuktian atau penanggungan jika terjadi masalah yang menyebabkan kerugian salah satu pihak. Hasil penelitiannya adalah akad yang digunakan adalah akad *istisna'* dengan bentuk akad secara umum lisan yang diperbolehkan dalam Islam. Mengenai solusi pemborong dan konsumen dalam menangani permasalahan ada yang sesuai dengan asas-asas akad dalam hukum Islam dan ada yang belum sesuai. Pada penelitian tersebut meski sama meneliti mengenai penanggungan risiko, namun berbeda objek.

Penelitian Yunita Lilis Fatimah yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanggungan Risiko Kerugian dalam Pemeliharaan Sapi “Gadoh” di Krasaan, Jogotirto, Berbah, Sleman”²⁵ membahas mengenai penanggungan risiko terhadap kerugian terhadap pemeliharaan *gadoh* sapi yang disebabkan oleh akad yang tidak jelas atau belum diperjanjikan di awal. Hasil dari penelitian tersebut adalah pelaksanaan *gadoh* sapi sudah sesuai dengan hukum Islam karena para pihak sudah menjalankan kewajibannya masing-masing. Namun adanya ketidakjelasan dalam *ijab qabul* harus diperjelas kembali dalam perjanjian di awal. Dalam karya tulis tersebut, meski sama-sama meneliti tentang penanggungan risiko, namun objek penelitiannya berbeda. Pada penelitian tersebut meski sama-sama meneliti mengenai penanggungan risiko namun berbeda objek.

²⁵ Yunita Lilis Fatimah, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanggungan Risiko Kerugian dalam Pemeliharaan Sapi “Gadoh” di Krasaan, Jogotirto, Berbah, Sleman,” *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012).

E. Kerangka Teoritik

Banyaknya pengguna layanan GO-FOOD mengakibatkan semakin banyak muncul terjadinya risiko-risiko dalam transaksinya. Adanya risiko-risiko yang muncul harus dipertanggungjawabkan dengan adil. Dari adanya kasus mengenai risiko-risiko tersebut di tengah banyaknya minat masyarakat menggunakan layanan GO-FOOD, maka perlu diteliti sejauh mana keadilan yang diterima oleh para pihak, sehingga dapat diketahui secara jelas hak-hak dan tanggungjawab yang seharusnya ditanggung oleh para pihak.

Upaya untuk memperoleh jawaban atau kepastian hukum yang tepat dan benar, diperlukan kerangka teori yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis atau memecahkan permasalahan dalam penelitian. Penelitian ini akan mengkaji kemudian menganalisis mengenai penanggungan risiko pada pemesanan makanan via *online*.

1. Teori Risiko

Risiko dapat didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan, dapat pula diartikan kemungkinan hasil yang diperoleh menyimpang dari yang diharapkan. Adanya subyek risiko yang begitu kompleks yang terdapat pada berbagai bidang yang berbeda, maka terdapat pengertian yang berbeda-beda pula. Munculnya risiko diakibatkan oleh adanya kondisi ketidakpastian. Adanya risiko akan sulit dihindari oleh siapa saja, karena risiko ada di mana-mana dan dapat datang kapan saja yang dapat merugikan siapapun.

Adapun mengenai tipe-tipe risiko yaitu risiko murni (*pure risk*) dan risiko spekulatif. Risiko murni merupakan risiko di mana kemungkinan

kerugian ada, namun kemungkinan keuntungan tidak ada. Risiko spekulatif merupakan risiko di mana kita mengharapkan terjadinya kerugian dan juga keuntungan, contoh tipe risiko ini adalah usaha bisnis.²⁶ Dalam jual beli, risiko dibagi berdasarkan barang yang diperjual belikan. Barang yang diperjual belikan dibagi menjadi tiga, yaitu: (a) barang telah ditentukan; (b) barang tumpukan; atau (c) barang yang dijual berdasarkan timbangan, ukuran atau jumlah.²⁷

Sumber penyebab terjadinya risiko adalah pertama risiko sosial, yaitu tindakan orang-orang menciptakan kejadian yang menyebabkan penyimpangan yang merugikan dari harapan kita. Kedua, risiko fisik yang sebagiannya adalah fenomena alam, sedangkan lainnya disebabkan kesalahan manusia. Ketiga, risiko ekonomi yang biasanya dihadapi oleh perusahaan.²⁸

Adanya risiko yang sulit dihindari oleh siapa saja, maka terdapat manajemen risiko yang bertujuan untuk mengelola risiko, sehingga bisa bertahan, atau barangkali mengoptimalkan risiko. Adapun proses-proses manajemen risiko pada dasarnya dilakukan sebagai berikut:

- a. Identifikasi risiko,
- b. Evaluasi dan pengukuran risiko, dan
- c. Pengelolaan risiko.²⁹

²⁶Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012), hlm. 6.

²⁷ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 142.

²⁸ Herman Drmawi, *Manajemen Risiko* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 28-30.

²⁹ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012), hlm 9.

Adanya risiko-risiko yang terjadi di jalan raya adalah sebagai berikut:

- a. Kecelakaan lalu lintas, terjadi disebabkan oleh *human eror*;³⁰
- b. Pelanggaran lalu lintas;
- c. Jalanan yang rusak
- d. Akibat kendaraan lain;
- e. Musibah alam, dan sebagainya.

2. *Ijārah Al- 'amāl*

Secara sederhana diartikan dengan transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu. *Ijarah a'mal* yaitu menjadikan pekerjaan atau jasa dari seseorang sebagai *ma'qud 'alaih*, seperti menyewa atau mengupah seseorang untuk membangun sebuah bangunan.³¹

Adapun rukun dan syarat *ijārah* adalah:

1. Dua orang yang berakad, disyaratkan sudah baligh dan berakal.
2. *Siḡah* (ijab dan kabul), kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *ijārah*.
3. Sewa atau imbalan, upah harus jelas, tertentu dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi.
4. Manfaat, yaitu manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus diketahui.

Boleh digunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya. Selain itu, objek *ijārah* tidak bertentangan dengan syara'.

³⁰ Human eror adalah kesalahan dalam pekerjaan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian pencapaian dengan apa yang diharapkan. Dalam transportasi penyebabnya sering diartikan sebagai kesalahan manusia operator sistem.

³¹ *Ibid.*, hlm. 110.

Mengenai kerugian yang terjadi pada akad *ijarah a'mal*, penyedia jasa tersebut harus mengganti apa yang dirusaknya yang menyebabkan terjadinya cacat seperti para penjahit yang merusak baju yang ia buat. Jika ia tidak melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian tersebut, maka tidak berkewajiban bertanggungjawab.³²

3. Pertanggungjawaban dalam Etika Bisnis Islam

Di dalam etika bisnis Islam, terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya. Adanya prinsip-prinsip tersebut berlaku sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis, yaitu melalui penerapan nilai kebiasaan atau budaya moral atas pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip moral sebagai inti kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggungjawab, disiplin, dan berperilaku tanpa diskriminasi.³³

Etika bisnis yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu, prinsip tanggungjawab. Tanggungjawab individu merupakan tanggungjawab yang mendasar di dalam Islam. Penerimaan tanggungjawab inidividu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari kiamat kelak dan tidak ada seorangpun yang bertanggungjawab atas kesalahan-kesalahan orang lain. Setiap individu mempunyai hubungan langsung dengan Allah dan mempunyai hak penuh untuk berkonsultasi dengan sumber-sumber Islam (Al-Quran dan Sunnah) untuk kepentingannya sendiri. Perspektif Islam

³² Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 187.

