

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK  
LAYANAN JASA GRABFOOD (STUDI KASUS DI GRAB MADIUN)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**FANORA QUMALA**  
**NIM 210215014**

Pembimbing :

**ENDRIK SAFUDIN, M. H.**  
**NIDN : 2014108401**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH  
P O N O R O G O  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2019**

## ABSTRAK

Fanora Qumala, 2019, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Layanan Jasa GrabFood (Studi Kasus di Grab Madiun)”. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Endrik Safudin, M.H.

Kata kunci : *Ijārah* dan Penyelesaian Sengketa

Grab merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis online. Salah satu fitur andalan dari grab yaitu layanan GrabFood atau sering disebut juga dengan layanan jasa pesan antar makanan dimana didalam islam termasuk kedalam akad *ijārah* karena objeknya berupa jasa dan erat kaitanya dengan upah-mengupah, layanan jasa GrabFood ini salah satu fitur yang sering terjadi permasalahan seperti pembatalan sepihak dari konsumen, sehingga *driver* dirugikan atas adanya pembatalan tersebut serta tidak mendapatkan upah dari pekerjaan yang telah dijalankan. Selain itu penyelesaian sengketa dari pembatalan sepihak tersebut kerugian sepenuhnya ditanggung oleh *driver*.

Berawal dari permasalahan diatas, peneliti memfokuskan penelitian dengan rumusan masalah: *Pertama*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?. *Kedua*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap bentuk penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data deduktif (dari umum-khusus).

Hasil penelitian ini menyimpulkan *pertama*. Pembatalan sepihak dari konsumen pengguna GrabFood itu ada dua yaitu berasal dari orderan asli dan orderan fiktif. Dimana didalam Islam termasuk kedalam akad *ijārah*, akad *ijārah* ini masing-masing pihak tidak memiliki hak *fasakh*, kecuali dengan *iqalah* yaitu berdasarkan kesepakatan para pihak. Para Fukaha menegaskan bahwa semua perbuatan yang mengandung tujuan tidak *masyru'* (bertentangan dengan hukum *syara'*) sehingga menimbulkan kemudharatan itu hukumnya tidak sah, dikatakan menimbulkan kemudharatan karena ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu *driver*. *Kedua*, Cara penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dan dari orderan fiktif pada jasa GrabFood itu sesuai dengan hukum Islam, jika di amati metode yang digunakan melalui metode Perdamaian (*as-shulh*), yaitu dengan cara musyawarah untuk menemukan solusi titik terang hingga saling ridha dan ikhlas antara kedua belah pihak. Dalam menyelesaikan masalah orderan fiktif atau orderan palsu perusahaan Grab memberikan opsi pilihan penyelesaian sehingga saling rela antara keduanya. Namun untuk pembatalan yang berasal dari orderan asli ini pihak kantor Grab tidak memberikan penggantian uang *driver* dan itu sudah ketentuan dari kantor dan disepakati juga oleh *driver*.

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Fanora Qumala

Nim : 210215014

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul : **“Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Penyelesaian Sengketa Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pengguna Jasa Layanan *Grabfood* (Studi Kasus di *Grab* Madiun)**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Ponorogo, 13 November 2019

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Jurusan

Pembimbing

Hukum Ekonomi Syariah



**Hj. Atik Abidah, M.S.I.**

**NIP. 197605082000032001**

**Endrik Safudin, M. H.**

**NIDN. 2014108401**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Fanora Qumala  
NIM : 210215014  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Layanan  
Jasa GrabFood (Studi Kasus Di Grab Madiun)

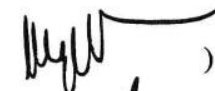


Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang *munaqosah* Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 21 November 2019

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syariah pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 28 November 2019

**Tim penguji**

1. Ketua Sidang : Dr. Miftahul Huda, M.Ag. (  )  
2. Penguji 1 : Hj. Atik Abidah, M.S.I. (  )  
3. Penguji 2 : Soleh Hasan Wahid, M.H. (  )

Ponorogo, 28 November 2019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah



  
**Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.**  
**NIP. 196807051999031001**

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanora Qumala  
NIM : 210215014  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Layanan Jasa GrabFood (Studi Kasus di Grab Madiun)

Menyatakan bahwa naskah skripsi/ tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 3 Desember 2019

Penulis



Fanora Qumala

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanora Qumala  
NIM : 210215014  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Layanan Jasa GrabFood  
(Studi Kasus Di Grab Madiun).

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 12 November 2019

Yang membuat pernyataan,



**Fanora Qumala**  
**NIM. 210215014**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial manusia memiliki banyak kebutuhan yang harus dipenuhi dalam mensejahterakan hidupnya, adakalanya kebutuhan tersebut dimungkinkan tidak dapat terpenuhi dalam satu lokasi, sehingga memerlukan transportasi dalam melakukan perpindahan.

Kegiatan bermuamalah senantiasa mengikuti arus perkembangan zaman. Perkembangan teknologi dan informasi serta kebutuhan manusia yang semakin meningkat menjadikan banyak peluang untuk membuka baik dalam aspek kebendaan atau jasa. Di antara sekian banyak usaha jasa yang ditawarkan usaha ojek online adalah usaha yang paling diminati masyarakat. Perlu dipahami bersama bahwa arus kemajuan teknologi merupakan sebuah keniscayaan yang harus kita ikuti. Jasa transportasi online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah aktivitas. Hal ini ditandai dengan kemunculan Grab yaitu suatu perusahaan penyedia jasa layanan yang menghimpun para pengendara motor, yang memiliki kendaraan bermotor sendiri untuk diusahakan sebagai ojek kepada masyarakat dengan berbasis online.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.elpas.com/2017/apa-itu-grab.html> (Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 05.00)

Aplikasi Grab merupakan aplikasi yang menyediakan layanan jasa didalam Islam disebut juga *Ijarāh* , karena objek akadnya jasa atau pekerjaan. Namun seiring dengan banyaknya pengguna aplikasi *Grab* oleh masyarakat itu semakin banyak juga permasalahan yang ada di dalamnya. Salah satu layanan dari aplikasi Grab yang rawan terjadi permasalahan adalah pada layanan GrabFood. GrabFood merupakan jasa layanan pesan antar makanan. layanan ini sering sekali terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen yang memesan makanan melalui GrabFood, dengan begitu konsumen tidak membayar makanan yang telah dipesan serta driver juga tidak mendapatkan upah dari pekerjaan yang telah dijalankan. Selain itu setiap makanan atau minuman yang telah dibeli tidak akan bisa dikembalikan apalagi kalau sudah masuk sistem kasir. Hal ini sangat merugikan pihak *driver* GrabFood yang telah menggunakan uang pribadinya untuk membelikan pesanan konsumen, namun tidak ada ganti rugi dan upah yang didapatkan dari konsumen tersebut.

Perbuatan konsumen membatalkan pesanan atau melakukan order fiktif tersebut tentu saja sangat merugikan pihak *driver*, kerugian tersebut diantaranya:

- a. Tenaga
- b. *Financial*
- c. Waktu



d. Performa Menurun.<sup>2</sup>

Dalam aplikasi Grab terkandung unsur akad, dimana akad sendiri itu berarti ikatan atau pengencang bagi kedua belah pihak serta terdapat kesepakatan secara *continue* sampai hak dan kewajiban dari pengangkut maupun konsumen telah terpenuhi.<sup>3</sup> Seperti yang di terangkan dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Maidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu<sup>4</sup>*

Dalam dunia perdagangan atau bisnis, terdapat perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian antara satu pihak menyanggupi dengan aman membawa orang atau barang atau makanan dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>5</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, di dalam perjanjian pengangkutan terlibat dua pihak, yakni: pihak pengangkut dan pihak pengirim barang atau penumpang. Kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkut juga berkewajiban menjaga keselamatan barang dan atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai

<sup>2</sup> Rio, *Hasil wawancara*, Madiun, 18 Oktober 2019

<sup>3</sup> Wahab Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adalatuhu* Dalam Abdul Hayyie Al-Kattani, Dkk, *Fiqih islam wa Adalatuhu* (Jakarta: Gema Insani, 2011), 420.

<sup>4</sup> Tim Penyusun, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2000), 142

<sup>5</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Pt Citra Aditya, 1995), 69.

di tempat tujuan yang diperjanjikan. Sebaliknya, pengangkut juga berhak atas ongkos angkutan yang ia selenggarakan.

Karena sering terjadi permasalahan dalam bisnis yang bergerak dalam layanan jasa tersebut maka dari itu Grab juga menyediakan sebuah layanan *costumer service* apabila *driver* mengalami suatu hambatan misalnya seperti adanya pembatalan sepihak dari pihak konsumen, konsumen tidak bisa dihubungi, penumpang tidak ada di tempat penjemputan, serta alamat palsu saat mengirim makanan atau sering juga disebut orderan fiktif.<sup>6</sup>

Orderan fiktif merupakan tindakan seseorang yang memesan jasa *driver* namun si pemesan tidak ditemukan orangnya atau alamatnya. Apabila pesanan terjadi pada jasa layanan penumpang tentu kerugiannya hanya terbuangnya waktu dan bensin pihak *driver*, namun jika pada layanan jasa pesan antar makanan atau GrabFood kerugian akan berlipat ganda, karena sistem perusahaan yang mengharuskan *driver* untuk menalangi terlebih dahulu untuk memesan makanan baru kemudian biaya akan diganti oleh konsumen. Dalam kasus pembatalan sepihak dan kasus order fiktif ini pihak *driver* yang berpotensi mengalami kerugian paling banyak, karena *driver* sudah bersusah payah mengantri makanan, mengharuskan mereka untuk menalangi terlebih dahulu, rugi bensin untuk perjalanan namun ternyata orderan itu dibatalkan atau terkena orderan fiktif.

---

<sup>6</sup> Angga, *Hasil Wawancara*, Madiun 15 Oktober 2019

Dalam masalah tersebut pihak Grab untuk order fiktif memberikan ganti rugi atas uang *driver* yang digunakan untuk dijadikan talangan syarat harus diberikan kepada pihak panti asuhan terdekat, namun apabila orderan itu dibatalkan dari orderan asli maka pihak kantor tidak melayani pemberian ganti rugi, jadi sepenuhnya kerugian ditanggung oleh *driver*, sedangkan pihak konsumen tetap bebas dari tanggung jawab atas kerugian yang di alami *driver*.<sup>7</sup>

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh tersebut banyak ketidaksesuaian dengan ketentuan yang ada dalam hukum Islam yaitu tidak terciptanya asas keadilan dan kesetaraan, selain itu juga ketentuan dalam *ijārah* dimana masing-masing pihak tidak memiliki hak *fasakh* kecuali ada kesepakatan antara keduanya. Serta penyelesaian sengketa yang timbul dari pembatalan sepihak tersebut belum adil karena pihak driver adalah pihak yang paling banyak menanggung resiko atas kejadian tersebut, karena pihak kantor juga memberi ketentuan tertentu agar driver memperoleh ganti rugi sedangkan dari konsumen tidak ada ketentuan ganti rugi apapun.

Dari permasalahan di atas, peneliti merasa bahwa masalah ini perlu diangkat dan dianalisis. Peneliti ingin mendeskripsikan tentang permasalahan pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pengguna jasa layanan GrabFood ditinjau dari hukum Islam serta penyelesaian

---

<sup>7</sup> Ahmad, *Hasil Wawancara*, Madiun 18 Oktober 2019

sengketa akibat pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa layanan GrabFood pada aplikasi Grab Madiun.