³³ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 36-37.

menekankan bahwa masing-masing individu yang akan bertanggungjawab di depan Allah, bukan komunitas, masyarakat atau bangsa dalam konteks tanggungjawab.³⁴

Menurut DeGeorge yang dikutip oleh Satya Nugraha (2003), tanggungjawab umum perusahaan adalah:

- a. Tidak merugikan orang lain;
- b. Wajib mematuhi sistem ekonomi di mana ia berada;
- c. Adil dalam setiap transaksi bisnis; dan
- d. Memenuhi semua kontrak dan perjanjian.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dibedakan sebagai berikut:

- a. Kesalahan, yaitu seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
- b. Praduga untuk selalu bertanggungjawab, dalam prinsip ini dijelaskan bahwa tergugat selalu bertanggungjawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.
- c. Praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab, pada prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasannya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contohnya adalah perjanjian cuci cetak film, bila film yang ingin dicetak hilang atau rusak (akibat kesalahan petugas),

³⁴ Muhammad Arif Mufraeni, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Gramata, 2011), hlm. 15.

maka konsumen dibatasi ganti kerugiannya sebesar 10 kali harga satu rol film.

- d. Tanggungjawab mutlak, dalam prinsip ini ada yang berpendapat dibagi menjadi dua, yaitu *strict liability* adalah kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian yang dibebaskan dari tanggungjawab, misalnya *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.
- e. Pembatasan tanggungjawab, dalam perlindungan konsumen, prinsip ini akan merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.³⁵

4. Prinsip Keadilan dalam Muamalat

Adil berasal dari bahasa Arab *'adl* yang berarti sama. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata adil diartikan tidak berat sebelah, jujur, tidak berpihak, sama rata.³⁶ Prinsip keadilan merupakan salah satu bagian dari prinsip-prinsip muamalat. Adanya hubungan manusia yang sangat luas, maka terdapat prinsip-prinsip yang menjadi acuan dan pedoman secara umum dalam bermuamalat. Terdapat empat makna keadilan yang dikemukakan oleh para pakar agama, yaitu:

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 92-98.

³⁶ J. S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994), hlm. 8.

- a. Adil dalam arti sama, yaitu memperlakukan sama atau tidak membeda-bedakan seseorang dengan yang lain.
- b. Adil dalam arti seimbang, keadilan identik dengan kesesuaian (keproporsionalan), yaitu keseimbangan tidak mengharuskan persamaan kadar dan syarat bagi semua bagian unit agar seimbang. Bisa saja satu bagian berukuran kecil atau besar, sedangkan kecil dan besarnya ditentukan oleh fungsi yang diharapkan darinya.
- c. Adil adalah perhatian terhadap hak-hak individu dan memberikan hak-hak itu kepada setiap pemiliknya.
- d. Adil yang dinisbatkan kepada Ilahi, yaitu mengandung konsekuensi bahwa rahmat Allah tidak tertahan untuk diperoleh sejauh makhluk itu dapat meraihnya.³⁷

Dalam etika bisnis Islam, Prinsip keadilan merupakan bagian penting dalam melangsungkan aktivitas perekonomian. Aktivitas di dunia kerja maupun bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil kepada siapapun, tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Sesuai firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 8:

يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا
هو اقرب لتقوى واتقوا الله ان الله خبير بما تعملون³⁸

Pada ayat tersebut memerintahkan orang yang beriman untuk selalu berbuat adil dalam segala hal, yaitu termasuk dalam hal bekerja maupun

³⁷ Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran: Tafsir Maudhu'i Atas Pelbagai Persoalan Umat* (Bandung: Mizan, 1996), hlm. 114-116.

³⁸ Al-Maidah (5): 8.

berbisnis. Allah SWT melarang kita untuk berbuat tidak adil kepada siapapun, bahkan pada suatu kaum yang kita benci sekalipun. Sehingga, dengan demikian, selayaknya setiap orang dalam berbisnis diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak ada yang boleh dirugikan.³⁹

Di dalam Islam, hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasul Nya berlaku sebagai *stakeholders* dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya sesuai syariah Islam. Sehingga apabila tidak mengakomodasi salah satu *stakeholders* di atas, dapat menempatkan seseorang pada kedzaliman.⁴⁰ Terciptanya keadilan di dalam individu-individu, maka tercipta pula keadilan di dalam masyarakat. Sehingga akan menciptakan masyarakat yang maslahah dan terhindarkan dari kedzaliman.

5. Kontrak Baku

Kontrak baku adalah suatu bentuk kontrak yang memuat syarat-syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak.⁴¹ Kontrak baku artinya sama dengan perjanjian *adhesi* yang sifatnya bergantung kepada satu pihak apakah berminat melakukan kontrak atau membatalkannya.

³⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 37.

⁴⁰ Muhammad Arif Mufraini, *Etika Bissnis Islam* (Jakarta: Gramata, 2011), hlm. 8.

⁴¹ Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam* (Bandung: Pustaka Setia), hlm. 341.

Dalam kontrak baku, pihak kedua selaku calon konsumen mengisi formulir dan menandatangani kontrak, ketika kontrak tersebut ditandatangani. Pada umumnya, para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya. Pihak kedua sebagai calon konsumen dalam kontrak tersebut tidak memiliki kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk bernegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku berat sebelah dan pihak kedua berada pada posisi yang lemah. Pihak yang diserahkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada pada posisi *take it or leave it*.

Asas-asas yang digunakan dalam kontrak baku adalah sebagai berikut:

- a. Asas konsensualisme (1320 BW), yaitu adanya kesepakatan bagi para pihak yang melakukan perjanjian.
- b. Asas kebebasan berkontrak (1338 BW), dalam asas kebebasan berkontrak tidak mempunyai arti tidak terbatas, akan tetapi terbatas oleh tanggungjawab para pihak.
- c. Asas kekuatan (1338 BW), yaitu masing-masing pihak yang terikat dalam suatu perjanjian harus menghormati dan melaksanakan apa yang mereka perjanjikan.

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dalam penyusunan skripsi ini, yaitu dengan cara observasi lapangan secara langsung untuk mencari dan mendapatkan data yang relevan terkait dengan penanggung jawaban risiko pada pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD. Penelitian ini juga dilengkapi sumber data tambahan berupa penelitian pustaka (*library research*), yaitu penelitian yang menggunakan data kepustakaan untuk mencari data dengan mencari dan menelaah sumber tertulis yang menjadi bahan dalam pembahasan.

2. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, artinya menggambarkan, menguraikan dan menganalisa data secara jelas kemudian memberikan penilaian secara komprehensif tentang masalah yang dikaji berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan. Pada hal ini, penyusun akan meneliti tentang penanggung jawaban risiko terhadap pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD.

3. Pendekatan

Pendekatan yang penyusun gunakan adalah pendekatan normatif, yaitu mengkaji data berdasarkan pada pelaksanaan penanggung jawaban risiko dalam pemesanan makanan via *online* GO-FOOD berdasarkan hukum Islam. Selanjutnya membahas dan menilai penanggung jawaban risiko tersebut menggunakan norma-norma dalam hukum Islam, yaitu prinsip pertanggungjawaban dan keadilan dalam Islam.