Dengan demikian penting kiranya peneliti melakukan penelitian dan membahas permasalahan yang timbul dan mengkaji masalah dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Layanan Jasa Grabfood (Studi Kasus di Grab Madiun)”**

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik suatu permasalahan yang perlu diteliti dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

2. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

#### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian yang penulis harapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat teoritis.**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu wacana ilmiah yang akan menambah khazanah keilmuan Islam khususnya di bidang Muamalah (Hukum Ekonomi Syariah).
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur kepustakaan khususnya mengenai tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood dan penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa layanan GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood serta bagaimana penyelesaian sengketa

akibat pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

- b. Sebagai karya ilmiah untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

#### **E. Telaah Pustaka**

*Pertama*, Skripsi karya Lulu Dzewin Nuha, 2017, yang berjudul “*Tinjauan hukum Islam terhadap jasa transportasi online “Grabbike” (studi kasus di tangerang)*”. Skripsi jurusan Hukum Ekonomi Syariah fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2017. Dari judul tersebut terdapat dua rumusan masalah yaitu *Pertama*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme akad jasa transportasi online GrabBike di Tangerang Kota. *Kedua*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap penerapan tarif transportasi online GrabBike di Tangerang Kota. Dari pembahasan dan analisa dapat diperoleh kesimpulan bahwa mekanisme akad yang dilaksanakan transportasi online GrabBike di Tangerang Kota telah sesuai dengan hukum Islam, dimana rukun dan syarat akad sudah terpenuhi. Yaitu adanya dua orang yang bertransaksi, adanya *ijab qobul*, objek akad dan tujuan akad. Sedangkan dalam penerapan tarif jasa transportasi online GrabBike menurut hukum Islam sah karena menurut Ismail Nawawi dalam bukunya, praktik pemberian upah mengikuti sistem

pengupahan pasar dan jumbuh ulama tidak memberikan batasan minimal atau maksimal.<sup>8</sup>

*Kedua*, Skripsi Septyani Wahyu Arindyah, 2018 yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi online (Study Kasus PT. Go-Jek Indonesia Cabang Madiun)*”. Skripsi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (IAIN) Ponorogo<sup>9</sup>. Dari judul tersebut terdapat dua rumusan masalah yaitu, *pertama*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap prosedur pemesanan jasa transportasi online di PT. Go-Jek Indonesia cabang Madiun? *Kedua*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembagian keuntungan yang diperoleh oleh driver dan perusahaan jasa transportasi online di PT. Go-Jek Indonesia cabang Madiun?. Praktik prosedur pemesanan jasa transportasi Go-jek yang dilakukan oleh sebagian driver PT. Go-jek Indonesia yang tidak menggunakan sistem online berdasarkan aturan perusahaan tersebut secara hukum Islam tidak boleh. Karena dalam akad *qirād muqayyadah* semua keputusan yang mengatur praktek yang ada dalam lapangan adalah *sahibul māl* (pemilik modal) oleh aturan-aturan yang ditetapkan oleh *sahibul māl* (pemilik modal) dalam sebuah kontrak. Sedangkan pembagian keuntungan yang telah di sepakati oleh pihak driver dan perusahaan sebesar 80% untuk driver dan 20% menurut hukum Islam boleh, yang tidak diperbolehkan karena adanya

---

<sup>8</sup> Lulu Dzewin Nuha, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online “Grabbike” (Studi Kasus Di Tangerang)”. *Skripsi* (Ponorogo: IAIN)Ponorogo, 2017)

driver yang mencari keuntungan di luar perjanjian yang di sepakati semata-mata hanya untuk mendapatkan keuntungan lebih dari apa yang sebenarnya sudah di dapatkan dan perbuatan tersebut adalah bentuk penipuan atau pengkhianatan dalam kerjasama.<sup>10</sup>

*Ketiga*, Skripsi Aprelyani Indah Pratiwi, 2019 yang berjudul, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Delivery Order Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek Madiun*”. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Rumusan masalah dalam penelitian ini yang *pertama*, bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap akad *Delivery Order Go-Food* pada aplikasi *Go-Jek Madiun*? *kedua*, bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap *marketing fee/service fee* yang diterapkan *Go-Jek* pada aplikasi *Go-Food*? Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *pertama*, akad yang digunakan dalam transaksi *delivery order Go-Food* adalah multiakad (*hybrid contract*) dengan menggabungkan akad *ijārah* dengan akad *qardh*. Jika ditinjau berdasarkan rukun dan syarat di masing-masing akad, maka semua rukun dan syarat telah terpenuhi. Penggabungan akad ini, termasuk kedalam multiakad yang *mujtami’ah* (tergabung/terkumpul). Mayoritas ulama Hanafiyah, sebagian pendapat ulama Malikiyah, ulama Syafi’iyah, dan Hanbali berpendapat bahwa hukum multi akad (*hybrid contract*) adalah sah dan diperbolehkan menurut syariat Islam. *Kedua*, penetapan *marketing fee* oleh PT *Go-Jek Madiun* kepada pelaku usaha menurut hukum Islam telah terpenuhi. Akad

---

<sup>10</sup> Septyani Wahyu Arindyah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi online (Study Kasus PT. *Go-Jek* Indonesia Cabang Madiun)”, *Skripsi* (Ponorogo: IAIN)Ponorogo, 2018)



yang digunakan adalah akad *ijārah* berupa sewa lapak. Karena *marketing fee* yang diterapkan PT Go-Jek Madiun ialah sebagai *ujrah* atau upah atas sewa lapak yang mereka sediakan.<sup>11</sup>

Dari beberapa penelitian di atas ada beberapa persamaan dengan skripsi yang akan diteliti peneliti yaitu skripsi karya Lulu Dzewin Nuha, 2017, yang berjudul “*Tinjauan hukum Islam terhadap jasa transportasi online “GrabBike” (studi kasus di tangerang)*”. Dari judul tersebut terdapat dua rumusan masalah yaitu *pertama*, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme akad jasa transportasi online Grabbike di Tangerang Kota. *Kedua*, bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap penerapan tarif transportasi online GrabBike di Tangerang Kota. Sedangkan yang akan diteliti peneliti tentang Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)? dan rumusan kedua tentang Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?. Untuk persamaannya yaitu sama-sama meneliti perusahaan Grab tetapi berbeda tempat kantor cabangnya dan tempat lokasi penelitiannya.

---

<sup>11</sup> Apreliyani Indah Pratiwi, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Delivery Order Go-Food Pada Aplikasi *Go-Jek* Madiun”, *Skripsi*, (, (Ponorogo: IAIN)Ponorogo, 2019)

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan pendekatan penelitian**

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menemukan secara khusus dan realistik tentang bagaimana praktik layanan jasa tersebut. Dengan kata lain penelitian lapangan ini bertujuan untuk memecahkan masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.<sup>12</sup>

Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan guna memperoleh data yang valid terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood dan bentuk penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak konsumen pengguna jasa layanan GrabFood pada aplikasi Grab Madiun ditinjau dari hukum Islam. Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu suatu penelitian yang tidak menggunakan angka dalam proses pengolahan data melainkan dengan mengelola data yang penulis dapatkan ke dalam kerangka logis, sistematis, sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.<sup>13</sup>

### **2. Kehadiran Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi kehadiran peneliti sebagai pengamat penuh sehingga peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan

---

<sup>12</sup> Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 6.

<sup>13</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

mendalam tentang praktik pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood dan bentuk penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak konsumen pengguna jasa layanan GrabFood pada aplikasi Grab Madiun ditinjau dari hukum Islam serta dalam pengamatan peneliti dalam rangka observasi tersebut dilakukan secara terang-terangan.

### 3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu di kantor Grab Madiun dikarenakan kantor Grab Madiun adalah kantor yang paling lama beroperasi dibandingkan wilayah lain seperti Ponorogo atau Magetan

### 4. Data Dan Sumber Data

#### a. Data

Data secara umum diartikan sebagai fakta atau keterangan dari objek yang diteliti, maka sumber data penelitian ini adalah *driver* GrabFood konsumen pengguna layanan GrabFood dan staf pengelola. Data yang dibutuhkan tersebut digunakan untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dalam penelitian ini penulis berupaya mengumpulkan data-data yang terkait dengan:

- 1) Data tentang pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

- 2) Data tentang bentuk penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

b. Sumber data

1) Sumber data primer

Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi.<sup>14</sup> Sumber data penelitian ini berupa keterangan dan data yang diperoleh dari staf pengelola, *driver* Grab Madiun dan konsumen..

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari tulisan-tulisan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yaitu jurnal, artikel, dan situs web resmi Grab yang berkaitan dan berhubungan dengan masalah penelitian.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang atau lebih yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dan seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan

---

<sup>14</sup> Ibid., 28

dengan berdasarkan tujuan tertentu.<sup>15</sup> Disini penulis akan mewawancarai pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan jasa GrabFood pada aplikasi Grab Madiun yaitu *driver*, konsumen pengguna jasa GrabFood serta pihak staf pengelola,

b. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mencari data dengan tujuan memperoleh kesimpulan.<sup>16</sup> Dalam hal ini pengumpulan data secara langsung dilakukan ke pihak-pihak yang terkait tentang penggunaan jasa GrabFood pada aplikasi Grab Madiun.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip berupa buku-buku kaitannya dengan pendapat, teori dalil atau hukum dan lain sebagainya yang memiliki hubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

---

<sup>15</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 129

<sup>16</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif (Sebagai Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 20.

## 6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini teknik pengolahan data yang digunakan penulis adalah:

- a. *Editing*, ialah melakukan pemeriksaan data yang telah berhasil dihimpun.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini, penulis memeriksa semua data yang telah diperoleh dari pihak-pihak yang terkait dalam praktek penggunaan jasa GrabFood pada aplikasi Grab Madiun dan atau dari literatur buku yang sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti serta ada keserasian dan kesesuaian dengan pokok permasalahan penelitian ini, yang akhirnya dijadikan referensi, sumber data serta bahan kutipan dalam pembuatan skripsi ini.
- b. *Organizing*, yaitu penyusunan secara sistematis data-data yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan sebelumnya, yaitu sesuai dengan permasalahannya.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini setelah data-data dan referensi terkait dengan praktik penggunaan jasa GrabFood pada aplikasi Grab Madiun. Maka penulis tinggal menyusun secara sistematis yang dituangkan dalam bentuk skripsi.
- c. *Analiting*, yaitu menganalisa data yang terkumpul sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.<sup>19</sup> Data yang

---

<sup>17</sup> Dudung Abdurahman, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Kurnia Kalam, 2003), 16

<sup>18</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi "Teori Dan Aplikasi"* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), 178

<sup>19</sup> Aji Damanuri, *Metode*, 15

dianalisis tersebut kemudian diolah dengan menggunakan teori dan dalil-dalil yang sesuai, sehingga bisa ditarik suatu kesimpulan.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami<sup>20</sup>

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah metode deduktif yaitu pembahasan yang diawali dengan menggunakan teori-teori yang bersifat umum dan selanjutnya dikemukakan kenyataan-kenyataan yang bersifat khusus dengan cara mengamati kejadian dilapangan, kemudian dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>21</sup>

## 8. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang penting yang diperbaharui dari konsep keshahihan (validitas) dan keandalan (reabilitas).<sup>22</sup> Kriteria yang digunakan dalam pengecekan data atau pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini adalah pengecekan dengan kriteria kredibilitas. Kredibilitas adalah suatu kriteria untuk memenuhi bahwa data informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2013), 224

<sup>21</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Resech, Vol 2* (Yogyakarta: Offiset, 2004), 45

<sup>22</sup> Ibid., 42

kualitatif dapat dipercaya oleh pembaca dan dapat diterima oleh responden yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung.<sup>23</sup>

## 9. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian merupakan proses yang harus ditempuh seorang peneliti dalam melaksanakan suatu penelitian, tahapan-tahapan tersebut dibagi menjadi dua tahapan, yaitu:

### a. Tahapan Pra-Lapangan

Merupakan tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian di lapangan. Tahapan pra-lapangan ini berupa penyusunan rancangan penelitian, memilih lokasi yang tepat yang akan digunakan untuk penelitian, mengurus mengenai perizinan penelitian, menyiapkan perlengkapan penelitian, serta memilih dan memanfaatkan lingkungannya.

### b. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Merupakan tahapan yang dilakukan oleh seorang peneliti ketika berada di lapangan. Dalam tahapan ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data yang ada di lapangan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Ibid., 15

<sup>24</sup> Dara Adila Sandy, Tahap-Tahap Penelitian, <https://.Wordpress.Com/2011/05/27/Tahap-Tahap-Penelitian/>, (Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2019 Pukul 10.15)



## G. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk mempermudah dan memberikan gambaran terhadap maksud yang terkandung dalam skripsi ini, untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka disusun secara sistematis sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi sub bab: *Pertama*, latar belakang masalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang menjadi dasar atau mendukung timbulnya masalah yang diteliti. *Kedua*, rumusan masalah yang disusun secara spesifik tentang ruang lingkup masalah yang akan diteliti. *Ketiga*, tujuan penelitian untuk menjawab permasalahan yang diteliti sesuai rumusan masalah yang disusun. *Keempat*, manfaat penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi masyarakat. *Kelima*, kajian pustaka sebagai tinjauan ulang atas karya-karya yang sudah diteliti dan berhubungan dengan skripsi ini serta menjelaskan perbedaannya dengan skripsi ini. *Keenam*, metode penelitian memuat langkah-langkah dalam mengumpulkan dan menganalisis data. *Ketujuh*, sistematika pembahasan untuk menerangkan alur pembahasan analisis

hukum Islam terhadap praktik layanan jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

## **BAB II : *Ijārah*, dan Penyelesaian sengketa**

Pada bab ini membahas tentang teori *ijārah* meliputi, pengertian *ijārah*, hukum *ijārah*, rukun dan syarat *ijārah*, hak dan kewajiban para pihak, pembatalan dan berakhirnya *ijārah*. Teori Penyelesaian sengketa meliputi, Pengetian sengketa dalam hukum Islam dan Jenis-jenis penyelesaian sengketa hukum Islam

## **BAB III : PRAKTIK LAYANAN JASA GRABFOOD (STUDI KASUS DI GRAB MADIUN).**

Pada bab ini memuat tentang Gambaran umum perusahaan Grab meliputi, sejarah berdirinya Grab, layanan yang tersedia di Grab, visi dan misi, gambaran umum GrabFood meliputi deskripsi umum layanan jasa GrabFood, pihak-pihak yang terlibat dalam layanan jasa GrabFood dan mekanisme pemesanan via aplikasi GrabFood. Selain itu juga tentang Pembatalan sepihak oleh konsumen meliputi, latar belakang pembatalan sepihak, dampak atau akibat dari pembatalan sepihak, bentuk penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen pengguna layanan jasa GrabFood.