4. Sumber data

Sumber data yang digali dari penelitian ini adalah:

a. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu diperoleh langsung dari hasil penelitian lapangan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan pengumpulan data-data dari *driver* dan konsumen atau pelanggan aplikasi GO-JEK terkait permasalahan yang diteliti.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer, berupa: buku, jurnal, artikel, dokumen, internet dan sumber lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

c. Sumber data tersier

Data tersier digunakan untuk memberi petunjuk terhadap data primer dan sekunder, seperti: Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris dan Kamus Hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan langsung terhadap praktik penanggung risiko dalam pengantaran makanan via GO-FOOD dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang ditemukan.

b. Interview/ Wawancara

Pencarian data dengan wawancara terbuka (*open interview*) kepada para pihak, yaitu *driver*GO-JEK sebagai penyedia layanan, pemesan atau pelanggan sebagai pengguna layanan serta restoran

yang bekerjasama dalam GO-FOOD mengenai penanggungungan risiko pada pengantaran makanan via GO-FOOD. Wawancara menggunakan *interview guide*, sebagai panduan pertanyaan mengenai masalah yang diteliti.

c. Informan

Informan dalam penelitian ini orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.⁴² Adapun informan dalam penelitian ini adalah pengantaran makanan melalui via GO-FOOD 10 orang pemesan, 10 orang *driver* GO-JEK dan 3 orang pemilik restoran.

d. Metode Analisa Data

Data yang telah diperoleh, selanjutnya dianalisa dengan menggunakan metode induktif, yaitu analisa dari data yang bersifat khusus akan dianalisis untuk mencari suatu kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian ini akan dianalisis secara mendalam untuk memperoleh kesimpulan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi penelitian. Dalam menganalisis data terlebih dahulu memaparkan data yang diperoleh di lapangan mengenai penanggungungan risiko dalam pengantaran makanan pesanan via GO-FOOD. Selanjutnya mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan.

⁴² Media Unpad, *Bab III Metode Penelitian*, https://media.unpad.ac.id/thesis/170820/2011/170120110503_3_1418.pdf, diakses pada 12 Mei 2018.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran arah penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun, maka akan disampaikan kerangka pembahasan yang terdiri dari lima bab. Adapun kerangka pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab kesatu, merupakan bab pendahuluan yang memuat dasar-dasar dan acuan pembahasan yang akan dibahas dalam pembahasan ini, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, dalam bab ini berisi macam-macam teoritik yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu teori risiko dan prinsip tanggungjawab dalam etika bisnis Islam serta prinsip keadilan menurut Hukum Islam.

Bab ketiga, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai GO-JEK khususnya GO-FOOD, seperti profil perusahaan, Visi Misi perusahaan serta meliputi penjabaran mengenai risiko serta penanggungan risiko pada transaksi pemesanan makanan via *online* (GO-FOOD).

Bab keempat, pada bab ini merupakan pokok-pokok dari pembahasan penelitian yang berisi tentang pandangan Hukum Islam terhadap penanggungan risiko pada transaksi pemesanan makanan via *online* (GO-FOOD).

Bab kelima, penutup dari skripsi yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diteliti, serta memuat saran-saran dari pembahasan yang telah disampaikan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan penulisan penyusun yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya mengenai Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanggung Risiko dalam Pengantaran Makanan Pesanan Via GO-FOOD, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tanggungjawab terhadap risiko-risiko yang terjadi adalah sebagai berikut:
 - a. Risiko yang disebabkan oleh kesalahan *driver* merupakan tanggungjawab *driver* yang ditetapkan oleh perusahaan. Dilihat dari *ijārah ‘amāl*, tanggungjawab tersebut sudah sesuai, karena penyedia jasa bertanggungjawab barang yang dibawanya apabila terdapat cacat yang disebabkan olehnya. Sedangkan menurut prinsip tanggungjawab dalam etika bisnis dalam hukum Islam pertanggungjawaban tersebut sudah sesuai. Karena setiap individu bertanggungjawab atas yang ia perbuat.
 - b. Risiko yang terjadi akibat kesalahan pihak lain perusahaan menetapkan pertanggungjawaban diserahkan kepada *driver*. Dalam akad *ijārah ‘amāl*, pertanggungjawaban tersebut tidak sesuai. Karena *driver* bukan menjadi penyebab adanya kerugian, maka tidak terbebani tanggungjawab. Menurut

prinsip tanggungjawab dalam etika bisnis Islam, pertanggungjawaban yang diberikan tidak sesuai. Karena penyebab munculnya risiko bukan *driver*, maka *driver* tidak terbebani tanggungjawab. Sehingga pihak lain yang menjadi penyebab terjadinya kerugian seharusnya yang bertanggungjawab.

- c. Risiko akibat kesalahan yang bukan dilakukan oleh *driver* dan pihak lain merupakan risiko yang ditanggung oleh *driver*. Menurut *ijārah ‘amāl*, tanggungjawab tersebut tidak sesuai, karena *driver* tidak bersalah dan instruktur atau perusahaan yang bertanggungjawab secara hakikat. Menurut pertanggungjawaban dalam etika bisnis Islam, karena *driver* bukan penyebab terjadinya atau munculnya risiko. Sehingga *driver* seharusnya tidak bertanggungjawab atas hal tersebut, melainkan perusahaan yang menanggungnya. Maka pertanggungjawaban tersebut tidak sesuai dalam etika bisnis Islam.

- d. Risiko yang timbul akibat kesalahan *driver* dan pihak lain merupakan tanggungjawab *driver*. Dilihat dari akad *ijārah ‘amāl*, adanya cacat pada barang yang diantar menjadi tanggungjawab *driver* yang disebabkan oleh *driver*. Dilihat dari prinsip tanggungjawab dalam etika bisnis Islam, maka pertanggungjawaban tersebut tidak sesuai. Karena kesalahan

timbul diakibatkan oleh *driver* dan pihak lain, maka pertanggungjawaban seharusnya ditanggung oleh keduanya secara proporsional.

2. Implementasi Prinsip Keadilan dalam Penanggungan Risiko pada pengantaran makanan pesanan adalah sebagai berikut:

a. Pertanggungjawaban terhadap risiko yang disebabkan oleh kesalahan *driver* menurut prinsip keadilan muamalat dalam hukum Islam sudah adil. Hal tersebut dikarenakan penyebab terjadinya risiko bertanggungjawab atas perbuatannya dan tidak terdapat pihak yang terdzolimi. Sehingga, jika kerusakan akibat *driver*, maka jelas *driver* yang bertanggungjawab.

b. Pertanggungjawaban terhadap risiko akibat kesalahan pihak lain yang dipertanggungjawabkan *driver* tidak adil menurut prinsip keadilan dalam muamalat. Hal tersebut dikarenakan risiko yang timbul bukan disebabkan oleh *driver*, maka atas

pertanggungjawaban tersebut *driver* mendapatkan perilaku yang dzolim.. Sehingga, kerusakan yang timbul disebabkan oleh pihak lain, maka pihak lain yang menanggung kerugiannya.

c. Pertanggungjawaban terhadap risiko akibat kesalahan yang bukan dilakukan oleh *driver* dan pihak lain yang diberikan oleh *driver* tidak adil menurut prinsip keadilan dalam muamalat. Kedudukan *driver* pada posisi yang lemah mengakibatkan

pertanggungjawaban ditujukan kepada *driver*. Maka dari itu, *driver* terdzolimi pada posisi tersebut, karena harus bertanggungjawab atas kerugian yang bukan karenanya.