**BAB IV : ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK LAYANAN JASA GRABFOOD (STUDI KASUS DI GRAB MADIUN).**

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)?. dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pembatalan sepihak konsumen pengguna layanan jasa GrabFood (Studi kasus di Grab Madiun)?

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini akan ditarik kesimpulan dari semua teori yang sudah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, yang meliputi dua ide pokok yaitu kesimpulan dan saran.

**BAB II**  
**KONSEP *IJARAH*, DAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA DALAM ISLAM**

**1. Konsep *ijārah***

**a. Pengertian *ijārah***

Menurut etimologi, *ijārah* adalah menjual manfaat. Menurut kaidah *sharraf* kata berarti *ijārah* upah, sewa, imbalan atau ganti. Secara terminologi, pengertian *ijārah* ialah akad atas beberapa manfaat atas penggantian. *Ijārah* secara sederhana diartikan dengan “akad terhadap manfaat atau jasa dengan waktu tertentu yang disertai dengan imbalan tertentu pula”. Definisi tentang *Ijārah* itu terkandung dua pengertian, yaitu bisa bermakna jual-beli manfaat benda, dan disebut dengan jual beli tenaga manusia.<sup>1</sup> Landasan hukum *ijārah* yaitu pada QS. *Al-Kahfi* ayat 77

فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَيَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطْعَمَا أَهْلَهَا فَأَبَوْا أَن  
يُضَيِّفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَن يَنْقُضَ فَأَقَامَهُ ط قَالَ لَوْ  
شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا ﴿٧٧﴾

*Artinya: Maka keduanya berjalan; hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka minta dijamu*

---

<sup>1</sup> Panji Adam, *Fikih Muamalah Maliyah Konsep, Regulasi, Dan Implementasi* (Bandung:Pt Refika Aditama, 2017), 199.

kepada penduduk negeri itu, tetapi penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, Maka Khidhr menegakkan dinding itu. Musa berkata: "Jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu".<sup>2</sup>

QS. Surat Al-Qasas Ayat 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ <sup>ط</sup> إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ

الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya: salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".<sup>3</sup>

Dalam Al-Qur'an dijelaskan surah Al-Thalaaq ayat 6

أَسْكِنُوهُنَّ مِمَّنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِّنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تَضَارُوهُنَّ لِيُضَيِّقُوا

عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ

أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ <sup>ط</sup> وَأَتَمُّوْا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم

فَسْتَرْضِعْ لَهُنَّ أُخْرَىٰ ﴿٦﴾

Artinya : tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu Maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di

<sup>2</sup> Ismail Nawawi, *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 185.

<sup>3</sup> H.A. Hafizh Dasuki Dkk, *Al- Qur'an Dan Tafsirnya*, (Yogyakarta: Pt Bhakti Wakaf, 1995), 316.

*antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.*<sup>4</sup>

Jumhur ulama fiqih berpendapat bahwa *ijārah* adalah menjual manfaat, dan yang boleh disewakan adalah manfaatnya bukan bendanya. Oleh karena itu, mereka melarang menyewakan pohon untuk diambil buahnya, sumur untuk diambil airnya, dll, sebab semua itu bukan manfaatnya melainkan bendanya. Manfaat sesuatu dalam konsep *ijārah* mempunyai pengertian yang sangat luas meliputi imbalan atas manfaat suatu benda atau upah terhadap suatu pekerjaan tertentu.<sup>5</sup>

#### **b. Rukun dan syarat *ijārah***

- 1) *Mu'jir* dan *Musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. *Mu'jir* adalah yang memberikan upah yang menyewakan, *Musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu. Bagi orang yang berakad *ijārah* juga disyarat mengetahui manfaat barang yang diakadkan dengan sempurna sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan. Syaratnya adalah baligh, berakal dan atas kehendak sendiri.
- 2) *Shighat* ijab kabul antar *Mu'jir* dan *Musta'jir*, ijab kabul sewa-menyewa dan upah-mengupah, ijab kabul sewa-menyewa

<sup>4</sup> Ibid., 208.

<sup>5</sup>Atang Abd. Hakim , *Fiqih Perbankan Syariah Transformasi Fiqih Muamalah Ke Dalam Peraturan Perundang-Undangan* (Bandung : Refika Aditama, 2011), 254.

misalnya: “Aku sewakan mobil ini kepadamu setiap hari Rp 25.000,00”, maka *musta’jir* menjawab “Aku terima sewa mobil tersebut dengan harga demikian setiap hari”. Ijab kabul upah mengupah misalnya seseorang berkata, “Kuserahkan kebun ini kepadamu untuk dicangkuli dengan upah setiap hari Rp25.000,00”, kemudian *Musta’jir* menjawab “Aku akan kerjakan pekerjaan itu sesuai apa yang engkau ucapkan”.<sup>6</sup>

- 3) *Ujrah*, adalah segala macam bentuk penghasilan yang diterima buruh (pekerja) baik berupa uang ataupun barang dalam jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi. Dalam hukum Islam diatur sejumlah persyaratan yang berkaitan dengan *ujrah* atau upah, yaitu:
- a) Adanya kerelaan kedua belah pihak yang berakad.
  - b) Besaran upah merujuk pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang berakad.
  - c) Tidak sepatutnya bagi pihak yang kuat dalam akad untuk mengeksploitasi kebutuhan pihak yang lemah dan memberikan upah dibawah standar.<sup>7</sup> Allah berfirman dalam surat An-Nisa’ ayat 29

<sup>6</sup> Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam* (Bandung: Sinar Baru Angelsindo, 2009), 26.

<sup>7</sup> Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam* (Jakarta: Robbani Press 2001), 308

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ  
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٨﴾

*Artinya: 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<sup>8</sup>*

- d) Upah harus dari suatu perbuatan yang jelas batas waktu pekerjaannya, misalnya bekerja menjaga rumah selama satu malam atau satu bulan.
- e) Upah harus berupa *mal mutaqqawim* (harta yang bernilai) dan upah tersebut harus dinyatakan secara jelas baik dari segi jenis upahnya, besar upah dan sebagainya.

Para ulama membolehkan mengambil upah sebagai imbalan dari pekerjaannya, karena hal itu termasuk hak dari seorang pekerja untuk mendapatkan upah yang layak mereka terima. Para ulama telah menetapkan syarat upah yaitu:

- a) Berupa harta tetap yang dapat diketahui

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, (Bandung:Cv Penerbit Diponegoro, 2010), 83.



- b) Tidak boleh sejenis dengan barang manfaat dari *ijārah*, seperti upah penyewa rumah untuk ditempati dengan menempati rumah tersebut.<sup>9</sup>

**c. Macam-macam *ijārah***

Berdasarkan uraian tentang definisi dan syarat *ijārah* maka *ijārah* dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- 1) *ijārah 'ala al-manafi'*, yaitu *ijārah* yang objek akadnya adalah manfaat. Dengan perkataan lain, terjadinya sewa menyewa yang berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakan. Misalnya sewa menyewa rumah, tanah pertanian, kendaraan, pakaian, perhiasan, lahan kosong yang dibangun pertokoan dan sebagainya. Apabila akad sudah berlangsung, pihak yang menyewa (*mu'ajjir*) wajib menyerahkan barang (*ma'jur*) kepada penyewa (*musta'jir*). Dengan diserahkannya manfaat . seperti menyewakan rumah untuk ditempati, mobil untuk dikendarai, baju untuk dipakai, dll.
- 2) *ijārah 'ala al-'amāl*, yaitu *ijārah* yang objek akadnya jasa atau pekerjaan, seperti membangun gedung atau menjahit pakaian. Akad *ijārah* ini terkait erat dengan masalah upah mengupah. Oleh karena itu pembahasannya lebih dititik beratkan kepada pekerjaan atau buruh (*ajir*).<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung, Pustaka Setia, 2004), 129

<sup>10</sup> Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), 85-86

*ijārah* seperti ini, menurut ulama fiqh, hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, buruh pabrik dan tukang sepatu. *ijārah* seperti ini ada yang bersifat pribadi, seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga, dan yang bersifat serikat, yaitu seseorang atau sekelompok orang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak, seperti tukang sepatu, buruh pabrik, dan tukang jahit. Kedua bentuk *ijārah* terhadap pekerjaan ini menurut ulama fiqh hukumnya boleh.

#### d. Hukum *ijārah*

Hukum *ijārah* sah adalah tetapnya kemanfaatan bagi penyewa, dan tetapnya upah bagi pekerja atau orang yang menyewakan ma'qud 'alaih, sebab *ijārah* termasuk jual-beli pertukaran, hanya saja dengan kemanfaatan.

Adapun hukum *ijārah* rusak, menurut ulama Hanafiyah, jika penyewa telah mendapatkan manfaat tetapi orang yang menyewakan atau yang bekerja dibayar lebih kecil dari kesepakatan pada waktu akad. Ini bila kerusakan tersebut terjadi pada syarat. Akan tetapi, jika kerusakan disebabkan penyewa tidak memberitahukan jenis pekerjaan perjanjiannya, upah harus diberikan semestinya. Jafar dan ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa *ijārah* fasid sama dengan jual-beli fasid, yakni harus dibayar sesuai dengan nilai atau ukuran yang dicapai oleh barang sewaan.

**e. Hak dan kewajiban para pihak dalam akad *ijārah***

Dengan terpenuhinya syarat perjanjian *ijārah* tersebut maka terjadilah dua hubungan hukum diantara kedua belah pihak dan dengan sendirinya lahirlah hak dan kewajiban diantara pihak tersebut. Sehingga keduanya saling terikat. Hak dan kewajiban itu meliputi:

- 1) Hak penyewa (*musta'jir*) antara lain meliputi :
  - a) Menerima objek *ijārah* dalam keadaan baik dan siap dioperasikan
  - b) Menggunakan objek *ijārah* yang disewakan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang diperjanjikan
- 2) Kewajiban penyewa antara lain meliputi:
  - a) Membayar sewa dan biaya-biaya lainnya sesuai yang diperjanjikan
  - b) Mengembalikan objek *ijārah* apabila tidak mampu membayar sewa
  - c) Menjaga dan mempergunakan objek *ijārah* sesuai yang diperjanjikan
  - d) Tidak menyewakan kembali dan/atau memindahtangankan objek *ijārah* kepada pihak lain<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Abdul Ghofur Anshori , *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*, (Yogyakarta: Citra Media, 2006),48.

**f. Pembatalan dan berakhirnya akad *ijārah***

Apabila ditinjau dari sifat akad *ijārah* yang mengikat kedua belah pihak atau tidak, terdapat perbedaan pendapat ulama mengenai hal tersebut. Ulama Hanafiyah berpendapat akad *ijārah* bersifat mengikat tetapi dapat dibatalkan secara sepihak apabila terdapat uzur dari salah satu pihak yang berakad. Adapun Jumhur ulama mengatakan bahwa akad *ijārah* bersifat mengikat kecuali ada cacat atau barang tidak bisa dimanfaatkan. Menurut Sayyid Sabiq, akad *ijārah* dapat menjadi batal dan berakhir bila ada hal-hal sebagai berikut:

- a) Terjadinya cacat pada barang sewaan ketika ditangan penyewa.
- b) Rusaknya barang yang disewakan, seperti ambruknya rumah runtuhnya bangunan gedung.
- c) Rusaknya barang yang diupahkan, seperti bahan baju yang upahkan untuk dijahit.
- d) Telah terpenuhinya manfaat yang diakadkan sesuai dengan masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.
- e) Menurut Hanafiyah salah satu pihak dari yang berakad boleh membatalkan akad *ijārah* jika ada kejadian-kejadian yang luar biasa, seperti terbakarnya gedung, tercurinya barang-barang dagangan dan kehabisan modal.
- f) Menurut ulama Hanafiyah apabila ada udhur seperti rumah disitamaka akad berakhir. Sedangkan jumhur ulama melihat

bahwa udhur yang membatalkan *ijārah* itu apabila objeknya mengandung cacat atau manfaatnya hilang. Disamping itu, ulama Syafi'iyah dan Hanabilah juga berpendapat bahwa jika pekerjaan dilakukan oleh pihak pekerja yang disewa, ia tidak berhak mendapatkan upah apabila ada yang rusak di tangannya. Karena, ia tidak melakukan pekerjaan dengan baik..