- d. Pertanggungjawaban terhadap risiko yang timbul akibat kesalahan *driver* dan pihak lain yang dipertanggungjawabkan oleh *driver* merupakan tidak adil menurut prinsip keadilan dalam muamalat. Tanggungjawab yang dibebankan kepada *driver* merupakan tanggungjawab yang tidak seimbang dan tidak proporsional. Sehingga kesalahan kedua pihak seharusnya dipertanggungjawabkan kedua pihak pula. Tanggungjawab yang dibebankan oleh pihak *driver* saja, maka *driver* akan terdzolimi.

Dari adanya analisis keempat pemetaan masalah yang sudah disebutkan di atas, maka meski sudah disepakati oleh para pihak di awal perjanjian, namun didalam kesepakatan tersebut masih terdapat ketidakadilan. Hal tersebut meberikan kerugian bagi pihak yang bersangkutan, terutama *driver*. Sehingga kedudukan *driver* sebagai mitra berada pada posisi yang lemah.

B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan di akhir berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penyusun adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Driver* GO-JEK

Driver GO-JEK saat melaksanakan layanan GO-FOOD hendaknya lebih berhati-hati saat mengantarkan pesanan makanan menuju alamat pemesan. Selain itu, adanya permasalahan saat melakukan transaksi GO-FOOD yang berbagai macam hendaknya melakukan konfirmasi saat hendak melakukan pemesanan pada warung serta melakukan pengecekan makanan kembali saat bertemu pemesan. Sehingga risiko salah dalam memesan menjadi rendah dan tingkat kerugian rendah. Selain hal tersebut, hendaknya *driver* membaca dan memahami mengenai syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan.

2. Bagi Konsumen GO-FOOD

Konsumen GO-FOOD saat melakukan pemesanan makanan atau minuman pada layanan GO-FOOD hendaknya melakukan pengecekan saat makanan sampai pada pemesan. Sebagai konsumen pengguna layanan GO-FOOD, hendaknya membaca memahami ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan GO-JEK, sehingga saat memberikan penilaian kepuasan tidak merugikan *driver*.

3. Bagi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa

- a. Pemberian ganti rugi bagi *driver* apabila mendapatkan *order* fiktif atau masalah lain yang ditanggung oleh perusahaan hendaknya diberikan kemudahan. Sehingga *driver* dalam

mendapatkan ganti rugi tidak banyak menyita waktu dan biaya dalam mengurusnya.

- b. Dalam perekrutan mitra GO-JEK hendaknya diberlakukan syarat sebagai mitra sudah menguasai medan atau jalan yang digunakan dalam bekerja. Sehingga meminimalisir risiko kecelakaan akibat kurang memahami medan jalan dan fokus memperhatikan tujuan alamat pada *handphone*.
 - c. Hendaknya membuat peraturan atau ketentuan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya serta pemetaan peraturan yang jelas bagi tiap-tiap pihak di dalamnya.
4. Bagi Pemerintah
- a. Memberikan perlindungan hukum untuk para *driver*.
 - b. Menetapkan peraturan mengenai kontrak baku, sehingga pengadaan kontrak baku tidak merugikan salah satu pihak.
 - c. Menetapkan regulasi sesuai dengan perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Kementrian Agama RI, *Al-Quran Tajwid Terjemah dan Asbabun Nuzul*, Surakarta: Shafa Media, 2015.

B. Kamus

Badudu, J, S dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994.

C. Fikih/ Ushul Fikih

Asnawi, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* Yogyakarta: Magistra Insnia Press, 2004.

Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam untuk Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqih Islam Wa Adilatuhu (Jilid 5)*, Jakarta: Gema Insani, 2011.

Badroen, Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.

Husain, Abdullah Abdul, *Ekonomi Islam Prinsip, Dasar, dan Tujuan*, Yogyakarta: Magistra Insani press, 2004.

Lubis, Suhrawardi K. dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2012.

Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana, 2012.

Miru, Ahmad, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Mufraini, Muhammad Arif, *Etika Bissnis Islam*, Jakarta: Gramata, 2011.

Nawawi, Ismail, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.

Muhammad, *Aspek Hukum dalam Muamalat*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

Pradja, Juhaya S, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

D. Lain-lain

- Abdullah, M. Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Abdurrahman, Nana Herdiana, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan* Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Amajida, Fania Darma, "Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "GO-JEK" di Jakarta". *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 46 No. 1, 2016.
- Al-Arif, M. Nur Rianto, *Teori Mikro Ekonomi Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Ar-Rifa'i, Muhammad Nasib, *Kemudahan dari Allah: Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir* Jakarta: Gema Insani Press, 1999.
- Badruzaman, Mariam Badrus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Alumni, 2011.
- Carolina, Octaviana dkk, "Implementasi Asas Keseimbangan dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum* Vol. 6 No. 2, 2017.
- Chapra, M. Umer, *Islam dan Tantangan Ekonomi*, Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- CMMA Blog, *Cara Kerjasama dengan GO-FOOD dan Revenue Sharing GO-FOOD*, <https://caramembuatmengatasiakun.blogspot.co.id/2017/09/cara-kerjasama-dengan-go-food-revenue-sharing-go-food.html>, diakses pada tanggal 26 Maret 2018.
- Darmawi, Herman, *Manajemen Risiko*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fahriadi, Dedi, *Hak, Kewajiban dan Tanggungjawab Perusahaan*, <http://dedifahradi.blogspot.co.id/2011/06/hak-kewajiban-dan-tanggungjawab.html>, diakses pada tanggal 18 April 2018.
- Dzakryzf, *PT. GO-JEK: Visi, Misi, Struktur Organisasi, dan SOP*, <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/>, diakses pada tanggal 22 Maret 2018.
- Fahmi, Ibrahim, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta,

2010.

Fatimah, Yunita Lilis, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggaran Risiko Kerugian dalam Pemeliharaan Sapi “Gaduh” di Krasaan, Jogotirto, Berbah, Sleman*”. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012.

Firman Setiawan, “*Al-Ijarah l-A’mal Al-Mutsarakah dalam Perspektif Hukum Islam,*” *Jurnal Dinar* Vol 1 No. 2 Januari 2015.

GO-JEK, *Bagaimana Jika Pelanggan Salah Memesan Layanan*, <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115016103428-Bagaimana-Jika-Pelanggan-Salah-Memesan-Layanan>, diakses pada tanggal 25 Maret 2018.

GO-JEK, *Gabung Sebagai Merchant*, <http://formulabisnisindonesia.com/daftar-gofood/>, diakses pada tanggal 26 Maret 2018.

GO-JEK, *Ketentuan Penggunaan Fitur GO-PAY*, <https://www.go-jek.com/go-pay/kebijakan-privasi/>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.

GO-JEK, *Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.

GO-JEK, *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 6 Februari 2018.

Hariri, Wawan Muhwan, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, Bandung, CV. Pustaka Setia, 2011.

Humaemah, Ratu, “*Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce*”. *Jurnal Islamicomic* Vol. 6 No. 1, 2015.

Hanafi, Mamduh M, *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012.

Hanafi, Mamduh M. *Manajemen Risiko*, Tangerang: Universitas Terbuka, 2014.

Kasidi, *Manajemen Risiko*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

Komentarmu.com, *Cara Daftar GO-JEK Online, Pendaftaran, Lowongan GO-JEK*, <https://www.komentarmu.com/cara-daftar-gojek-pendaftaran/>, diakses pada tanggal 22 Maret 2018.

Kristiyani, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Maxmanroe.com, *GO-FOOD, Layanan Delivery Makanan Terbaru Dari GO-*

JEK, <https://www.maxmanroe.com/go-food-layanan-delivery-makanan-terbaru-dari-go-jek.html>, diakses pada tanggal 22 Maret 2018.

Media Unpad, *Bab III Metode Penelitian*, https://media.unpad.ac.id/thesis/170820/2011/170120110503_3_1418.pdf, diakses pada 12 Mei 2018.

Prasetyoningrum, Ari Kristin. *Risiko Bank Syariah: Risiko Imbal Hasil, Risiko Investasi, Return, Tingkat Dana Pihak Ketiga dan BI Rate*, Jakarta:Pustaka Pelajar), 2015.

R. Putri Ayu H, Komunikasi Organisasi: GOJEK dalam Menanggulangi Krisis, <http://putriayuhr.blogspot.co.id/2015/08/komunikasi-organisasi-gojek-dalam.html>, diakses pada tanggal 21 Maret 2018.

Rekan Driver, *Bagaimana Jika Pelanggan Salah Memesan Layanan* <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115016103428-Bagaimana-Jika-Pelanggan-Salah-Memesan-Layanan>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.

Rismawati, Putri,“*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Formulasi Akad dan Penanggungan Risiko Kerugian dalam Pembuatan Rumah Sistem Borongan (Studi Kasus di Kecamatan Karanganyom Kabupaten Klaten Jawa Tengah)*”, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.

S. Anak Agung Aditya Dharma,“*Perangungjawaban Ojek Online Terhadap Penumpang Apabila terjadi Kecelakaan*”, Jember: Universitas Jember, 2016.

Shihab, Muhammad Quraish, *Wawasan Al-Quran: Tafsir Maudhu’i Atas Pelbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996.

Watiningsih, Sri,“*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko oleh Nasabah pada Pembiayaan Musyarakah di BMT Multazam Yogyakarta*”, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

LAMPIRAN

TERJEMAH

No.	HAL	Fn	TERJEMAHAN
1	22	37	Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat dengan takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.
2	35	15	Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya.”
3	39	21	Setiap orang bertanggungjawab atas apa yang telah dilakukannya.
4	39	22	Setiap perbuatan dosa seseorang, dirinya sendiri yang bertanggungjawab. Dan seseorang tidak akan memikul beban dosa orang lain.
5	47	33	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan.

PEDOMAN WAWANCARA 1

1. Sudah berapa lama Anda bekerja sebagai *driver* GO-JEK?
2. Sebagai *driver* GO-JEK merupakan pekerjaan pokok atau pekerjaan sampingan?
3. Selain jasa ojek *online*, apakah Anda sering menerima *order* layanan GO-FOOD?
4. Selama menerima *order* GO-FOOD, pernahkah Anda mendapatkan pemberitahuan layanan buruk?
5. Sejak menerima *order* GO-FOOD, apakah pernah mengalami risiko?
6. Jika pernah terjadi risiko, seperti apa permasalahannya?
7. Bagaimana respon Anda saat terjadi permasalahan tersebut?
8. Bagaimana respon konsumen saat terjadi permasalahan tersebut?
9. Bagaimana ganti rugi saat terjadi masalah tersebut?
10. siapakah yang berkewajiban memberikan tanggungjawab ganti rugi tersebut?
11. Dar manakah Anda mengetahui mengenai peraturan tersebut?
12. Menurut Anda, sudah adilkah pembagian ganti rugi yang diberikan?

PEDOMAN WAWANCARA 2

1. Apakah Anda sering menggunakan layanan GO-JEK?
2. Selain ojek *online*, pernahkah Anda memesan layanan GO-FOOD?
3. Apa yang sering Anda pesan ketika menggunakan layanan GO-FOOD, apakah makanan atau minuman?
4. Apakah saat pemesanan GO-FOOD pernah mengalami permasalahan atau risiko?
5. Bagaimana respon Anda saat terjadi permasalahan tersebut?
6. Bagaimana pertanggungjawaban yang diberikan *driver* ketika terjadi permasalahan tersebut?
7. Apakah Anda puas dengan pertanggungjawaban yang diberikan *driver* kepada Anda?
8. Apakah menurut Anda pertanggungjawaban tersebut sudah sesuai dengan apa yang seharusnya Anda terima?

PEDOMAN WAWANCARA 3

1. Sudah berapa lama restoran Anda bekerjasama dengan perusahaan GO-JEK dalam layanan GO-FOOD?
2. Bagaimana sistem dalam kerjasama tersebut?
3. Mengapa harga yang tertera pada iklan berbeda dengan harga yang tertera pada buku menu restoran?
4. Berapa pembagian bagi hasil dalam kerjasama tersebut?
5. Berapa banyak rata-rata *driver* GO-JEK yang membeli makanan atau minuman melalui pesanan pada aplikasi GO-JEK?
6. Bagaimana mengenai pertanggungjawaban apabila terjadi kesalahan saat memberikan pelayanan pada *driver*?
7. Bagaimana jika *driver* mendapatkan risiko ketika di jalan, apakah terdapat pembagian tanggungjawab atau tidak?
8. Peraturan apa saja yang terdapat pada perjanjian antara pemilik restoran dengan pihak perusahaan GO-JEK?
9. Menurut Anda, kerjasama tersebut memberikan keuntungan bagi restoran Anda atau tidak?

PEDOMAN WAWANCARA 4

1. Sudah berapa lama Anda bertugas sebagai Polisi Lalu Lintas?
2. Apa saja risiko-risiko yang terdapat di jalan bagi pengendara bermotor?
3. Menurut Anda, apa penyebab terjadinya risiko-risiko tersebut?
4. Apakah terdapat perbedaan mengenai risiko-risiko yang terdapat di jalan antara pengendara layanan makanan *online* dengan pengendara motor lain?
5. Bagaimana pertanggung jawaban risiko-risiko yang ada di jalan?
6. Terkait pengendara ojek *online* dan layanan makanan *online*, apakah terdapat peraturan khusus bagi mereka?
7. Sepengetahuan Anda, sering melihat risiko yang dialami oleh pengendara layanan makanan *online* seperti apa saja?
8. Menurut Anda, apa masukan bagi para pengendara layanan makanan *online* agar memperkecil terjadinya risiko yang terdapat di jalan?

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R. Suwardi / IPDA / 67080412
Jabatan KBO Lantas POLRESTA YKA

Tempat tanggal lahir : Sukoharjo, 15 Agustus 1967

Alamat : Jl. Imajiri Timur Km. 8,5, ds. Demangan RT-02
Kel. Wonokromo, Kec. Pleret, Bantul

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: **"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungungan Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 04 April 2018 di Yogyakarta.**

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 04 April 2018



SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asih Dwi Klilijeng
Tempat tanggal lahir : GK , 26 November 1993
Alamat : Jl. Bimokurdo no. 8, demangan, Gondokusuman

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggan Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 31 Maret di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 31 Maret 2018


(Asih D. Klilijeng..)