- g) Berakhir dengan *iqalah* yaitu pembatalan akad atas dasar kesepakatan antara kedua belah pihak.<sup>12</sup>

## 2. Penyelesaian sengketa

### a. Pengertian sengketa

Sengketa merupakan suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Perasaan tidak puas akan muncul kepermukaan apabila terjadi *conflict of interest*. Pihak yang merasa dirugikan akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua, apabila pihak kedua dapat menanggapi dan memuaskan pihak pertama, selesailah konflik tersebut, sebaliknya jika reaksi pihak kedua menunjukkan perbedaan pendapat atau memiliki nilai-nilai yang berbeda, akan terjadilah apa yang dinamakan sengketa.<sup>13</sup>

### b. Jenis-jenis penyelesaian sengketa dalam Islam yaitu:

- 1) Perdamaian (*as-shulh*) merupakan jalan yang diambil untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah untuk

<sup>12</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 2010), 75.

<sup>13</sup> Susilawetty, *Arbitrase Dan Alternative Penyelesaian Sengketa Ditinjau Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2013), 13.

menemukan solusi titik terang hingga saling ridha dan ikhlas antara kedua belah pihak. Karena dalam islam dibenarkan bahwa menjalin hubungan secara damai adalah suatu kenikmatan (rahmat). Dalam surat Al-Hujarat ayat 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

*Artinya: orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.<sup>14</sup>*

Dalam potongan ayat surat An-Nisa ayat 128 yang berbunyi

وَالصُّلْحُ خَيْرٌ

*Artinya: dan perdamaian itu lebih baik<sup>15</sup>*

Manfaat menyelesaikan sengketa melalui shulh atau perdamaian yaitu

- i. Dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relative lebih murah dibandingkan melalui pengadilan atau arbitrase
- ii. Shulh memberikan kesempatan kepada para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal dalam menyelesaikan perselisihan mereka

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan.*, 206

<sup>15</sup> *Ibid.*, 90

iii. Mampu menghilangkan konflik dan permusuhan yang selalu hampir selalu mengiringi putusan yang dijatuhkan hakim di pengadilan atau arbiter pada lembaga arbitrase

2) Secara arbitrase (*at-tahkim*), berarti menjadikan seseorang sebagai pencegaah suatu sengketa (hakam). Tahkim yaitu tempat bersandarnya orang yang bersengketa kepada seseorang yang mereka tunjuk sebagai penengah (orang yang diridhai) keputusannya untuk menyelesaikan pertikaian para pihak yang bersengketa. Dalil Al-Qur'an tentang arbitrase syariah surat An-Nisaa' ayat 35

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا

*Artinya: dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, Maka kirimlah seorang hakam[293] dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. jika kedua orang hakam itu bermaksud Mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.<sup>16</sup>*

3) Lembaga peradilan Agama (*al-qadha*), jika para pihak yang bersengketa tidak berhasil melakukan perdamaian dan arbitrase

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan.*, 85

maka salah satu pihak bisa mengajukan masalahnya ke Pengadilan Agama. Dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 8

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا ۗ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*<sup>17</sup>

Dalam hal ini Hakim yang memiliki wewenang dalam memberikan keputusan dari penyelesaian sengketa di Pengadilan Agama.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Ibid., 146

<sup>18</sup> Abu Rokhmad, *Paradigma Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa*, Vol. 18 No. 1, 2016, hlm 53-58



## BAB III

### PRAKTIK PEMBATALAN SEPIHAK DAN PENYELESAIAN SENGKETA

#### AKIBAT PEMBATALAN SEPIHAK PADA JASA GRABFOOD (STUDI

#### KASUS PADA APLIKASI LAYANAN GRAB MADIUN)

##### A. Gambaran umum Perusahaan *Grab*

###### 1. Sejarah Perusahaan *Grab*

Grab adalah perusahaan teknologi yang berkantor pusat di Singapura yang menghubungkan penumpang dengan pengemudi taksi dari berbagai perusahaan. Grab didirikan oleh Anthony Tan yang sedang kuliah di *Harvard Business School* untuk *Master of Business Administration*. Ketika teman sekelasnya sedang bercerita tentang sulitnya mendapatkan taksi di Malaysia, Anthony kemudian menyusun rencana bisnis untuk membangun GrabTaxi yang mirip dengan layanan Uber pada tahun 2012. Pada saat GrabTaxi hadir di Indonesia, seorang sopir taksi di Jakarta mengatakan bisa lebih banyak mendapat penumpang dan hasil pendapatan dibandingkan sebelum sopir tersebut memakai aplikasi online. Pada Juni 2015 perusahaan taksi meluncurkan *GrabCar* di Bali, sehingga mobil pribadi bisa beroperasi mengangkut penumpang berbasis aplikasi online. Tiga tahun berjalan bisnis yang dirintis Anthony menjadi aplikasi layanan terbesar di Asia Tenggara, akhirnya Anthony mengubah nama GrabTaxi menjadi Grab pada awal 2016. Grab telah menggalang pendanaan sebesar US\$ 700 juta sejak

pertama kali dibangun. Perusahaan ini telah menerima investasi dari *SoftBank* dari Jepang, *China Investment Corp*, *Temasek Holdings* dari Singapura, dan Didi Kuaidi dari China. Sejauh ini, *Grab* beroperasi di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. <sup>1</sup>

### **Visi**

Grab mempunyai visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan se-Asia Tenggara.

### **Misi**

- a. Menyediakan transportasi yang aman
- b. Menjadikan transportasi mudah di akses semua masyarakat
- c. Meningkatkan taraf hidup dan memperkuat kemitraan.

Perusahaan Grab adalah perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja. Untuk kendaraan tetap milik mitra yang sudah bergabung di PT. Grab Indonesia. Para pengemudi disini sudah terseleksi, berlisensi dan telah melewati pelatihan keselamatan atau training online oleh perusahaan Grab melalui handphone masing-masing calon mitra. Sehingga mitra yang memenuhi syarat yang dapat menjadi anggota *driver* online di PT. Grab Indonesia. Jika dinyatakan lolos, mitra akan mendapat *username* dan *password* yang dikirim melalui email untuk masuk ke akun *driver* dan dapat digunakan. Perusahaan aplikasi penyedia

---

<sup>1</sup> <http://grabaja.wordpress.com/sejarah/>. (diakses pada tanggal 31 oktober 2019 , jam 09.15)

jasa transportasi online PT. Grab Indonesia telah beroperasi di beberapa kota di Indonesia salah satunya di kota Madiun. Grab menyediakan dua fitur layanan yaitu GrabCar dan GrabBike. Di dalam aplikasi *GrabBike* ada beberapa fitur layanan diantaranya GrabExpress dan GrabFood<sup>2</sup>

## 2. Jenis-Jenis Layanan Grab

Layanan jasa Grab tidak hanya GrabBike saja, *Grab* juga menyediakan berbagai layanan transportasi lainnya seperti GrabCar, GrabExpress, GrabHitch, GrabPay dan GrabFood. Berikut ini merupakan penjelasan dari berbagai macam pelayanan yang disediakan Perusahaan *Grab*:

- a. GrabCar, adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman.
- b. GrabExpress, adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.
- c. GrabHitch, adalah layanan berbagi tumpangan menggunakan sepeda motor/mobil dengan mencocokkan pengemudi yang melakukan perjalanan ke tempat kerja dengan penumpang dengan arah/rute yang sama, sehingga memungkinkan keduanya melakukan perjalanan bersama-sama.

---

<sup>2</sup> <https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-orofil-grab-html>, (diakses pada tanggal 31 oktober 2019 , jam 10.20)

- d. GrabPay, adalah layanan yang memungkinkan pelanggan menikmati pelayanan non-tunai. Grab Indonesia menjalin kerjasama dengan Bank Mandiri e-cash. GrabPay Credits ini memiliki mitra lokal selain Bank Mandiri yaitu ATM Prima, BCA, BNI, BRI, CIMB Niaga, dan Bank Permata.
- e. GrabFood, adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia. GrabFood hanya menjalin kerjasama dengan restoran terbaik.<sup>3</sup>

### 3. Gambaran Umum Jasa Layanan GrabFood

Layanan GrabFood yang pertama kali diluncurkan pada 2016 kini telah berkembang hingga ke enam negara: Indonesia, Singapura, Malaysia, Filipina, Thailand, dan Vietnam. Di Indonesia, GrabFood telah hadir di 178 kota. Tahun 2018, volume pengirimannya telah tumbuh hampir 10 kali lipat dalam periode Desember 2017-Desember 2018, dan jumlah merchant tumbuh delapan kali lipat. Bahkan, GrabFood berhasil mencatatkan berbagai pencapaian dalam tempo yang singkat, termasuk menjadi aplikasi pesan-antar makanan tercepat nomor satu berdasarkan survei yang dilakukan Kantar, perusahaan riset pihak ketiga.

Data terbaru dari perusahaan riset pasar pihak ketiga lainnya, Nielsen, menunjukkan, tiga dari empat responden di Jakarta mengatakan bahwa pengiriman yang cepat adalah alasan mereka menggunakan

---

<sup>3</sup> <https://www.grab.com/id/>, (diakses pada tanggal 28 oktober 2019 , jam 17.15)

layanan GrabFood. Secara regional, GrabFood berhasil mencatatkan berbagai pencapaian dalam tempo yang singkat, dibandingkan pemain lain yang telah beroperasi lebih dulu.

Sebagai wujud komitmen pelayanan, GrabFood memperkenalkan sistem pesan-antar terintegrasi GrabFood yang ditujukan untuk meningkatkan pengalaman, baik bagi pelanggan, mitra pengemudi, maupun mitra merchant. Melalui sistem terintegrasi ini, pesanan dari pelanggan akan langsung diterima sistem pemesanan *merchant* dan aplikasi mitra pengemudi pada waktu yang sama. Dengan sistem ini, pelanggan akan menerima pesanan mereka dengan cepat, dan mitra pengemudi bisa menyelesaikan lebih banyak pesanan.

Dalam lima bulan setelah bergabung dengan GrabFood, para *merchant* di Indonesia mendapatkan 88% pendapatan inkremental yang lebih besar. Tidak hanya merchant, mitra pengemudi mendapatkan 40% penghasilan lebih banyak dengan mengambil pekerjaan pengantaran makanan, di luar pendapatan dari layanan transportasi. Dengan memanfaatkan data, kami dapat membantu mitra *merchant* untuk mengembangkan bisnisnya dan juga berinvestasi dalam kampanye gabungan bersama para merchant untuk mempromosikan *brand* mereka

Di dalam layanan GrabFood ada dua jenis resto yang dapat di pilih konsumen yaitu resto pilihan dan resto biasa. Untuk yang resto pilihan ini cara pembayarannya menggunakan GrabPay, sehingga bisa dikatakan lebih aman untuk *driver* dan bisa terhindar dari pembatalan sepihak dari

konsumen atau dari orderan fiktif. Sedangkan untuk resto biasa ini sangat rawan dengan pembatalan sepihak dari konsumen atau order fiktif karena cara pembayarannya itu dengan system tunai atau *cash*.<sup>4</sup>

Untuk menjaga kualitas makanan, GrabFood telah memperkenalkan Tas GrabFood bagi pengemudi, yang dilengkapi lapisan luar anti-air dan lapisan dalam termal untuk menjaga suhu makanan. Partisi pembagi ruang juga disediakan untuk meletakkan hingga delapan minuman dalam posisi tegak. Tersedia juga tempat penyimpanan bukti pembelian dan sabuk pengaman agar lebih stabil saat membawa pesanan pelanggan.