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Amandha Ayuningtyas W*

Tempat tanggal lahir : *Cilacap, 22 April 1996*

Alamat : *Gang Temulawak no. 32 Caturtunggal*

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "**Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggan Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 20 Maret 2018 di Yogyakarta.**"

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Maret 2018


(.....AMANDHA.....AW.....)

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thoriq Zia Al Fariz

Tempat tanggal lahir : Brebes, 17 April 1996

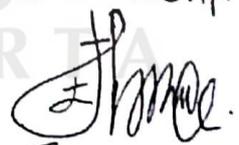
Alamat : Karangbando, Banyuwangi, Banyuwangi

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggaran Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 06 April 2018 di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 06 April 2018


(Thoriq Zia Al Fariz)

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asih Dwi Klilijeng
Tempat tanggal lahir : GK , 26 November 1993
Alamat : Jl. Bimokurdo no. 8, demangan, Gondokusuman

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggunggan Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 31 Maret di Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 31 Maret 2018


(Asih D. Klilijeng..)

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amandha Ayuningtyas W

Tempat tanggal lahir : Cilacap, 22 April 1996

Alamat : Gang Temulawak no. 32 Caturtunggal

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: **"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko pada Pemesanan Makanan Via *Online* (GO-FOOD) pada tanggal 20 Maret 2018 di Yogyakarta.**

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Maret 2018


(.....AW.....)

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thoriaq Zia Al Fariz

Tempat tanggal lahir : Brebes, 17 April 1996

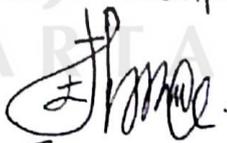
Alamat : Karangbendo, Banguntapan, Banjul

Menerangkan bahwa Dwi Suryati Ningsih mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: **"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko pada Pemesanan Makanan Via Online (GO-FOOD) pada tanggal 06 April 2018 di Yogyakarta.**

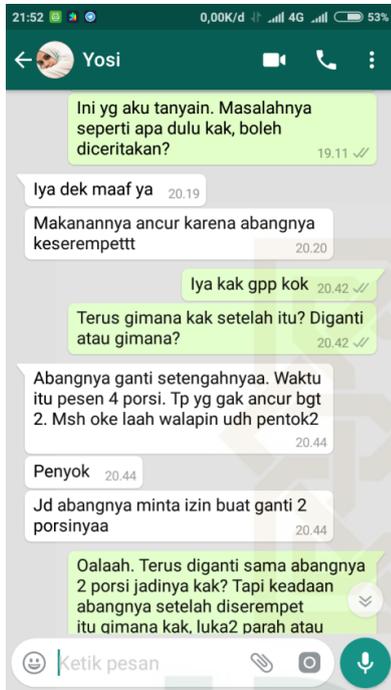
Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

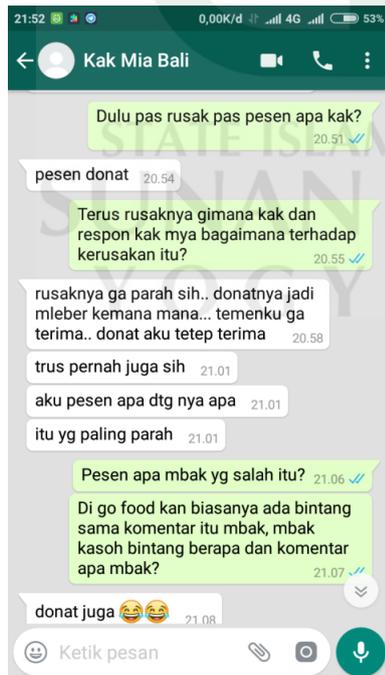
Yogyakarta, 06 April 2018


(Thoriaq Zia Al Fariz)

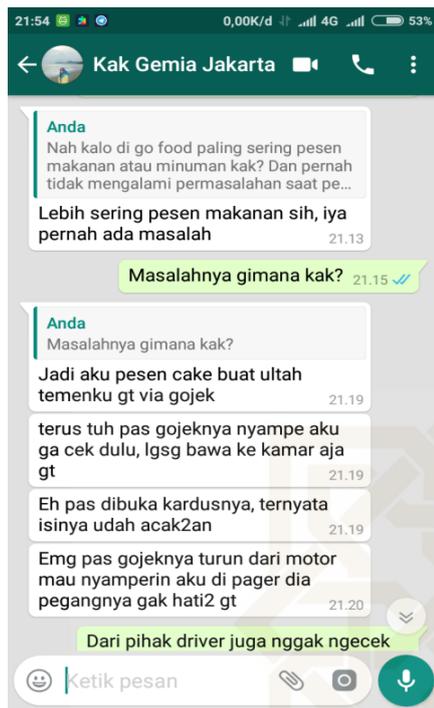
BUKTI WAWANCARA



1. Bukti wawancara dengan Yoshinta Dimas Pratiwi, pemesan layanan GO-FOOD yang pernah mengalami masalah.



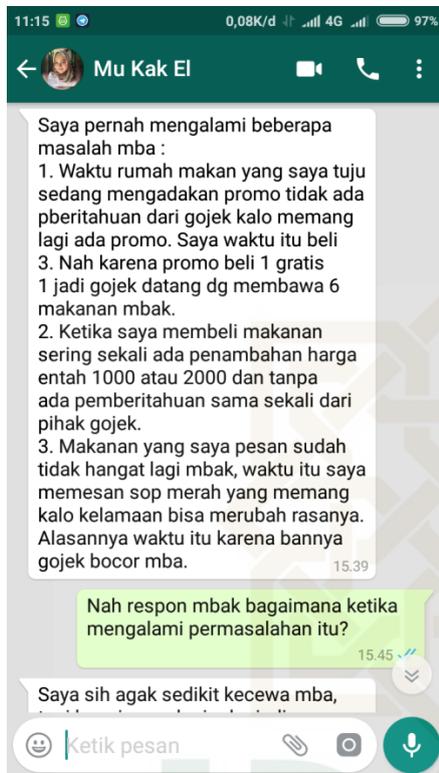
2. Bukti wawancara dengan Mya Soraya, pemesan layanan GO-FOOD yang pernah mengalami masalah.



3. Bukti wawancara dengan Gemia Clarisa Fathi, pemesan layanan GO-FOOD yang pernah mengalami masalah.



4. Wawancara dengan Widyantoro, driver GO-JEK yang pernah mengalami risiko.



5. Wawancara dengan Elisa, pemesan layanan GO-FOOD yang pernah mengalami masalah.

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan Umi Nisa Urohmah, pengguna layanan GO-FOOD.