Baru-baru ini Grab juga meluncurkan fitur inovatif Langganan Paket Hemat yang memungkinkan pelanggan berlangganan paket promo dengan harga tetap yang akan diperpanjang secara otomatis di setiap siklus penagihan. Fitur ini menawarkan paket berlangganan yang lebih hemat kepada pengguna dengan *vocher* GrabFood yang bisa dipakai untuk melakukan pesanan makanan apa saja, tanpa minimum order, serta dapat digunakan sepanjang periode berlangganan. Paket berlangganan ini terbagi menjadi tiga paket, yaitu Paket 75.000, Paket 125.000, dan Paket 250.000, yang berlaku untuk sebulan setelah pelanggan membeli paket di Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan, Makassar, Bali, Semarang, Yogyakarta, Manado, Palembang, dan Lampung.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Okta, *Hasil Wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

<sup>5</sup> <https://www.grab.com/id/merchant/food/>, (diakses pada tanggal 28 oktober 2019 , jam 14.00)

#### 4. Pihak-pihak yang terlibat dalam jasa layanan GrabFood

Didalam jasa layanan GrabFood ini melibatkan berbagai pihak dalam kegiatan transaksinya yaitu, Grab, driver GrabFood, serta konsumen pengguna jasa layanan Grab:

##### a. Perusahaan Grab

Perusahaan Grab memfasilitasi aplikasi GrabFood dan bersedia untuk bekerjasama dengan *merchant* atau penjual yang menghubungkan dengan pihak pembeli atau konsumen yang sudah bergabung dengan aplikasi GrabFood untuk memesan makanan

##### b. Penjual atau *merchant*

*Merchant* yang ingin bergabung dengan GrabFood harus mendaftarkan terlebih dahulu kepada pihak Grab dengan cara

- 1) Membuka situs resmi GrabFood di [www.grab.com/id](http://www.grab.com/id), pilih menu layanan, kemudian pilih GrabFood.
- 2) Pada halaman GrabFood, Anda akan menemukan *Form* Pendaftaran Online untuk mendaftarkan warung ke GrabFood pada bagian bawah halaman.
- 3) Selanjutnya, isi *form* pendaftaran tersebut secara lengkap.
- 4) Data yang harus dimasukkan yaitu nama restoran, nama anda, alamat, nomor telepon, dan alamat e-mail.
- 5) Setelah itu masukkan tanggapan dan pertanyaan Anda, dan centang pada kotak di sebelah tulisan “Saya Bekerja di Sini” serta “*I’m Not Robot*” untuk *captcha*.

- 6) Pastikan semua telah terisi lengkap, lalu tekan Submit.
- 7) Arahkan kursor ke bawah hingga Anda mendapati tulisan “*Thanks for contacting us! We will get in touch with you shortly*”.
- 8) Setelah semua tahap Anda selesaikan, dalam dua hari Grab akan menghubungi kembali lewat e-mail untuk penjelasan kerja sama selanjutnya
- 9) Grab akan mengirim kontrak GrabFood melalui e-mail ketika anda menyetujui maka akan ada email verifikasi outlet, dan e-mail verifikasi dan training online.
- 10) Setelah proses aktivasi selesai maka bisa langsung jualan via aplikasi GrabFood <sup>6</sup>

c. *Driver*

Pengendara yang ingin bergabung menjadi *driver* Grab harus memiliki *android smartphone* dan mendaftarkan ke kantor Grab terdekat dengan syarat memiliki KTP, SIM C aktif, menyediakan motor dan STNK, serta SKCK dari kepolisian. Dalam transaksi GrabFood, *driver* bertugas untuk mengantar makanan kepada konsumen serta menalangi uang konsumen terlebih dahulu apabila konsumen memilih model pembayaran dengan uang tunai.<sup>7</sup>

d. Konsumen

Konsumen yang ingin menggunakan layanan GrabFood harus *mendownload* terlebih dahulu aplikasi Grab di *playstore*, kemudian

---

<sup>6</sup> <https://www.grab.com/id/merchant/food/>, (diakses pada tanggal 28 oktober 2019 , jam 14.00)

<sup>7</sup> Hadi, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019



diinstal dan mengisi identitas diri setelah itu baru bisa menggunakan layanan GrabFood.<sup>8</sup>

## 5. Mekanisemen Pemesnan Melalui Aplikasi GrabFood

### a. Buka Aplikasi Grab

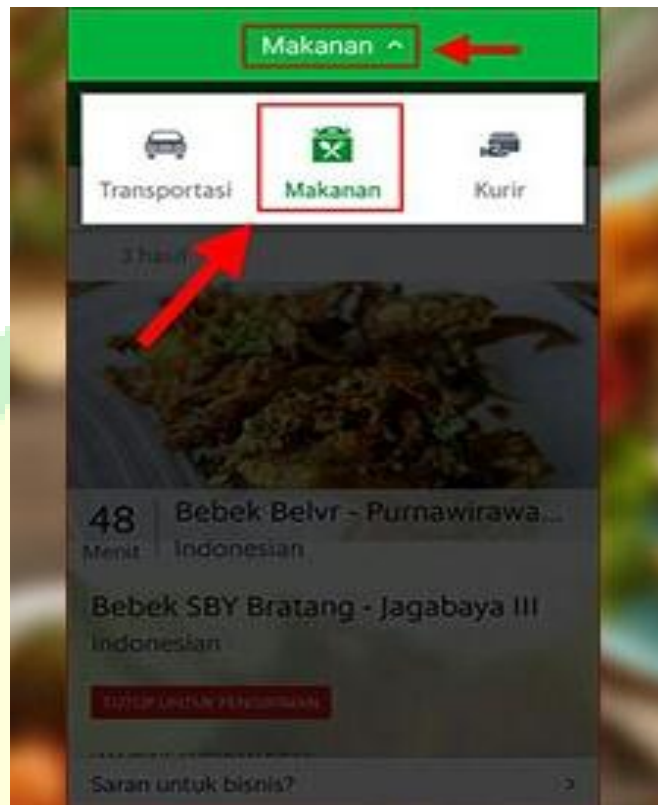


Buka aplikasi Grab yang sudah *terinstall* di *smartphone*. Apabila belum memilikinya maka diwajibkan untuk melakukan *download* dan mendaftar melalui aplikasinya

---

<sup>8</sup> Vika, Hasil wawancara, Madiun 28 Oktober 2019

b. Tap menu makanan



Jika aplikasi Grab sudah terbuka silahkan tap pada bagian menu lalu pilih makanan seperti pada gambar diatas untuk melanjutkan proses

lain  
PONOROGO

c. Masukkan alamat tujuan



Selanjutnya silahkan masukkan alamat tujuan pengantaran makanan pada kolom atas. Alamat tujuan akan muncul pada *Maps* yang akan dijadikan panduan bagi *driver* antar.

d. Cari makanan



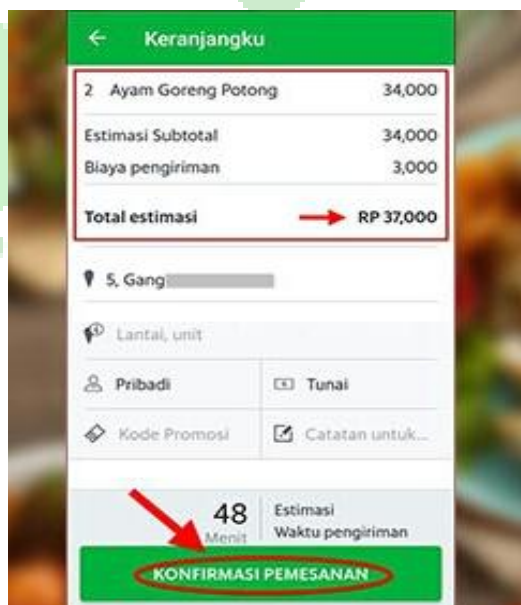
Cara menggunakan GrabFood selanjutnya adalah mencari makanan dengan mengetikkan nya ke menu pencarian

e. Pilih makanan dan masukkan ke keranjang



Pada laman ini menu makanan akan muncul beserta nama restoran yang menjual nya. Harga dari tiap makanan juga muncul lalu silahkan pilih mana yang sesuai dengan selera anda dan tentukan jumlah pesanan. Setelah selesai memilih masukkan ke keranjang belanja untuk melanjutkan ke proses berikutnya

f. Konfirmasi pesanan



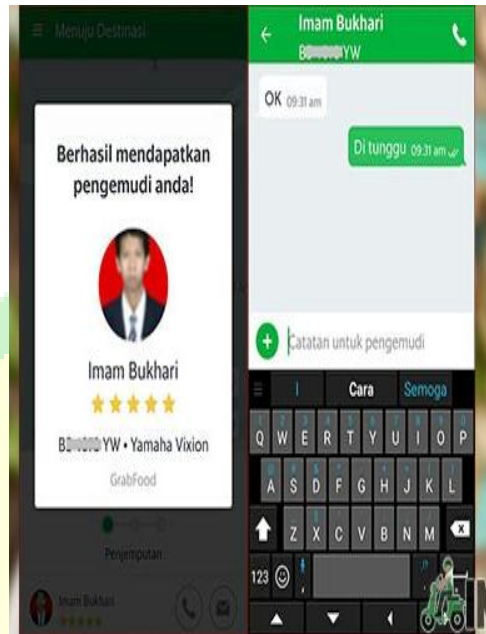
Selanjutnya kita akan dibawa ke laman konfirmasi pesanan GrabFood. Seperti gambar diatas ongkos kirim akan muncul kemudian terlihat biaya yang harus di keluarkan untuk memesan makanan tersebut. Estimasi waktu pengiriman juga tersedia, kita dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan saldo *GrabPay*. Jika semuanya sudah selesai silahkan konfirmasi pesanan

g. Pencarian *driver* terdekat



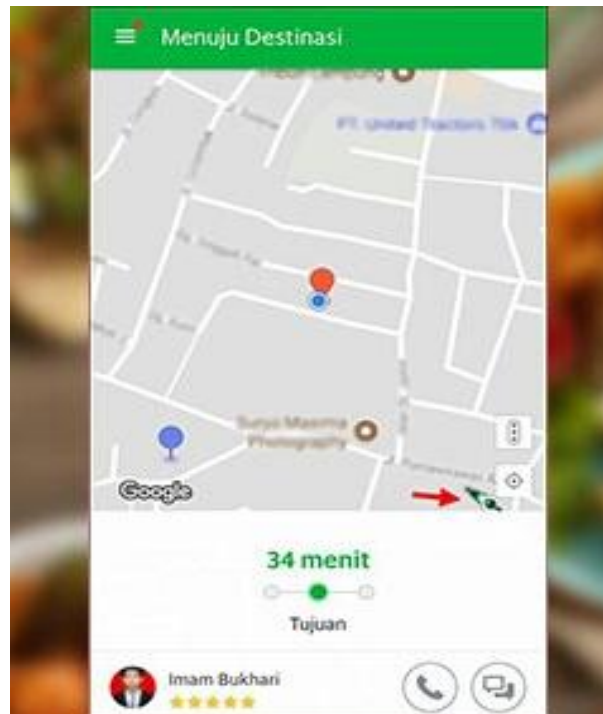
Aplikasi Grab akan secara otomatis mencari *driver* terdekat untuk mengantar makanan yang anda pesan. Pencarian *driver* akan memakan waktu beberapa saat, jangan lupa pastikan

h. Mendapatkan *driver* dan buka *chat grab*



Setelah mendapatkan *driver* konsumen bisa melakukan *chat Grab* kemudian menanyakan secara langsung seputar orderan makanan. Pemesan juga bisa menambahkan kriteria atau pesan khusus sebelum *driver* melakukan perjalanan

i. Makanan segera diantar



Selanjutnya *driver* akan membeli makanan yang anda pesan kemudian mengantarkannya ke lokasi. Dari *Maps* kita bisa memantau aktivitas *driver* Grabfood, terdapat perkiraan waktu sampai pesanan juga

## j. Pesanan selesai



Setelah pesanan sampai di lokasi pembayaran bisa dilakukan secara tunai, jika menggunakan GrabPay maka secara otomatis saldo GrabPay sudah terpotong. Jangan lupa berikan rating yang bagus apabila layanan *driver* benar benar cepat dan ramah<sup>9</sup>

## B. Pembatalan sepihak oleh konsumen

Pembatalan sepihak yang terjadi memiliki dua faktor yang melatarbelakangi, antara lain :

### 1. Orderan Asli

Orderan asli adalah suatu pesanan dari konsumen dimana tidak ada maksud menipu namun terdapat alasan dimana ia pada akhirnya melakukan pembatalan sepihak setelah melakukan pesanan. Alasan

<sup>9</sup> <https://www.infojek.com/cara-menggunakan-grab-food/>, (diakses pada tanggal 1 oktober 2019 , jam 09..00)



konsumen antara lain salah menulis alamat warung/restoran yang ia kehendaki, uang yang ia siapkan untuk pembayaran menu yang ia pesan di GrabFood ternyata kurang, *driver* lama dalam perjalanan, konsumen ada kepentingan mendadak, salah mengklik jumlah pesanan (kelebihan) dengan inginnnya, dan warung yang mereka maksud pada layanan GrabFood ternyata tutup.

wawancara kasus pembatalan dari pihak konsumen:

*“Begini mbak ceritanya kan saya kemarin membeli makanan lewat aplikasi GrabFood nah tiba-tiba ada keperluan mendadak sehingga dengan terpaksa saya membatalkan orderan yang ku pesan tadi. Dan saya juga mengkonfirmasi pihak driver dan untung saja si driver masih mengantriakan makanan yang tadi saya pesan jadi belum sampai driver membayarnya.”<sup>10</sup>*

Selain mbak Ardin juga ada konsumen lain yang pernah membatalkan pesananannya yaitu mbak Rika

*“Jadikan gini aku pesan makanan melalui aplikasi GrabFood, karena kurang teliti aku salah memesan jumlah menu dan tempat warung yang akan aku beli. Kemudian beberapa saat aku baru sadar terus aku batalkan orderannya itu. Tapi setelah itu gak ada konfirmasi lanjutan dari pihak driver jadi kurang tahu juga sudah dibelikan oleh driver atau belum”.<sup>11</sup>*

Dari keterangan mbak ardin dan mbak rika sebagai konsumen yang pernah melakukan pembatalan orderan makanan melalui GrabFood, mereka melakukan pembatalan orderan dikarenakan adanya suatu keadaan yang

<sup>10</sup> Ardin, Hasil Wawancara, Madiun 29 Oktober 2019

<sup>11</sup> Rika, Hasil wawancara, Madiun 29 oktober 2019

memaksa, serta memang tidak memiliki niat untuk menipu *driver* dengan cara membatalkan orderanya tersebut.

Selain penulis mewawancarai pihak konsumen yang pernah melakukan pembatalan dalam membeli makanan via GrabFood, penulis juga mewawancarai pihak *driver* yang pernah mengalami kejadian pembatalan orderan dari pihak konsumen. *Driver* itu bernama bapak Agung.

*“Sekitar sebulan yang lalu mbak saya sedikit kurang beruntung, kejadian itu terjadi pada hari sabtu sore, pada hari itu saya mendapatkan orderan pizza oleh salah satu konsumen yang namanya mbak Nesa, karena lokasi rumah dengan kedai pizza cukup jauh maka saya berinisiatif untuk memesankan terlebih dahulu agar pihak konsumen tidak menunggu terlalu lama, sebelum melakukan pemesanan ke kedai pizza saya sempatkan untuk menelpon kembali untuk memastikan pesanannya sudah benar atau belum dan respon konsumen itu juga masih baik-baik saja. Namun ketika saya sudah mengambil pesanan pizzanya ternyata konsumen sudah membatalkan pesanannya dengan alasan orderannya lama. Sehingga terpaksa saya harus membayar pesanan pizza tersebut sebesar Rp.320.000. seketika itu saya langsung lemas. Karena saya penasaran akhirnya saya memutuskan untuk tetap mendatangi rumahnya untuk meminta pertanggungjawaban karena ditelfon juga selalu dimatikan. Ketika sampai dirumah konsumen itu saya hanya menemui pembantunya dan katanya pemilik rumah sedang keluar. Saya sangat kecewa dengan sikap konsumen yang semena-mena terhadap driver. Kemudian karena tidak ada tanggung jawab dari konsumen itu saya langsung mencari panti asuhan terdekat untuk memberikan piizza itu kepada pihak panti supaya saya dapat mengurus persyaratan untuk mendapatkan uang pribadi saya dari pihak perusahaan”.*<sup>12</sup>

Selain bapak Agung hal serupa juga dialami oleh *driver* bernama

Ibu Dwi

---

<sup>12</sup> Agung, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

*“Kemarin saya mendapatkan orderan makanan tiga bungkus mi ayam Jakarta dengan harga total Rp. 40.000 dari konsumen yang bernama Andre yang alamatnya di kawasan perumahan city garden asri, waktu saya sampai saya coba hubungi ulang si konsumen untuk menanyakan ada menu tambahan lagi atau tidak, dan kemudian di jawab tidak ada, karena kedai itu sistemnya bayar dulu jadi saya membayar dulu baru antri makan. Nah, waktu masih di antrian tiba-tiba konsumen yang bernama Andre itu membatalkan pesanan dengan alasan driver terlalu lama. Karena jumlah pesanan tidak terlalu banyak jadi tidak saya kasihkan ke panti karena ya gimana ya ingin dikasihkan ke panti tapi jumlahnya juga cuma sedikit akhirnya saya cari konsumen lain meskipun saya harus jual lebih murah. Terkadang konsumen itu tidak peduli dengan situasi saat itu ketika jam makan siang atau akhir pekan itu warung pasati lebih ramai dan antri”.*<sup>13</sup>

Hal serupa juga di alami *driver* baru yang bernama Mas Adin

*“Saya baru enam bulan bergabung dengan Grab mbak. Untuk order fiktif saya pernah mengalami tiga kali, untuk pembatalan dari garbfood saya dua kali terus kalau GrabBike saya lumayan sering mbak tapi kalau grabbike ini ruginya tidak terlalu lah tidak seperti di GrabFood. Kadang saya itu was-was kalau dapat orderan GrabFood apalagi kalau konsumen meminta system pembayarannya menggunakan system tunai dan nominalnya cukup besar. Tapi ya mau gimana lagi disisi lain saya juga butuh uang buat bayar kuliah juga. Waktu itu saya dapat orderan martabak manis dengan nominal harga Rp.30.000, tapi tiba-tiba konsumen membatalkan orderannya dengan alasan orderan terlalu lama. Waktu itu saya masih baru beberapa hari gabung dengan grab, bingung juga terus akhirnya saya bawa balik ke bascame. Untung saja temen-temen sesame driver sangat toleran dan membeli martabak manis saya tadi patungan terus dimakan bareng-bareng. Alhamdulillah uang saya dapat kembali.”*<sup>14</sup>

Hasil keterangan dari para *driver* dapat disimpulkan bahwa pembatalan orderan yang dilakukan oleh konsumen tersebut akan berlipat

<sup>13</sup> Dwi, Hasil wawancara, Madiun 28 Oktober 2019

<sup>14</sup> Adin, Hasil wawancara, Madiun 29 Oktober 2019

kerugiannya ketika *driver* sudah memesan makanan selain itu konsumen juga tidak memikirkan situasi resto atau jalan yang ramai ketika jam-jam makan atau liburan yang menyebabkan orderan makanan sampai lebih lama.

## 2. Orderan Fiktif

Orderan fiktif (*booking* palsu) adalah suatu pesanan dari konsumen dimana ada kejanggalan di dalamnya, yang pada intinya hal tersebut bersifat tipuan yang merugikan pihak *driver* dengan maksud merusak performa *driver* agar tidak mendapat bonus.

Orderan fiktif terbagi antara lain :

- a. No. Hp tidak aktif dari awal ketika pihak *driver* menghubungi konsumen untuk konfirmasi lebih lanjut terkait pesanannya.
- b. Alamat yang diberikan konsumen yang tertera di aplikasi yakni alamat palsu. Jadi ketika *driver* menghubungi konsumen untuk konfirmasi di awal, pihak konsumen merespon dengan baik. Namun ketika *driver* mengantar pesanan ke alamat yang dituju yang didapat hanyalah *zonk*, tidak ada wujud rumahnya maupun salah pemilik rumah.

Salah satu driver GrabFood bernama Bapak Lukman menceritakan pernah mendapat pesanan di daerah Jalan Sido Makmur.

*“Kan begini awalnya konsumen bernama mbak Irma yang menuliskan alamat di jalan Sido Makmur ini mengorder untuk dibelikan mi setan Mbak ning sebanyak enam bungkus. Tiba di kedai mi setan, saya menelefon kembali konsumen untuk memastikan ada tambahan*

*makanan yang dipesan atau tidak. Kemudian si penjual meminta uang terlebih dahulu pada saya, total dari pesanan tadi yaitu Rp.75.000.00,-. Sesampainya disana saya tidak menemukan alamat dengan benar, hingga saya memutari 3x daerah itu tetap saja saya tidak menemukan alamat rumah konsumen. Hingga lebih dari 3x saya menelefon konsumen tetapi sayangnya tidak ada respon sama sekali, handphone konsumen dalam keadaan mati. Kemudian bapak saya bertanya kepada ketua Rt setempat dan benar saja tidak ada warganya dengan nama seperti yang saya sebutkan. Akhirnya saya kembali pulang dengan tangan kosong tanpa pembayaran enam bungkus mi setan dari konsumen itu”.*<sup>15</sup>

Sama halnya dengan yang dialami oleh *driver* yang bernama Agus

*“Saya juga pernah mbak mengalami pembatalan orderan atau juga orderan fiktif, kalau saya sedang lapar ya saya makan kalau saya sudah kenyang ya saya jual. Soalnya ini sudah resiko driver online, mainnya aplikasi teknologi, kalau tidak mau kena orderan fiktif atau kena pembatalan orderan dari konsumen ya tidak usah jadi ojek online”*<sup>16</sup>.

Orderan fiktif merupakan orderan yang dilakukan seseorang dengan maksud untuk menipu *driver*, Orderan fiktif ini ditandai dengan tidak aktifnya no Hp pihak konsumen, atau alamat yang tertera diaplikasi tidak sesuai dilapangan atau alamat itu palsu. Biasanya *driver* menunggu terlebih dahulu selama beberapa menit untuk memastikan kembali bahwa orderan tersebut benar-benar fiktif, baru kemudian memberikan orderan tersebut kepada pihak panti dengan disertai foto nota pembayara, foto tanda terima dari panti asuhan dan menghubungi kantor Grab kalau orderanya itu fiktif agar mendapatkan uang penggantian dari kantor. Tetapi apabila tidak ingin membrikan kepada panti asuhan dikarenakan jumlah orderan sedikit maka

<sup>15</sup> Lukman, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

<sup>16</sup> Agus, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

cukup menghubungi pihak kantor saja supaya status orderannya diselesaikan pihak kantor.

Jadi dari keterangan para *driver* itu dapat disimpulkan bahwa pembatalan sepihak itu dibedakan menjadi dua yaitu dari orderan asli atau dari konsumen yang memang benar-benar tidak memiliki maksud untuk melakukan penipuan dan dari orderan fiktif yaitu orderan yang berasal dari konsumen yang memang sejak awal berniat untuk menipu atau tidak serius dengan orderannya.

### C. Akibat Pembatalan Sepihak

Akibat dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen sangat merugikan pihak *driver*, antara lain sebagai berikut :

#### a. Tenaga

*Driver* bekerja keras membelikan pesanan konsumen dengan tenaga ekstra, belum lagi apabila pesanan terjadi pada siang hari yang sangat terik, jarak tempuh jauh serta belum faham atas warung yang dituju. Maka *driver* sangat dirugikan apabila terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen. Segi tenaga merupakan akibat yang ditimbulkan dari latar belakang “order fiktif atau order asli yang melakukan pembatalan

b. *Financial*

*Driver* kerap mengalami kerugian atas tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, dari nominal pesanan yang kecil hingga mencapai nominal yang besar.

Mas Rizal selaku driver juga meenambahkan

*“Selain kerugian atas uang bensin jika sudah terlanjur menuju lokasi warung atau restoran, namun kemudian konsumen membatalkannya. Rugi pulsa juga karena sudah menghubungi konsumen. Segi financial merupakan akibat yang ditimbulkan dari latar belakang “order fiktif atau order asli yang melakukan pembatalan serta kesalahan teknis (error) pada sistem”.*<sup>17</sup>

c. Waktu

Ketika *driver* mendapatkan orderan GrabFood tentu saja *driver* akan segera melayani pesanan kosumen mulai dari mengantri sampai mengantrakan pesananya itu, ketika terjadi pembatalan tentu pihak *driver* sangat dirugikan

Hasil wawancara dengan Bapak Samsul

*“Kalau sedang apes kemudian dapat order fiktif atau pembatalan order dari arder asli ya pastinya kita kehilangan waktu demi melayani orderan yang tidak bertanggungjawab itu, belum lagi harus mencari pembeli baru agar uang bisa kembali untuk modal kerja.”*<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Rizal, *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019.

<sup>18</sup> Bapak Samsul, *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019

#### d. Performa Menurun

Pembatalan sepihak atau orderan fiktif memiliki banyak dampak salah satunya yaitu performa menurun, semakin performa menurun, semakin susah juga *driver* mengambil pesanan selanjutnya.

*“Bapak Mahmudi juga menambahkan faktor-faktor yang menyebabkan performa menurun yaitu driver melewati pesanan konsumen, konsumen membatalkan makanan yang di pesan serta adanya konsumen yang memberikan bintang satu disertai dengan komentar yang kurang baik. Segi performa menurun merupakan akibat yang ditimbulkan dari latar belakang order asli, order fiktif, kesalahan teknis (error) pada sistem. Apabila ada pembatalan order maka point yang diperoleh driver turun 3 point dan point itu akan kembali seperti semula setelah mampu menyelesaikan tiga pesanan selanjutnya dengan baik.”<sup>19</sup>*

Pembatalan orderan ini memiliki banyak dampak kerugian terutama *driver*, kerugian tersebut meliputi dari segi tenaga, waktu, *financial*, serta performa *driver* itu menurun. Semakin sering *driver* mendapatkan pembatalan dari konsumen maka semakin sulit juga *driver* untuk mendapatkan orderan selanjutnya.