2. Wawancara dengan Pulung Nugroho Adi, *Driver* GO-JEK.



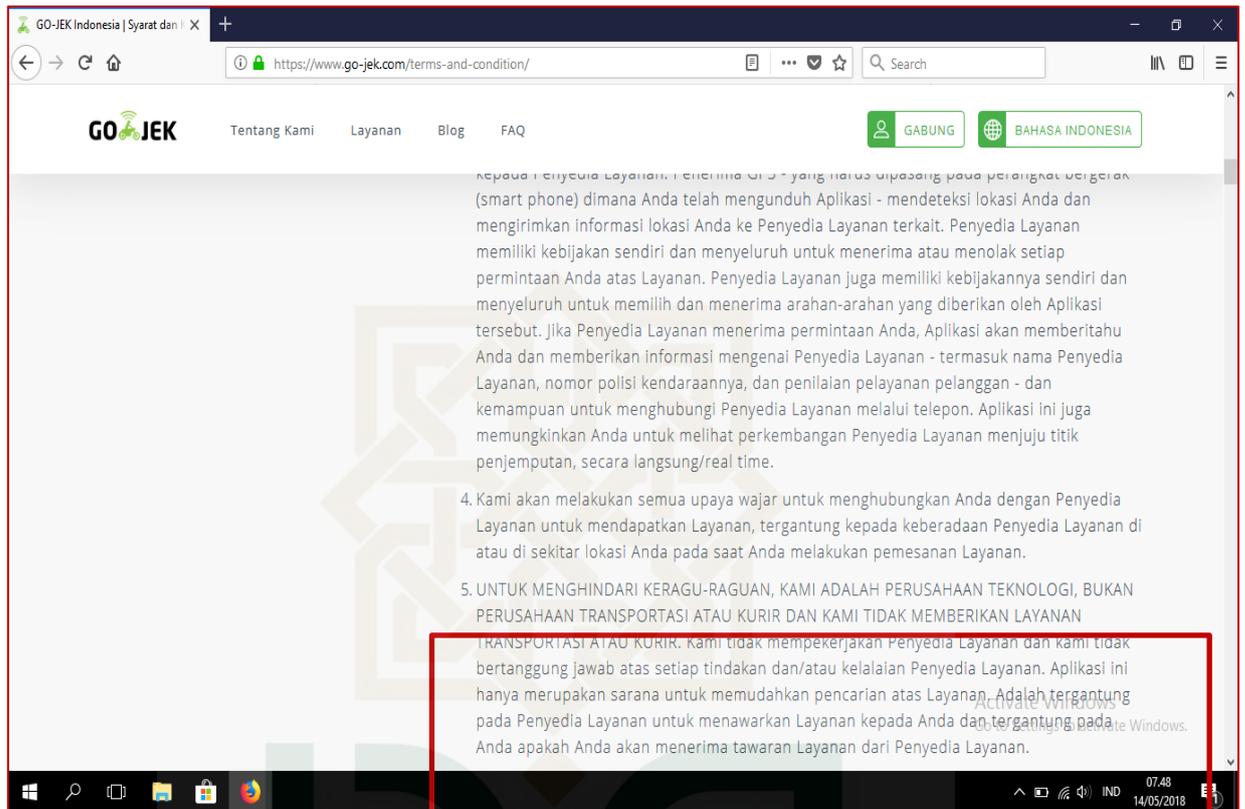
3. Wawancara dengan *Leader* Takoyaki Super dan Kue Cubit yang bekerjasama dengan GO-FOOD.



4. Wawancara dengan R. Suwardi/ IPDA/ 67080412, KBO Lantas POLRESTA Yogyakarta



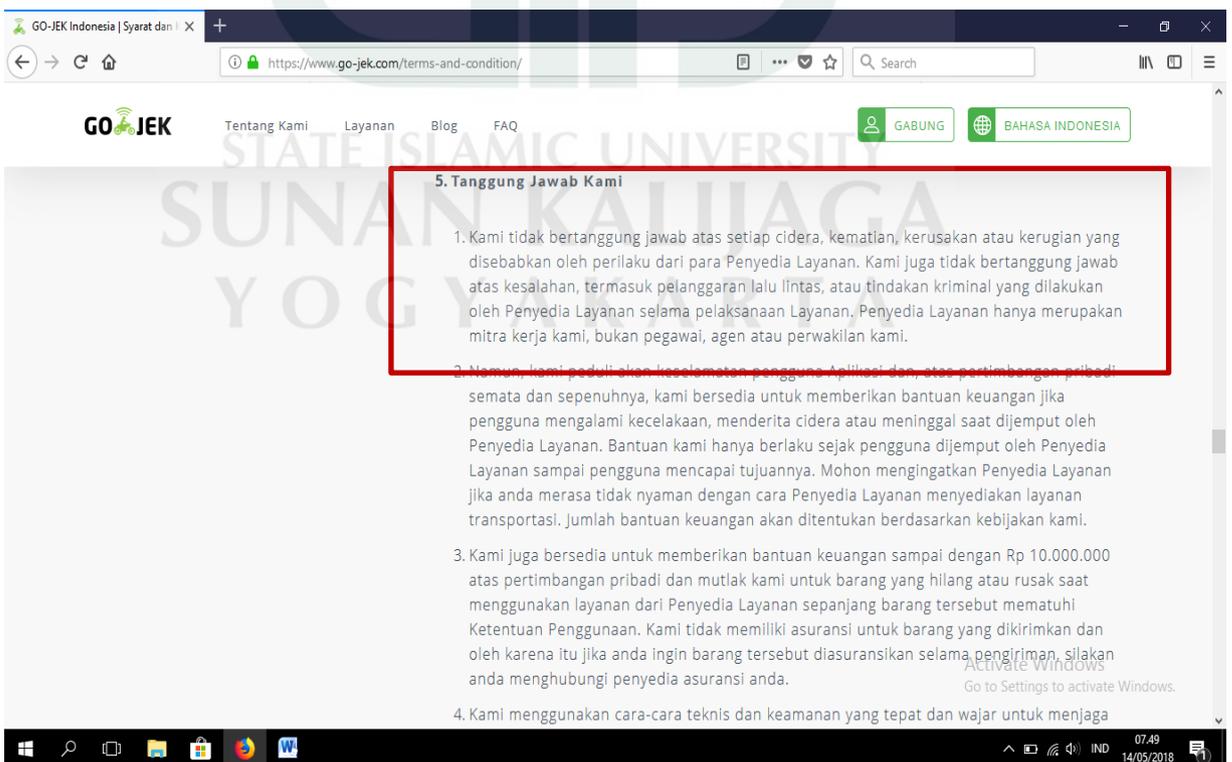
PERATURAN



kepada Penyedia Layanan. Penerima User yang harus dipasang pada perangkat bergerak (smart phone) dimana Anda telah mengunduh Aplikasi - mendeteksi lokasi Anda dan mengirimkan informasi lokasi Anda ke Penyedia Layanan terkait. Penyedia Layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan Anda atas Layanan. Penyedia Layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh Aplikasi tersebut. Jika Penyedia Layanan menerima permintaan Anda, Aplikasi akan memberitahu Anda dan memberikan informasi mengenai Penyedia Layanan - termasuk nama Penyedia Layanan, nomor polisi kendaraannya, dan penilaian pelayanan pelanggan - dan kemampuan untuk menghubungi Penyedia Layanan melalui telepon. Aplikasi ini juga memungkinkan Anda untuk melihat perkembangan Penyedia Layanan menuju titik penjemputan, secara langsung/real time.

4. Kami akan melakukan semua upaya wajar untuk menghubungkan Anda dengan Penyedia Layanan untuk mendapatkan Layanan, tergantung kepada keberadaan Penyedia Layanan di atau di sekitar lokasi Anda pada saat Anda melakukan pemesanan Layanan.