#### **D. Penyelesaian Sengketa Akibat Pembatalaan Sepihak Oleh Konsumen Pengguna Layanan Jasa Grabfood**

Aplikasi Grab merupakan aplikasi yang menyediakan layanan jasa dimana didalam Islam disebut juga *Ijarāh al-amāl*, karena objek akadnya jasa atau pekerjaan. Namun seiring dengan banyaknya pengguna aplikasi *Grab*

---

<sup>19</sup>Bapak mahmudi, *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019



oleh masyarakat itu semakin banyak juga permasalahan yang ada di dalamnya. Dalam menjalankan usaha yang bergerak di bidang jasa ini tentu saja pihak Grab sudah sangat paham akan berbagi resiko atau permasalahan yang akan timbul dikemudian hari, salah satunya adalah pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pengguna jasa layanan GrabFood serta adanya order fiktif. Dalam menangani kasus tersebut pihak Grab sudah menyediakan layanan pengaduan *customer service* ketika ada seorang *driver* mengalami pembatalan sepihak atas orderan GrabFood atau orderan fiktif yang diterima *driver*.

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Khamim

*“Untuk order fiktif pihak kantor pusat memberikan dua opsi pilihan kepada driver yang pertama apabila driver ingin mendapatkan penggantian rugi atas uang driver yang digunakan untuk dijadikan talangan tadi dengan syarat harus diberikan kepada pihak panti asuhan terdekat, selain itu juga meminta tanda terima pihak panti asuhan serta foto nota pembayaran yang kemudian di kirim lewat email kantor pusat. Semua persyaratan tersebut harus terpenuhi dengan jangka waktu 24 jam dan apabila melebihi waktu itu maka pemberian uang ganti rugi itu hangus. Namun hal itu dilakukan driver apabila orderan itu nominal harga serta jumlah barang banyak, tetapi apabila jumlahnya sedikit maka di makan sendiri atau dijual kepada konsumen lain meskipun dengan banting harga karena apabila diberikan pihak panti dengan jumlah yang sedikit juga malu karena tidak cukup juga untuk anak-anak panti. Opsi kedua yaitu dengan menjual kembali atau memakan sendiri orderan yang sudah dibeli driver sehingga tidak mendapatkan penggantian uang dari kantor. Tetapi apabila orderan itu dibatalkan dari orderan asli maka pihak kantor tidak melayani pemberian ganti rugi, jadi sepenuhnya kerugian ditanggung oleh driver. Karena itu dianggap kelalaian pihak driver, serta sudah menjadi ketentuan dari pihak kantor. Sedangkan untuk konsumen yang melakukan wanprestasi atas pembatalan sepihak atau orderan fiktif yang dilakukannya tersebut*

*tidak mendapatkan sanksi atas tindakannya yang telah merugikan pihak Grab terutama driver.”<sup>20</sup>*

Hal itu dibenarkan oleh pihak staf pengelola Grab

*“bahwa ketika driver mendapatkan orderan fiktif maka akan mendapat uang pengganti dari kantor namun jika terdapat pembatalan order dari order asli maka kerugian ditanggung sendiri oleh driver, dan itu sudah ketentuan dari kantor.”<sup>21</sup>*

Dari keterangan tersebut jelas bahwa pembatalan sepihak itu terjadi disebabkan oleh dua factor yaitu :

1. Order Fiktif

orderan fiktif merupakan orderan yang berasal dari konsumen yang dari awal tidak bersungguh-sungguh dalam melakukan pesanan (orderan palsu). Dalam kasus ini pihak kantor pusat memberikan dua opsi cara penyelesaian akibat adanya orderan fiktif yang pertama yaitu, *driver* syarat harus memberikan makanan yang sudah dibeli *driver* kepada pihak panti asuhan terdekat, selain itu juga meminta tanda terima pihak panti asuhan serta foto nota pembayaran yang kemudian di kirim lewat email kantor pusat. Semua persyaratan tersebut harus terpenuhi dengan jangka waktu 24 jam dan apabila melebihi waktu itu maka pemberian uang ganti rugi itu hangus.

Namun hal itu dilakukan *driver* apabila orderan itu nominal harga serta jumlah barang banyak, tetapi apabila jumlahnya sedikit maka di

---

<sup>20</sup> Khamim , *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019

<sup>21</sup> Bela., *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019

makan sendiri atau dijual kepada konsumen lain, biasanya para *driver* memakannya bersama-sama di tempat *bascame* ketika ada teman *driver* yang mendapatkan orderan fiktif atau pembatalan orderan dan patungan untuk mengganti uang teman *driver* nya itu. Karena apabila diberikan pihak panti dengan jumlah yang sedikit dan nominal kecil juga malu dengan pihak panti asuhan.

Sedangkan untuk opsi kedua pihak *driver* bisa menjual kembali kepada konsumen lain sehingga tidak mendapatkan penggantian dari kantor. Dalam hal ini baik memilih opsi satu atau opsi dua *driver* harus tetap lapor kepada pihak kantor pusat bahwa *driver* mendapatkan orderan fiktif sehingga orderan tersebut yang menyelesaikan adalah kantor

## 2. Orderan Asli

Orderan asli merupakan orderan yang berasal dari konsumen yang dari awal melakukan orderan tidak memiliki niat untuk membatalkan, tetapi karena sebab tertentu konsumen membatalkan pesannya, seperti orderan terlalu lama, salah memilih resto makanan yang dipesan, salah pilih menu dan sebagainya. Dalam kasus ini pihak kantor pihak kantor tidak melayani pemberian ganti rugi, jadi sepenuhnya kerugian ditanggung oleh *driver*. Dan itu sudah ketentuan dari kantor dan *driver* juga menyetujuinya sebagai resiko dari pekerjaannya yang menggunakan sistem online

## BAB IV

### ANALISIS HUKUM ISLAM DAN TERHADAP PRAKTIK LAYANAN JASA GRABFOOD (STUDI KASUS DI GRAB MADIUN)

#### A. Analisis hukum Islam terhadap praktik pembatalan sepihak oleh kosumen pengguna jasa GrabFood (studi kasus di Grab Madiun)

Dilihat dari sisi mengikat atau tidaknya akad yang *sahih* para ulama fiqh membaginya kepada dua macam, yaitu salah satunya akad yang bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang berakad, sehingga salah satu pihak tidak boleh membatalkan akad itu tanpa seizin pihak lain (tidak memiliki hak *fasakh*), seperti akad jual beli dan sewa-menyewa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ijārah* (sewa-menyewa maupun upah-mengupah) tidak boleh dibatalkan tanpa seizin pihak lain karena terdapat hubungan timbal balik di dalamnya yaitu antara *mu'jir* (konsumen) dan *musta'jir* (*driver*) dan apabila dengan terpaksa melakukan pembatalan tersebut maka harus berakhir dengan *iqalah* yaitu pembatalan akad atas dasar kesepakatan antara kedua belah pihak.<sup>1</sup>

GrabFood adalah suatu layanan yang menawarkan jasa pesan antar makanan. Dimana didalam islam disebut dengan akad *ijārah* yang diartikan sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti

---

<sup>1</sup>Abdul Ghofur Anshori , *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*, 75

dengan pemindahan kepemilikan atas barang<sup>2</sup>. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sewa menyewa adalah menjual manfaat, sedangkan upah-mengupah menjual tenaga dan kekuatan. Akad ini termasuk akad sewa jasa karena bentuk pemanfaatannya berupa jasa yaitu ketersediaan *driver* Grab yang bertindak sebagai penyedia jasa untuk membelikan dan mengantar pesanan makanan yang dipilih melalui layanan GrabFood oleh konsumen (penyewa jasa) yang diakhiri dengan pemberian upah berupa ongkos kirim dari konsumen kepada *driver* atas jasa yang telah diberikan.

Namun pada praktik di lapangan, masih banyak terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen GrabFood dimana *driver* tidak mendapatkan pembayaran serta upah yang sesuai dengan pesanan baik dari orderan asli maupun orderan fiktif.

Allah berfirman dalam surat An-Nisa' ayat 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya: 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<sup>3</sup>*

<sup>2</sup> Dimyaudin Djuwaini, *Pengantar Fiqih*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 153

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*,. 83.

Para Fuqaha menegaskan bahwa semua perbuatan yang mengandung tujuan tidak *masyru'* (bertentangan dengan hukum *syara'*) sehingga menimbulkan kemudharatan itu hukumnya haram dan tidak sah, hal itu sesuai dengan tindakan konsumen yang melakukan pembatalan orderan secara sepihak dan orderan melakukan fiktif sehingga terdapat salah satu pihak yang dirugikan. Dapat dikatakan menimbulkan kemudharatan karena terdapat satu pihak (*driver*) yang dirugikan atas tindakan pihak lainnya (konsumen). Dirugikan baik dalam segi tenaga karena pihak *driver* sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membelikan pesanan konsumen sehingga jika terjadi pembatalan atau order fiktif tentu sangat menguras tenaga *driver*, *financial*, karena jika konsumen dalam memesan makanan memilih cara bayar dengan tunai maka harus ditalangi dulu oleh *driver* sehingga jika terjadi pembatalan maka *driver* akan kehilangan uang pribadinya, tidak dapat menerima orderan lain karena status *driver* belum menyelesaikan kewajibannya, waktu yaitu ketika *driver* mendapatkan pembatalan sepihak atau orderan fiktif tentu saja waktu *driver* akan terbuang sia-sia karena hal itu, serta performa menurun, dalam hal ini performa sangat berpengaruh terhadap penghasilan *driver*, karena semakin sering *driver* mendapatkan pembatalan dan order fiktif maka *driver* juga semakin sulit untuk mendapat orderan baru.<sup>4</sup>

Selain itu pihak-pihak dalam akad *ijārah* yaitu antara *mu'jir* (konsumen) dan *musta'jir* (*driver*), tidak memiliki hak *fasakh* Sehingga

---

<sup>4</sup> Angga, Hasil Wawancara, Madiun 18 Oktober 2019

dapat disimpulkan bahwa *ijārah* (sewa-menyewa maupun upah-mengupah) tidak boleh dibatalkan tanpa seizin pihak lain karena terdapat hubungan timbal balik di dalamnya dan apabila dengan terpaksa melakukan pembatalan tersebut maka harus berakhir dengan *iqalah* yaitu pembatalan akad atas dasar kesepakatan antara kedua belah pihak.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam surah Al-Thalaaq ayat 6

أَسْكِنُوهُنَّ مِمَّنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِّنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تَضَارُّوهُنَّ لِيُضَيِّقُوا  
عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ  
أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ وَأَتَمُّرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم  
فَسَتَّرِعُ لَهُنَّ آخَرَىٰ ﴿٦﴾

*Artinya : tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu Maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.<sup>5</sup>*

Ayat di atas menjelaskan bahwa membayar upah atau gaji kepada orang yang memberikan jasanya harus dilakukan setelah pekerjaan selesai.

Pada praktik di lapangan, masih banyak terjadi pembatalan sepihak oleh

<sup>5</sup>H.A. Hafizh Dasuki Dkk, Al- Qur'an Dan Tafsirnya,,, , 208.

konsumen GrabFood dimana *driver* tidak mendapatkan pembayaran sesuai pesanan baik dari orderan asli maupun orderan fiktif. Padahal sudah jelas bahwa hal tersebut sangat dimurkai Allah, bahkan menjadi musuh-Nya pada hari kiamat.

Ketentuan pembayaran upah dan sewa antara lain; a) Ketika pekerjaan selesai dikerjakan, b) Mempercepat dalam bentuk pelayanan atau kesepakatan kedua belah pihak dengan syarat, yaitu mempercepat pembayaran atas jasanya.<sup>6</sup> Sehingga dengan konsumen GrabFood melakukan pembatalan sepihak kepada *driver* atas orderan yang sudah dipesan itu sudah tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dalam hukum Islam.

## **B. Analisis Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Kosumen Pengguna Jasa Grabfood**

Penyelesaian sengketa merupakan suatu upaya penyelesaian perkara yang dilakukan satu pihak dengan pihak yang lainnya. Dalam hal ini Islam juga mengatur tentang bagaimana cara menyelesaikan suatu permasalahan yaitu melalui Perdamaian (*as-shulh*), Secara arbitrase (*at-tahkim*) serta melalui, Lembaga peradilan agama (*al-qadha*), jika para pihak yang bersengketa tidak berhasil melakukan perdamaian dan arbitrase maka salah satu pihak bisa mengajukan masalahnya ke Pengadilan Agama.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Sayid Sabiq, *Fiqih Sunnah*, (Bandung:Alma'arif, 1998,)27.

<sup>7</sup>Abu Rokhmad, *Paradigma Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa*,



GrabFood merupakan salah satu fitur andalan pada aplikasi Grab yang sering digunakan oleh masyarakat. GrabFood ini memberikan layanan berupa pesan antar makanan, sehingga didalam Islam sering disebut dengan sewa jasa atau *ijarāh* yang erat kaitanya dengan upah-mengupah. Fitur layanan GrabFood ini merupakan fitur yang sering dan rawan mendapatkan permasalahan, Oleh sebab itu Grab juga menyediakan sebuah layanan pengaduan yaitu *costumer service*, sehingga ketika *driver* mengalami suatu hambatan seperti pembatalan sepihak dan orderan fiktif maka *driver* dapat melaporkan kepada *costumer service*. Terdapat dua faktor penyebab pembatalan sepihak yaitu:

1. Dari orderan fiktif

Penyelesaian sengketa yang timbul dari adanya orderan fiktif pihak kantor pusat memberikan dua opsi cara penyelesaian akibat adanya orderan fiktif yang pertama yaitu, *driver* syarat harus memberikan makanan yang sudah dibeli *driver* kepada pihak panti asuhan terdekat, selain itu juga meminta tanda terimaa pihak panti asuhan serta foto nota pembayaran yang kemudian di kirim lewat email kantor pusat. Semua persyaratan tersebut harus terpenuhi dengan jangka waktu 24 jam dan apabila melebihi waktu itu maka pemberian uang ganti rugi itu hangus.

Namun hal itu dilakukan *driver* apabila orderan itu nominal harga serta jumlah barang banyak, tetapi apabila jumlahnya sedikit

maka di makan sendiri atau dijual kepada konsumen lain, biasanya para *driver* memakannya bersama-sama di tempat *bascame* ketika ada teman *driver* yang mendapatkan orderan fiktif atau pembatalan orderan dan patungan untuk mengganti uang teman *driver* nya itu. Karena apabila diberikan pihak panti dengan jumlah yang sedikit dan nominal kecil juga malu dengan pihak panti asuhan.

Sedangkan untuk opsi kedua pihak *driver* bisa menjual kembali kepada konsumen lain sehingga tidak mendapatkan penggantian dari kantor. Dalam hal ini baik memilih opsi satu atau opsi dua *driver* harus tetap lapor kepada pihak kantor pusat bahwa *driver* mendapatkan orderan fiktif sehingga orderan tersebut yang menyelesaikan adalah kantor. Namun, untuk pembatalan yang berasal dari orderan asli ini pihak kantor Grab tidak memberikan penggantian uang *driver* jadi semua ditanggung oleh pihak *driver* karena Grab menganggap itu adalah kelalaian dan kurang hati-hatinya pihak *driver* dalam melayani konsumen Grabfood melalui *cash money*<sup>8</sup>.

## 2. Orderan asli

Namun, untuk pembatalan yang berasal dari orderan asli ini pihak kantor Grab tidak memberikan penggantian uang *driver* dan itu sudah ketentuan dari kantor dan disepakati juga oleh *driver*.

---

<sup>8</sup> Bela, *Hasil Wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa cara penyelesaian sengketa akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dan dari orderan fiktif pada jasa GrabFood itu sah dalam Islam, jika di amati metode yang digunakan melalui metode Perdamaian (*as-shulh*), yaitu dengan cara musyawarah untuk menemukan solusi titik terang hingga saling ridha dan ikhlas antara kedua belah pihak.

Dalam menyelesaikan masalah orderan fiktif atau orderan palsu perusahaan Grab memberikan dua opsi cara penyelesaian yang dapat dipilih *driver*, sehingga memudahkan *driver* untuk menentukan cara penyelesaian yang sesuai dengan keinginan *driver* apabila mendapatkan orderan fiktif sehingga saling rela antara keduanya.

Namun, untuk pembatalan yang berasal dari orderan asli ini pihak kantor Grab tidak memberikan penggantian uang *driver* dan itu sudah ketentuan dari kantor dan disepakati juga oleh *driver*. Dari hasil penggalian data melalui wawancara dengan para *driver* menunjukkan bahwa *driver* sangat menyadari bahwa itu adalah resiko dari pekerjaannya sebagai *driver* online yang bergerak didalam aplikasi teknologi yang rawan dengan penipuan ataupun pembatalan orderan secara sepihak.

Dalam potongan ayat surat An-Nisa ayat 128 yang berbunyi

P O N O R O G O

وَالصُّلْحُ خَيْرٌ

Artinya: dan perdamaian itu lebih baik

Perdamaian (*as-shulh*) merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan perdamaian untuk menghindari konflik yang lebih besar.<sup>9</sup> Karena dalam islam dibenarkan bahwa menjalin hubungan secara damai adalah suatu kenikmatan (rahmat). Dalam surat Al-Hujarat ayat 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ<sup>ج</sup> وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ



*Artinya: orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.<sup>10</sup>*

Manfaat menyelesaikan sengketa melalui shulh atau perdamaian yaitu

- i. Dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relative lebih murah dibandingkan melalui pengadilan atau arbitrase
- ii. Shulh memberikan kesempatan kepada para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal dalam menyelesaikan perselisihan mereka
- iii. Mampu menghilangkan konflik dan permusuhan yang selalu hampir selalu mengiringi putusan yang dijatuhkan hakim di pengadilan atau arbiter pada lembaga arbitrase

<sup>9</sup> Abu Rokhmad, *Paradigma Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa*, 53

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan.*, 206

Grab dan *driver* sangat menyadari akan resiko dari pekerjaannya yang bergerak dibidang jasa dan berharap pihak konsumen tidak melakukan pembatalan sepihak atas orderan yang sudah mereka pesan karena dengan melakukan pembatalan tersebut sangat berpengaruh terhadap pendapatan *driver* dan kesempatan *driver* untuk mengambil orderan menjadi lebih sulit.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Tinjauan hukum Islam terhadap pembatalan sepihak konsumen pengguna layanan jasa GrabFood adalah tidak sah. Para Fuqaha menegaskan bahwa semua perbuatan yang mengandung tujuan tidak *masyru'* (bertentangan dengan hukum *syara'*) sehingga menimbulkan kemudharatan itu hukumnya haram dan tidak sah, seperti perbuatan konsumen yang melakukan pembatalan sepihak dan orderan fiktif, dikatakan menimbulkan kemudharatan karena ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu *driver* akibat perbuatan konsumen pengguna layanan jasa GrabFood. layanan jasa GrabFood ini didalam hukum Islam termasuk kedalam akad *ijarāh*, dimana akad *ijarāh* (sewa-menyewa ataupun upah mengupah) tidak boleh dibatalkan karena terdapat hubungan timbal balik (tidak memiliki hak fasakh), kecuali dengan *iqalah* yaitu berdasarkan kesepakatan para pihak.
2. Tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen pada jasa GrabFood sudah sesuai dengan hukum Islam yaitu melalui metode Perdamaian (*as-shulh*) dengan cara musyawarah untuk menemukan solusi titik terang hingga saling ridha dan ikhlas antara kedua belah pihak. Dalam menyelesaikan masalah orderan fiktif Grab memberikan dua opsi cara penyelesaian yang dapat dipilih *driver*, sehingga saling rela antara keduanya.

Namun untuk pembatalan yang berasal dari orderan asli pihak Grab tidak memberikan penggantian uang *driver*. Dari hasil penggalian data melalui wawancara dengan para *driver* menunjukkan bahwa *driver* sangat menyadari bahwa itu adalah resiko dari pekerjaannya sebagai *driver* online yang rawan dengan penipuan ataupun pembatalan orderan secara sepihak.

## B. Saran

Berdasarkan adanya persoalan tentang pembatalan sepihak dan order fiktif yang banyak terjadi dikalangan para *driver*, maka dapat diusulkan beberapa saran yang bermanfaat antara lain sebagai berikut

### 1. Kantor *Grab*

- a. Dalam aplikasi *grabfood* sebaiknya di atur juga tentang batas waktu konsumen dapat membatalkan orderan sehingga *driver* dapat terhindar dari resiko pembatalan dari konsumen
- b. Adanya tindakan tegas dari pihak kantor *Grab*, terhadap konsumen yang melakukan pembatalan sepihak seperti diwajibkan membayar setengah harga dari total orderan yang dipesan atau akun konsumen di *block* untuk beberapa waktu supaya tidak bisa menggunakan layanan pada aplikasi *grab*

### 2. *Driver*

- a. Lebih teliti dan hati-hati dalam menerima orderan *Grabfood* terutama untuk konsumen yang menggunakan system pembayaran tunai dengan menghubungi terlebih dahulu pihak konsumen

sebelum memesan makanan dan dipastikan bahwa no Hp konsumen itu bisa dihubungi.

3. Konsumen

- a. Lebih peduli terhadap pelaku usaha (*driver*) dengan tidak melakukan pembatalan sepihak jika tidak dalam keadaan sangat terpaksa
- b. Tidak melakukan penipuan melalui order fiktif





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam, 2003.
- Abu Rokhmad, *Paradigma Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa*, Vol. 18 No. 1, 2016.
- Adam, Panji, *Fikih Muamalah Maliyah Konsep, Regulasi, Dan Implementasi*. Bandung:Pt Refika Aditama, 2017.
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebagai Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*. Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 2010.
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad Dalam Fiqih Muamalah*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Arindyah, Septyani Wahyu." Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi online (Study Kasus PT. Go-Jek Indonesia Cabang Madiun". *Skripsi*. Ponorogo: IAIN PONOROGO, 2018.
- Az-Zuhaili, Wahab. *Fiqih Islam Wa Adalatuhu Dalam Abdul Hayyie Al-Kattani, Dkk, Fiqih islam wa Adalatuhu* Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Muamalah*. Ponorogo: STAIN Po Press, 2010.
- Dasuki, H.A. Hafizh Dk. *Al- Qur'an Dan Tafsirnya*. Yogyakarta: Pt Bhakti Wakaf, 1995.
- Djuwaini, Dimyaudin, *Pengantar Fiqih*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Resech, Vol 2*. Yogyakarta: Offiset, 2004.

Hakim, Atang Abd. *Fiqih Perbankan Syariah Transformasi Fiqih Muamalah Ke Dalam Peraturan Perundang-Undangan*. Bandung : Refika Aditama, 2011.

<http://grabaja.wordpress.com/sejarah/>. (Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 05.00)

[https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-orofil-grab-html](https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-orofil-grab-<u>html</u>)(Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 05.00)

[https://www.academia.edu/7067375/akad\\_dalam\\_Muamalah](https://www.academia.edu/7067375/akad_dalam_Muamalah),(diakses pada 28 agustus 2019 pukul 21.08.

<https://www.grab.com/id/>, (Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 05.00)

<http://www.id/grab.com/food/merchant/food/>.(Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 18.00)

<https://www.grab.com/id/merchant/food/>(Diakses Pada Tanggal 16 Oktober 2019 Jam 14.00)

<https://www.infojek.com/cara-menggunakan-grab-food/>(Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019 Jam 09.00)

<https://www.infojek.com/cara-menggunakan-grab-food/>(Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019 Jam 10.20)

Huda, Qomarul. *Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Teras, 2011.

<https://www.elpas.com/2017/apa-itu-grab.html>. (Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2019 Jam 05.00)

Mas'adi, Ghufon A. *Fiqh Muamalah Kontektual*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.

- Mulyana, Deddy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Nawawi, Ismail. *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Nuha, Lulu Dzewin, "Tinjauan hukum Islam terhadap jasa transportasi online "Grabbike" (studi kasus di tangerang)". *Skripsi*. Ponorogo: IAIN PONOROGO, 2017.
- Pratiwi, Apreliyani Indah. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Delivery Order Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek Madiun". *Skripsi*. Ponorogo: IAIN PONOROGO, 2019.
- Qardhawi, Yusuf. *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*. Jakarta: Robbani Press 2001.
- Rasjid, Sulaiman. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Angelsindo, 2009.
- Tim Penyusun, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2000.
- Saebani, Beni Ahmad. *Hukum Ekonomi Dan Akad Syariah Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Sandy, Dara Adila. Tahap-Tahap. Penelitian <https://.Wordpress.Com/2011/05/27/Tahap-Tahap-Penelitian/>. Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2019 Pukul 10.15.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2013.
- Syafe'i, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung. Pustaka Setia, 2004.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi "Teori Dan Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001.

## WAWANCARA

Agung, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Agus, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Ahmad, *Hasil Wawancara*, Madiun 18 Oktober

Angga, *Hasil Wawancara*, Madiun 15 Oktober 2019

Rizal, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Samsul, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Khamim, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Lukman, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Mahmudi, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Dwi, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Bela, *Hasil wawancara*, Madiun 28 Oktober 2019

Adin, *Hasil wawancara*, Madiun 29 Oktober 2019

Rika, *Hasil wawancara*, Madiun 29 oktober 2019

**ICAIN**  
**PONOROGO**