5. UNTUK MENGHINDARI KERAGU-RAGUAN, KAMI ADALAH PERUSAHAAN TEKNOLOGI, BUKAN PERUSAHAAN TRANSPORTASI ATAU KURIR DAN KAMI TIDAK MEMBERIKAN LAYANAN TRANSPORTASI ATAU KURIR. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.



5. Tanggung Jawab Kami

1. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para Penyedia Layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.

2. Namun, kami peduli akan keselamatan pengguna Aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Bantuan kami hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh Penyedia Layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Mohon mengingatkan Penyedia Layanan jika anda merasa tidak nyaman dengan cara Penyedia Layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami.

3. Kami juga bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak kami untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari Penyedia Layanan sepanjang barang tersebut mematuhi Ketentuan Penggunaan. Kami tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan dan oleh karena itu jika anda ingin barang tersebut diasuransikan selama pengiriman, silakan anda menghubungi penyedia asuransi anda.

4. Kami menggunakan cara-cara teknis dan keamanan yang tepat dan wajar untuk menjaga

GO-JEK Indonesia | Syarat dan | X

https://www.go-jek.com/terms-and-condition/

GO-JEK Tentang Kami Layanan Blog FAQ GABUNG BAHASA INDONESIA

6. Pembatasan Tanggung Jawab

1. Setiap tuntutan terhadap kami dalam hal apapun oleh anda, akan dibatasi dengan jumlah total yang sebenarnya dibayar oleh dan/atau terutang pada Anda ketika menggunakan Layanan selama peristiwa yang menimbulkan klaim tersebut. Dalam hal apapun kami dan/atau pemberi lisensi kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau siapa pun atas biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam segala jenis atau bentuk (termasuk cedera pribadi, gangguan emosi dan hilangnya data, barang, pendapatan, keuntungan, penggunaan atau keuntungan ekonomi lainnya). Perusahaan dan/atau pemberi lisensinya tidak akan bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan atau cedera yang mungkin ditimbulkan oleh atau disebabkan oleh anda atau pada setiap orang untuk siapa anda telah memesan Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada kerugian, kerusakan atau cedera yang timbul dari, atau dengan cara apapun sehubungan dengan Layanan dan/atau Aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Layanan dan/atau Aplikasi.
2. Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan Penyedia Layanan. Perusahaan tidak akan menjadi pihak dalam sengketa, negosiasi sengketa antara anda dan Penyedia Layanan. Tanggung jawab untuk keputusan yang anda buat atas Layanan yang ditemukan melalui Aplikasi merupakan tanggung jawab dan melekat seutuhnya dengan dan pada anda. Anda secara tegas

Windows taskbar: 07.50 14/05/2018

GO-JEK Indonesia | Syarat dan | X

https://www.go-jek.com/terms-and-condition/

GO-JEK Tentang Kami Layanan Blog FAQ GABUNG BAHASA INDONESIA

Aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Layanan dan/atau Aplikasi.

2. Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan Penyedia Layanan. Perusahaan tidak akan menjadi pihak dalam sengketa, negosiasi sengketa antara anda dan Penyedia Layanan. Tanggung jawab untuk keputusan yang anda buat atas Layanan yang ditemukan melalui Aplikasi merupakan tanggung jawab dan melekat seutuhnya dengan dan pada anda. Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan, penyebab tindakan, atau kerusakan yang timbul dari penggunaan Layanan, perangkat lunak dan/atau Aplikasi, atau dengan cara apapun terkait dengan Penyedia Layanan yang diperkenalkan kepada anda melalui Aplikasi.
3. Kualitas Layanan yang diperoleh melalui penggunaan Aplikasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penyedia Layanan yang pada akhirnya memberikan Layanan untuk anda. Anda memahami, oleh karena itu, bahwa dengan menggunakan Aplikasi ini, Anda dapat dihadapkan pada transportasi yang berpotensi berbahaya, ofensif, berbahaya bagi anak di bawah umur, tidak aman atau tidak pantas, dan bahwa Anda menggunakan layanan atas risiko anda sendiri.

7. Ganti Rugi

Dengan menggunakan Aplikasi ini, anda setuju bahwa anda akan membela, memberikan ganti

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Windows taskbar: 07.50 14/05/2018

ALDY MALDINI - PADA | Bagaimana Jika Pelang...
driver.go-jek.com/hc/id/articles/115016103428-Bagaimana-Jika-Pelanggan-Salah-Memesan-Layanan

Driver

Cara Menggunakan Halaman Bantuan pada Aplikasi GO-JEK Driver

Bagaimana Jika Pelanggan Salah Memesan Layanan

Mengenal SMS Password Rahasia

Panduan Agar GPS Tetap Akurat pada Handphone Xiaomi

Panduan Aplikasi GO-JEK Driver Versi Terbaru

Kenali Mitos dan Fakta Seputar Aplikasi GO-JEK Driver

Panduan Penggunaan GO-RESTART

Rekan Driver,

PT GO-JEK Indonesia selalu berusaha untuk memberikan solusi yang terbaik untuk setiap kendala yang dialami oleh Anda di lapangan. Salah satunya adalah ketika Anda mendapatkan order di mana Pelanggan salah dalam memilih jenis layanan.

Contoh:

- Pelanggan memesan layanan GO-RIDE untuk mengirim barang, yang seharusnya menggunakan layanan GO-SEND
- Pelanggan memesan layanan GO-SEND untuk membeli barang, yang seharusnya menggunakan layanan GO-FOOD/GO-MART/GO-SHOP (*tergantung kebutuhan*)

Oleh karena itu, demi menghindari kerugian yang mungkin terjadi akibat kesalahan pada jenis layanan yang dipesan Pelanggan, kami menyarankan agar Anda tidak menjalankan order tersebut, informasikan kepada Pelanggan untuk membatalkan order dari aplikasi, lalu sarankan untuk membuat order kembali sesuai dengan layanan yang tepat.

PT GO-JEK Indonesia tidak bertanggung jawab jika terjadi kerusakan, kehilangan, atau kerugian apapun yang disebabkan oleh kesalahan Anda dalam menjalankan order ataupun kesalahan Pelanggan dalam memesan jenis layanan. Hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Driver dan Pelanggan.

Artikel yang dilihat baru-baru ini

- [Kerentanan Mitra: Keterlibatan Mitra GO-JEK Pada Aktivitas Politik](#)
- [Komitmen GO-JEK untuk Kemitraan yang Aman dan Adil Lewat Ajakan #HapusTuyul](#)

Artikel terkait

- [Akibat dan Penggunaan Aplikasi Modifikasi atau Aplikasi Tic](#)
- [Panduan Agar GPS Tetap Akurat pada Handphone Xiaomi](#)

Go to Settings to activate Windows.

05:56 25/03/2018

CURICULUM VITAE

1. Identitas

Nama : Dwi Suryati Ningsih

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat, tanggal lahir : Kuantan Singingi, 29 Desember 1995

Agama : Islam

Domisili : Gunungkidul

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Gedad, Banyusoco, Playen, Gunungkidul



2. Riwayat Pendidikan

2001-2008 : SDN SAWAHLOR

2008-2011 : MTsN BANYUSOCO

2011-2014 : MAN WONOKROMO BANTUL

3. Pengalaman Organisasi

Business Law Center UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta