

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL

#### A. Implementasi Aplikasi Food Delivery Service di Masa Pandemi Covid-19

Dalam kehidupan sehari-hari penggunaan teknologi semakin tidak asing ditelinga masyarakat Indonesia. Salah satu kegiatan baru masyarakat kini yaitu memenuhi kebutuhan sehari-harinya melalui berbelanja online atau *E-Commerce*, beberapa mungkin sudah tidak asing lagi yaitu seperti Gojek, Grab dan Shopee. Ya ketiganya memiliki fitur atau pelayanan *Food Delivery* dengan sebutan untuk Gojek yaitu Gofood, Grab dengan Grabfood dan Shopee tentunya Shopeefood.

Awal munculnya perusahaan jasa online PT. Gojek Indonesia adalah bermuladari pengalaman pribadi pendiri perusahaan tersebut. PT. Gojek Indonesia berdiri pada tahun 2011 dan Nadiem sendiri mulai bergabung dengan perusahaannya pada tahun 2014. Pada tahun tersebut, Nadiem perlahan merintis Gojek dengan menggunakan sistem yang sangat sederhana itu penumpang dapat melakukan pemesanan ojek melalui ponsel mereka dengan cara telepon atau SMS. Nadiem Makarim adalah sebutan akrabnya. Bermula dari kebutuhannya sendiri, Nadiem selalu bepergian kemanapun menggunakan jasa ojek. Dari pengalaman yang dialaminya tersebut, sehingga menjadi awal lahirnya ide untuk menciptakan teknologi yang bisa membangun kepercayaan antara konsumen dan tukang ojek

Seiring perkembangan yang dialami oleh Go-Jek, mulailah bermunculan kompetitor-kompetitor yang mengendus kesuksesan dengan jalan

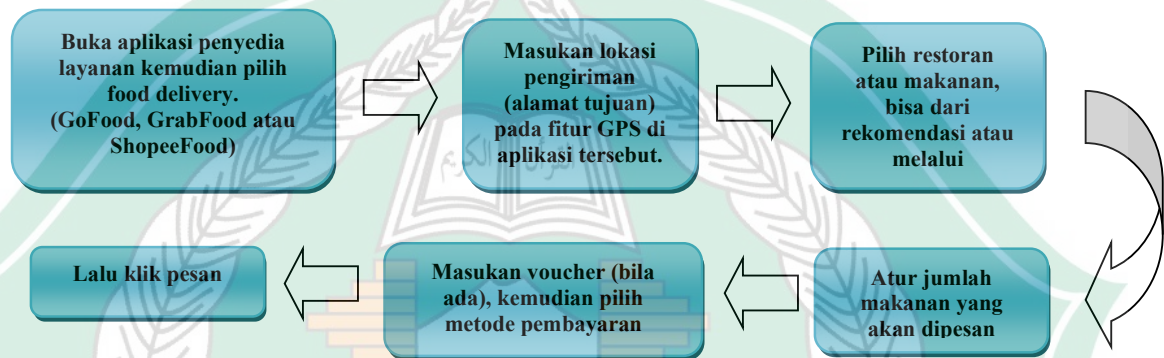
yang sama dengan Go-Jek. Salah satunya yang sangat populer di kalangan anak muda karena berbagai tawaran promonya, yaitu Grab. Grab merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan transportasi yang sama besarnya dengan Go-jek. Grab juga menawarkan fitur GrabFood yang kini sudah memiliki banyak merchant diseluruh Indonesia. Kemudian selain Grab, hadir Shopee yang semula merupakan *e-commerce* kini mulai memasuki ranah pelayanan jasa antar makanan atau yang biasa disebut ShopeeFood. Sama halnya dengan Go-Jek dan Grab, Shopee juga menargetkan pasarnya dikalangan anak muda dengan menawarkan berbagai promo setiap bulannya.

Dalam hal ini ketiganya memiliki syarat dan ketentuan dalam pengoperasian aplikasinya. Seperti yang diketahui masyarakat bahwa aplikasi Gojek dan Grab merupakan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu penyedia jasa melalui fitur-fitur yang ada didalam aplikasi. Pada pasal tanggung jawab keduanya tidak bertanggung jawab atas setiap kelalaian, kematian, kerusakan atau kerugian yang timbul dalam proses transaksi dikarenakan hubungan antara keduanya dengan driver dan penyedia layanan lainnya hanya mitra.<sup>42</sup> Hal ini juga berlaku dengan Shopeefood, walau *platform* ini awalnya tempat berbelanja online akan tetapi kini telah melebarkan sayapnya ke *food delivery service*. Salah satu hal yang sering terjadi dalam proses transaksi adalah makanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan permintaan yang ada di aplikasi, tidak jarang juga keadaan makanan setelah diterima oleh

---

<sup>42</sup>Aplikasi Karya Anak Bangsa, "Go-Jek Indonesia" dirujuk dari [www.go-jek.com/terms-and-condition/](http://www.go-jek.com/terms-and-condition/) diakses pada 23 Agustus 2022, pukul 22.50 WIB.

konsumen<sup>43</sup> berantakan dan pernah ada kejadian yang membuat konsumen arus menunggu lama untuk menerima makanan yang dipesan karena pada saat pengiriman makanan tersebut jatuh dijalan dan mengharuskan driver tersebut kembali ke restaurant untuk membeli kembali pesanan konsumen.<sup>44</sup>



**Gambar 2.7.**

**Skema Mekanisme Memesan Makanan dari Aplikasi Food Delivery Service  
(sumber dikelola oleh Peneliti)**

Ketika aplikasi memproses permintaannya muncul jendela pencarian driver, didalam jendela tersebut memberikan informasi apakah ada driver yang bersedia menerima permintaan tersebut. Setelah mendapatkan driver, kemudian menunggu restoran yang dituju menyetujui pesanan tersebut. Karena tidak menutup kemungkinan restoran tersebut menolak pesanan dikarenakan *overload* pesanan atau makanan yang dipesan masuk dalam *last order*.<sup>45</sup>

<sup>43</sup>Sarah wijayanti, KonsumenGofood, wawancara pribadi di kedaiCibaydepankampus IAIN SyekhNurjati Cirebon, 22 Juli 2022,pukul 15.45 WIB

<sup>44</sup>Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>45</sup>Annisa Anastasia, Pemilik usaha Cibay (Cireng Lebay), Wawancara Pribadi, Perjuangan, 22Juli 2022, pukul 14.18 WIB

Pada aplikasi tersebut juga memiliki fitur chat antara konsumen dengan drivernya. Disini konsumen disarankan untuk memberikan alamat lengkap dapat berupa nomer rumah atau patokan lainnya yang dapat mempermudah driver dalam mengantarkan pesananannya.

Ketika driver sedang menjalankan orderan dari konsumen, maka driver tersebut memiliki hak untuk mendapatkan untuk menerima pembayaran atas pesanan yang diminta sesuai dengan struk yang diterimanya dari toko dan driver juga berhak menerima bonus dari perusahaan 1,5 poin/pesanan yang telah diselesaikan.<sup>46</sup> Namun jika ada hak maka ada kewajiban yang harus dijalankan oleh driver selama proses orderan. Yang pertama yaitu menghubungi konsumen untuk mengkonfirmasi pesanan yang berada di aplikasi apakah sudah sesuai. Seringkali konsumen memiliki catatan-catatan untuk setiap makanan yang dipesan namun karena keterbatasan pada saat pemesanan maka biasanya dilakukan saat chat berlangsung. Kedua, driver wajib menggunakan atribut lengkap sebagai ciri khas atau penanda yang dapat memudahkan pihak restoran maupun konsumen. Atribut yang dimaksud yaitu helm dengan sticker perusahaan, kemudian jaket yang melambangkan perusahaanya, menggunakan celana panjang rapih serta sepatu yang tertutup. Ketiga, memiliki attitude yang baik kepada konsumen maupun staff restoran tempat dia mengambil pesanan. Keempat, membeli makanan atau minuman sesuai dengan pesanan yang terdapat pada aplikasi, bila memang salah satu pesanan tidak tersedia driver wajib mengkonfirmasi kembali kepada konsumen. Kelima, mengantarkan pesanan sesuai dengan alamat yang

---

<sup>46</sup>Nur Faizal, Driver Gofood, Wawancara Pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

dimasukan oleh konsumen. Keenam, wajib mengikuti dan menaati peraturan dan perjanjian yang telah disepakati bersama dan tidak meminta uang tips, uang parkir, bensin serta memberikan uang kembalian jika ada sesuai dengan yang tertera pada struk belanja kepada konsumen.<sup>47</sup> Namun tidak jarang ada pelanggan yang tanpa diminta mereka memberikan tips, dengan alasan uang parkir atau sekedar tambahan untuk usaha yang telah dilakukan drivernya.<sup>48</sup>

Konsumen merupakan individu independen yang dapat menggunakan handphonenya untuk melakukan transaksi secara online dengan mengunduh aplikasi penyedia layanan pengiriman food. Jadi batasan umur untuk melakukan trasaksi disini tidak berlaku, karena selama dia dapat mengoperasikan aplikasi tersebut maka bisa melakukan order di aplikasi tersebut.<sup>49</sup> Seorang konsumen juga berhak menerima perlakuan baik dari seorang driver sekalipun dia anak kecil. Selain itu, makanan yang telah dipesan konsumen harus dikirim dengan baik agar sampai ditujuan dengan kondisi yang baik dan masih layak dimakan. Karena terkadang driver asal membelikan pesanan konsumen tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen.<sup>50</sup> Namun kebanyakan konsumen masih berfikir bahwa hal itu sepele dan memiliki tenggang rasa yang cukup tinggi, maka

---

<sup>47</sup>Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>48</sup>Aji Pangestu, Driver Grabfood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>49</sup>Reza Aprilianto, Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>50</sup>Anna Adeliانا, Konsumen Grabfood, wawancara pribadi, Gedung FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

membiarkannya saja tanpa memberikan peringatan apapun.<sup>51</sup> Setelah pesanan sudah diterima maka konsumen wajib membayar biaya atas pesannya sesuai dengan struk yang diberikan driver. Pembayaran dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu bisa dengan *cashless* (gopay,ovo,shopeepay) atau membayar secara tunai. Konsumen juga bisa memberikan sebuah tips kepada driver.<sup>52</sup>

Dalam proses transaksi yang dilakukan driver dan konsumen tidak selamanya berjalan dengan baik. terkadang driver memiliki hambatan ketika melakukan kewajibannya. Hal itu bisa berupa retoran yang dituju tutup dan driver terpaksa menghubungi konsumen untuk memberikan informasi tersebut dan meminta konsumen untuk membatalkan pesannya.<sup>53</sup> Pembatalan pesanan adalah sebuah tindakan membatalkan atau tidak menerima pesanan baik dilakukan oleh drivernya atau konsumennya. Pembatalan yang dilakukan oleh driver dapat mengakibatkan penurunan performa driver, yang nantinya akan mempengaruhi driver dalam menerima orderan kedepannya.<sup>54</sup> Namun bila pembatalan yang dilakukan oleh konsumen karena kurangnya pelayanan driver, ini juga dapat menurunkan performa driver karena dianggap tidak menyelesaikan pesanan. Bagi driver yang memiliki performa dibawah angka 70% maka orderan yang diterima

---

<sup>51</sup>Bunga Furyantie, KonsumenGofood, wawancara pribadi, Gedung FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>52</sup>Angga Yudistira, Konsumen Grabfood, wawancara pribadi, Gedung FITK IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>53</sup>Ayu Septa, KonsumenShopeefood, wawancara pribadi, Gedung FITK IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>54</sup>Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

nantinya menjadi sedikit dan sulit memperoleh bonus dari perusahaan.<sup>55</sup> Bonus adalah hadiah yang diberikan oleh perusahaan kepada driver yang telah mencapai target poin yang telah ditentukan. Bonus didapat ketika driver berhasil mencapai poin 14,16,20 per harinya. Ketika menerima orderan Go-Food, poin yang diterima sebesar 1,5 poin yang nantinya akan diakumulasikan.

Pembatalan pesanan tidak hanya bisa dilakukan oleh konsumen melainkan driver juga bisa melakukan pembatalan pesanan. Beberapa alasan driver terpaksa melakukan pembatalan pesanan seperti restoran ramai, hal ini dapat memakan waktu dan membuat konsumen menunggu lebih dari estimasi yang ditawarkan aplikasi.<sup>56</sup> Hal ini berdampak pada performa driver bisa turun jika melakukan pembatalan sebanyak 2 kali berturut-turut dan menerima suspend (pemberhentian) sementara selama 30 menit tidak dapat menerima pesanan. Sedangkan terburuknya bisa mendapat pemutusan kemitraan secara permanen oleh perusahaan apabila sering melakukan pembatalan pesanan.<sup>57</sup>

Seringkali driver juga mengalami yang namanya orderan fiktif, yaitu orderan yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Ketika driver menghubungi konsumen untuk mengkonfirmasi pesannya konsumen tersebut

---

<sup>55</sup>Aji Pangestu, Driver Grabfood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>56</sup>Dian Ayu Kurniati, Pemilik Kedai Dian, Wawancara Pribadi, dirumah ibu Dian, Majasem. 28 juli 2022, Pukul 12.30 WIB

<sup>57</sup>Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

tidak dapat dihubungi.<sup>58</sup> Hal ini dianggap telah merugikan driver karena driver telah tiba di restoran dan melakukan antrian untuk memesan makanan, namun ketika ingin mengkonfirmasi konsumen tidak dapat dihubungi. Maka hal ini telah membuang waktu dan tenaga dari driver tersebut.<sup>59</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwasannya teknologi ini masih luput dari kelebihan dan kekurangannya masing-masing, adapun kelebihan dan kekurangan tersebut akan dijelaskan menggunakan tabel dibawah ini:

**Tabel 1.12.**

**Kelebihan dan kekurangan menggunakan aplikasi *food delivery service***

Kelebihan	kekurangan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hemat waktu dan tenaga.</li> <li>2. Mudah dalam pembayaran.</li> <li>3. Untuk pelanggan yang loyal akan terus mendapatkan banyak diskon dan promo.</li> <li>4. Mudah digunakan kapan saja dan dimana saja selama restoran yang dituju merupakan mitra.</li> <li>5. Branding secara gratis bagi mitra, karena pada aplikasi terdapat fitur “Restauran terdekat” yang akan direkomendasikan oleh aplikasi ini.</li> <li>6. Harga langsung ditetapkan oleh aplikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dapat memilih driver mana yang akan menerima pesanan.</li> <li>2. Jika ada perubahan pesanan tidak dapat menghubungi driver dengan segera, karena nomer handphone driver di privat. Jadi harus melalui pesan chat atau telfon melalui nomer perusahaan, begitupun sebaliknya.</li> <li>3. Tidak ada perlindungan atas pesanan yang tiba tidak sesuai dengan yang terdapat diaplikasi. Karena hal tersebut akan menjadi masalah antara konsumen dan</li> </ol>

<sup>58</sup>Agus Kusnandar Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>59</sup>Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.



	<p>driver tanpa melibatkan perusahaan penyedia aplikasi.</p> <p>4. Pembatalan pesanan menjadi tanggung jawab salah satu pihak.</p>
--	--

(sumber: dikelola oleh penulis, 2022)

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *food delivery service* telah sesuai antara yang ada di perjanjian pesyaratan dan kondisi dengan yang ada dilapangan. Walaupun ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan sistem, namun semua pihak yang terlibat sepakat untuk tidak merasa dirugikan. Kemudian berharap kedepannya bisa lebih maksimal lagi, baik dari segi perusahaan, mitra driver, mitra restoran maupun dari pihak konsumennya juga.

#### **B. Tinjauan Ekonomi Syariahterhadap praktik Aplikasi *Food Delivery Service***

Akad atau perjanjian yang berlangsung antara driver dan konsumen, dimulai dari seorang konsumen yang melakukan order makanan melalui aplikasi. Jika melihat dari data proses pemesanan makanan melalui aplikasi *Food Delivery Service* diatas, praktik pada transaksinya sudah sangat sesuai dengan apa yang ada di aplikasi maupun praktik yang terjadi di lapangan. Kesepakatan awal yang sudah diterapkan pada aplikasi mengenai biaya, jarak, tujuan pengantaran dan jenis makanan. Pada praktik proses pemesanan, sangat sesuai dengan apa yang telah disepakati. Namun, dinamika proses selanjutnya belum bisa dikatakan sesuai, kadang dapat terjadi seperti

pembatalan pesanan dan terdapat beberapa pernyataan konsumen bahwa makanan yang diantar berbeda dengan yang di pesan.

Pada aspek pembatalan, hal tersebut akan merugikan salah satu pihak yaitu driver. Tidak ada ganti rugi maupun jaminan akibat pembatalan yang dilakukan sebelum pembelian makanan. Maka hal tersebut tidak diperbolehkan karena merugikan salah satu pihak. Sedangkan ketika makanan tidak sesuai customer meminta ganti atas makanannya, hal tersebut tidak menjadi masalah karena customer bisa meminta ganti rugi ke driver atas kesalahan yang dilakukan. Pada praktiknya, customer rela atas dasar empati terhadap driver yang sudah membelikannya makanan tersebut, perjanjian tetap sah diantar kedua belah pihak. Selain itu, driver tidak meminta uang tambahan selain dari aplikasi dalam jumlah berapapun.

Praktik pemesanan makanan melalui aplikasi *Food Delivery Service* yang diantaranya Gojek, Grab dan Shopee ini termasuk ke dalam akad ijarah (Sewa Jasa). sebagaimana pengertian ijarah adalah upah atas pemanfaatan suatu benda atau imbalan suatu kegiatan, atau upah karena melakukan sesuatu aktivitas.<sup>60</sup>

Apabila ditinjau dari kelengkapan empat rukun ijarah sebagaimana yang ditetapkan oleh jumu'ah ulama adalah sebagai berikut<sup>61</sup>:

---

<sup>60</sup>Antonio, M. S., 2015, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani

<sup>61</sup>Karim, H., 1993, *Fiqh Mu'amalah*. Jakarta: Rajawali Pers

1. Aqid, yaitu orang yang menyewakan(mu'jir) adalah pihak driver dan orang yang menyewa (musta'jir) adalah para konsumen layanan *food delivery service*.
2. Sighat, yaitu perbuatan yang menunjukkan terjadinya akad berupa ijab qabul. Adapun bentuk ijab yang dilakukan saat proses pemesanan adalah ketika konsumen telah menentukan pilihan makanan apa yang hendak ia pesan dan telah setuju dengan taksiran harga dan biaya pengirimannya kemudian menekan tombol pesan. Sedangkan untuk bentuk ijabnya adalah dengan konfirmasi yang dilakukan oleh driver kepada konsumen. Bentuk ijab dan qabul yang dilakukan antarkonsumen dan driver dilakukan dengan sistem online.
3. Ujrah atau uang sewa atau upah, yaitu uang tarif atau upah yang diberikan kepada driver atas jasa pengantaran makanan yang telah ditentukan oleh aplikasi berdasarkan jarak tempuh antara lokasi pembelian pesanan dan pengantaran.
4. Manfaat, adalah bentuk pelayan driver untuk membelikan sekaligus mengantarkan pesanan kepada konsumen.

Adapun transaksi antara konsumen dengan driver berdasarkan hukum Islam disebut dengan akad wakalah yang termasuk perwakilan dengan upah. Sebagaimana pengertian wakalah adalah penyerahan kuasa atas seseorang terhadap orang lain untuk melakukan sesuatu dengan syarat orang yang diwakilkan masih hidup. Dalam hal ini aktivitas yang dilakukan oleh konsumen adalah memesan makanan pada aplikasi *food delivery*

*service* kemudian mewakilkannya kepada driver untuk membelikan pesanannya dengan metode pembayaran secara non-tunai melalui Gopay atau membayar secara tunai ketika driver tiba di alamat tujuan dengan menyerahkan uang tunai sesuai dengan struk yang diberikan driver. Ketika konsumen membayar menggunakan uang tunai, makan driver mau tidak mau harus menalangi terlebih dahulu atas pesanan konsumen dan nanti akan dibayarkan setelah makanan tiba ditangan konsumen.

Transaksi yang dilakukan oleh Driver dan konsumen ini merupakan akad wakalah yang mana memiliki rukun-rukun yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut: Pertama, *muwwakily* yaitu orang yang memiliki kuasa lalu memberikan kuasa tersebut kepada seseorang yang menurutnya bisa mewakilkannya. Dalam hal ini posisi *muwwakil* diberikan kepada konsumen. Kedua, wakil yaitu orang yang diberikan amanah untuk mewakilkan *muwwakil*. Wakil disini yaitu driver. Ketiga, *muwwakil fih* adalah objek yang dijadikan untuk perwakilan. Maksudnya konsumen menitipkan pembelian atas makanan yang dipesan kepada driver, sedangkan drivernya membelikan pesanan yang dipesan oleh konsumen kepada mitra restoran. Keempat, *Shigat al-aqd* merupakan kesepakatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam hal ini ijab dan qabul antara konsumen dan driver selama transaksi berlangsung.

Sedangkan rukun-rukun dari wakalah memiliki syarat yang menjelaskan bahwa seorang *muwwakil* memiliki hak untuk bertsharuf (pengelolaan) pada bidang yang akan dikuasakan. Maka seorang *muwwakil*

diwajibkan pandai dalam bertindak dan memiliki akal yang sempurna. Jika ingin melakukan transaksi menggunakan aplikasi *food delivery service* seseorang itu terlebih dahulu harus daftar dengan menggunakan data diri secara lengkap dan benar. Lalu orang tersebut harus bisa mengoperasikan aplikasi tersebut, maka penggunaan aplikasi ini tidak membatasi usia penggunaannya, sekalipun dia masih kecil maka aktivitasnya masih tetap sah. Namun bila dilihat dari hukum wakalah yang menyatakan bahwa anak dibawah umur tidak dapat menunjuk seorang wakil karena dianggap tidak memiliki kelayakan untuk bertindak demikian. Tetapi bila melihat perkembangannya, anak-anak sudah mampu bahkan mahir dalam mengoperasikan *smartphonenya* dibandingkan orang dewasa. Maka hal ini diperbolehkan.

Sama halnya dengan *muwwakil*, *wakil* juga harus memiliki akun terlebih dahulu untuk dapat melakukan transaksi. Namun berbeda dengan konsumen yang tidak ada batasan umur, seseorang yang akan membuat akun drivernya harus berusia minimal 17 tahun. Karena seorang driver harus memiliki SIM C untuk dapat menjadi driver food. Maka seseorang yang umurnya dibawah 17 tahun penunjukannya sebagai wakil tidak sah.

kemudian transaksi yang dilakukan oleh konsumen dan restaurant yaitu akad jual beli. Sesuai dengan pengertiannya jual beli adalah menukar suatu barang dengan barang lain yang memiliki nilai dengan cara tertentu (akad). Seorang konsumen membeli makanan di sebuah restaurant melalui aplikasi *food delivery service* secara jarak jauh, tanpa harus mendatangi

restauran secara langsung. adapun rukun jual beli yang harus dipenuhi sebagai berikut: pertama, adanya penjual dan pembeli. Dalam hal ini penjual disini yaitu restoran mitra dan pembelinya adalah kosnumen yang menggunakan aplikasi *food delivery service*. Kedua, barang yang dibeli. Makanan yang dipesan konsumen melalui aplikasi *food delivery service*. Ketiga, *ijab* dan *qabul*, secara harfiah *ijab* dan *qabul* harus dilakukan secara langsung antara pembeli dan penjual. Namun berbeda dengan jual beli yang dilakukan oleh konsumen Go-Food karena diwakilkan oleh driver untuk membeli makanan di restoran tertentu. Driver akan membayar terlebih dahulu untuk makananya kepada pihak restoran, kemudian mengantarkan makanan tersebut ke konsumen, lalu mendapatkan pembayaran atas makanan tersebut sesuai dengan struk yang ada diaplikasi.

Menurut Ustadz Ammi Nur Baits, ST., BA. ada 2 akad yang berlaku dalam transaksi tersebut. Pertama, akad jual beli wakalah atas makanan yang diterima konsumen. Lalu yang kedua, akad utang (talangan) dalam hal ini driver membayar terlebih dahulu menggunakan uang pribadinya untuk membeli makanan yang telah dipesan.

Jika ditinjau dari hadis riwayat rasulullah yang bersabda “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam melarang menggabungkan antara akad jual-beli dan akad utang.” (HR. Ahmad 6918 & Tirmizi 1278.) kemudian hadis lainnya yaitu “Tidak halal, utang digabung dengan jual beli.” (HR. Ahmad 6671, Abu Daud 3506 dan dihasankan Syaib al-Arnauth).

Menurut Imam Ahmad dengan adanya pelarangan menyatukan jual beli dengan utang adalah untuk memperkecil adanya kemungkinan munculnya riba. Sehingga apabila kedua akad tersebut digabungkan maka akad yang lebih diutamakan adalah utang, sedangkan akad jual beli menjadi syarat tambahan saja sebagai celah bagi pemberi utang untuk mendapatkan keuntungan.

Jika dicermati kembali dalam transaksi gofood pada dasarnya utang yang dilakukan oleh konsumen bukan tujuan awal dari akad tersebut melainkan sebagai efek samping dari jual beli makanan. Maka transaksi ini sebenarnya boleh saja dilakukan asalkan kedua belah pihak telah bersepakat.<sup>62</sup>

Sedangkan menurut Buya Yahya Hukum pembelian makanan melalui layanan Go-Food dibagi menjadi dua. **Pertama**, kaitannya dengan pemberian uang kepada pihak Go-Jek dan drivernya dan pembayaran melalui Go-pay antara konsumen dan driver. Dalam hal ini harus memperhatikan akadnya, saat kita melakukan transaksi dengan pihak GoPay, jika akadnya hutang/pinjaman maka harus dikembalikan hal ini menjadi haram apabila kita mendapat diskon/tambahan bonus karena merupakan riba. Tetapi, halal apabila akadnya adalah membayar jasa makanan yang akan dibeli.

---

<sup>62</sup>Ammi Nur Baits, 2020, Tanya-jawab: Hukum Go-food, Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=kCVb2LaHL0M>. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2022

Selanjutnya pihak Go-Jek dengan driver merupakan sesuatu yang halal karena menggunakan jasa pengiriman dan membayar jasa merupakan kewajiban pengguna jasa. Maka dengan ini terbentuk sebuah kesepakatan dimana pembelian makanan melalui layanan GoFood membayar makanan dan jasanya.<sup>63</sup>

Sedangkan menurut Ustad Dzulkarnain Muhammad Sunusi, mengutip dari Ibnu Qudamah Rohimakumullahu ta'ala: "Jika ia membeli suatu barang dengan harga 1,5 dinar lalu kepada si penjual ia memberikan 2 dinar. Dan ia berpesan engkau adalah wakilku pada ½ dinar yang tersisa. Maka menurut Ibnu Qudamah Rohimakumullahu ta'ala berkata hal ini sah". Maka hal ini menurutnya bukan termasuk meminjamkan. Sedangkan hukum Go-Food ada yang mengatakan haram karena dianggapnya hal ini merupakan pinjaman saat driver Go-Jek menalangi untuk membelikan makanan. Padahal jika dicermati hal ini menguntungkan kedua belah pihak yang sesuai dengan kaidah fiqh. Seandainya mengharuskan driver mengambil dulu uang kepada konsumen kemudian pergi membeli makanan maka akan merugikan driver. Jadi penggunaan layanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek tidak diharamkan dalam Islam.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup>Buya Yahya, 2019, Kajian tentang Hukum Gopay, Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=bZVT0DGUSco>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2022 pukul 14.20 WIB

<sup>64</sup>Muhammad Sunusi, 2018, kajian Tafsir AlQur'anil Karim pada 28 Jumadal Awal 1439 di Masjid As-Sunnah Makassar, youtube: [www.youtube.com/watch?v=Rm3BDOnAoyg](http://www.youtube.com/watch?v=Rm3BDOnAoyg).



Dalam perspektif ekonomi syariah, suatu usaha yang dilakukan dapat dikatakan syariah jika memenuhi 3 syarat dalam konsep ekonomi syariah, diantaranya adalah:

#### 1. Prinsip dasar berwirausaha dalam ekonomi syariah

##### a. Usaha secara halal

Seseorang yang berusaha untuk mendapatkan rezeki dengan jalan halal semata-mata karena Allah merupakan sosok yang banyak mendapatkan pujian dari Allah SWT.

Pada dasarnya kegiatan atau transaksi dalam pelayanan jasa pengiriman makanan yang dilakukan perusahaan seperti Go-Jek, Grab dan Shopeefood jika dilihat dari akad jual beli yang halal, karena dalam prosesnya telah memenuhi syarat rukun jual beli, dimana ada konsumen sebagai pembeli dan restoran sebagai penjual. Kemudian makanan sebagai objek jual beli lalu ijab dan qabul. Dalam kasus ini driver menggunakan akad mawakal, ditunjuk konsumen sebagai wakil untuk mewakilkan proses ijab qabul dengan restoran sebagai penjualnya.

Dalam hal pembayaran, Driver membayar terlebih dahulu makanan yang dipesan konsumen kepada pihak restoran, kemudian mengantarkan makanan tersebut ke konsumen, lalu mendapatkan pembayaran atas makanan tersebut sesuai dengan struk yang ada di aplikasi. Pada kenyataannya restoran yang

menjadi mitra setiap transaksinya berkewajiban memberikan 15% dari harga makanan yang dijual kepada pihak Go-Jek (perusahaan). Berarti driver meminjamkan dana sebesar 85% lalu konsumen membayarnya sebanyak 100%. Maka selisih 15% ini merupakan riba. Maka transaksi melalui aplikasi *food delivery service* adalah haram.<sup>65</sup>

b. Usaha yang Tayyib

Tayyib memiliki arti yang mencakup segala nilai-nilai kebaikan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis syariah yang terdiri dari memperoleh keuntungan material dan non material, mendorong terjadinya pertumbuhan ekonomi, menjaga kesejahteraan bisnis dan memperoleh berkah dan rida Allah.

Dalam keberlangsungan proses kegiatan atau transaksi melalui aplikasi *food delivery service* mewajibkan para drivernya untuk bersikap ramah, sopan dan santun terhadap konsumen maupun mitra restoran. Dengan hadirnya Go-jek, Grab dan ShopeeFood ini juga membuat masyarakat terbantu, terutama disaat wabah pandemi covid-19 yang menimpa masyarakat Indonesia 2 tahun belakangan ini. Selama *lockdown* pemerintah membatasi kegiatan diluar rumah masyarakat, hal ini menjadikan masyarakat merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhan hidup

---

<sup>65</sup>Ammi Nur Baits, 2020, Tanya-jawab: Hukum Go-food, Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=kCVb2LaHL0M>. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2022

selama berada dirumah. Dengan adanya layanan pesan antar makanan dan bahan pangan yang disediakan oleh beberapa aplikasi penyedia jasa antar, menjadikan solusi bagi masyarakat yang ingin membeli keperluan rumahnya dengan berbelanja dari rumah. Termasuk untuk membeli makanan, kebanyakan masyarakat menggunakan aplikasi *food delivery service* untuk memenuhi asupan sehari-harinya.<sup>66</sup> Karena permintaan yang semakin meningkat namun ketersediaan personil yang sangat kurang memadai saat itu membuat beberapa kualitas makanan yang diantar menjadi sedikit menurun, tetapi hal tersebut tidak menjadikan alasan untuk berhenti melakukan transaksi melalui aplikasi *food delivery service* sebab konsumen bisa memaklumi hal tersebut.<sup>67</sup> Namun tidak jarang juga ada konsumen yang kecewa bahkan sampai memberikan penilaian buruk terhadap kinerja driver pada aplikasi, akan tetapi sebagai driver yang dituntut untuk selalu ramah dan memperlakukan konsumen dengan baik hanya bisa bersabar dan menerima risiko tersebut.<sup>68</sup>

Jadi selama kedua pihak dapat menerima dan bertenggang rasa atas apa yang telah terjadi selama proses transaksi. Maka

---

<sup>66</sup> Herlina Azizi, Konsumen Go-food, wawancara pribadi di kediaman narasumber, 23 juli 2022, pukul 10.15 WIB

<sup>67</sup> Bunga Furyantie, KonsumenGofood, wawancara pribadi, Gedung FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>68</sup> Rizky Kusuma, Driver ShopeeFood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

melakukan transaksi melalui aplikasi *food delivery service* itu diperbolehkan. Selama tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

## 2. Etika Berwirausaha Dalam Ekonomi Syariah

Etika memiliki arti yaitu nilai atau norma yang menjadi sebuah pegangan bagi individu atau kelompok dalam berperilaku. Penerapan etika dalam berwirausaha secara berkesinambungan dapat menciptakan suasana bisnis yang kondusif dalam pembentukan budaya bisnis yang islami. Implementasi etika berwirausaha dalam ekonomi islam dapat dikatakan tercapai bila memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

### a. Kepuasan konsumen

Dalam berbisnis, kepuasan konsumen menjadi point utama yang menjadi perhatian setiap pelaku usaha. Untuk dapat memuaskan ekspektasi konsumen hal yang dapat dilakukan oleh pebisnis adalah menjunjung ting nilai kejujuran, keadilan serta amanah dalam menjalani permintaan yang diminta oleh konsumen. Sehingga bila suatu saat terjadi kesalahpahaman dapat diatasi dengan baik tanpa adanya unsur penipuan atau unsur lainnya yang dapat merugikan salah satu pihak.

Jika hal tersebut dihubungkan dengan kegiatan atau transaksi melalui aplikasi *food delivery service* dinilai telah menerapkan prinsip kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari para driver yang sangat memperhatikan setiap detail dari pesanan

yang diajukan oleh konsumen. Driver juga menanyakan lokasi rumah secara detail agar dapat mengantarkan pesanan tepat waktu dan tepat di depan rumah konsumen. Karena menurut driver kepuasan konsumen adalah hal yang penting.<sup>69</sup> Kepuasan konsumen ini dapat dilihat dari sebanyak apa konsumen memberikan bintang terhadap setiap transaksi oleh driver. Tingkatan pada bintangnya yaitu 1 berarti sangat buruk dan 5 adalah sangat baik.

Driver dengan tingkat kepuasan konsumen yang rendah dapat mempengaruhi performa dari driver tersebut yang mengakibatkan driver tersebut akan mendapat pinalty sementara tidak dapat menerima orderan atau yang paling parahnya bisa kehilangan bonus dari perusahaan.<sup>70</sup>

b. Transparansi

Transparansi disini dimaksudkan kepada Prinsip kejujuran dan keterbukaan yang dilakukan pebisnis yang merupakan kunci keberhasilan dan kejujuran juga menjadi prinsip utama sampai saat ini yang masih dipegang teguh oleh pelaku bisnis syariah. Bentuk transparansi terhadap mitra bisnis dan konsumen adalah ketika perusahaan terbuka mengenai harga atau biaya barang yang

---

<sup>69</sup>Agus Kusnandar Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>70</sup>Aji Pangestu, Driver Grabfood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

menjadi objek jual beli, serta kualitas dan mutu layanan yang disajikan kepada konsumen, skema pembagian keuntungan kepada mitra bisnis dan lain-lain, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh pihak yang tergabung dalam kegiatan atau transaksi tersebut, dalam hal ini mitra dan konsumen agar ketika ingin bergabung dengan perusahaan Go-Jek sebagai mitra bisnis atau sebagai konsumen pengguna jasa layanan online Go-Jek dalam hal ini yaitu Go-food.

Oleh sebab itu perusahaan mencantumkan harga barang dan biaya jasa sebagai informasi kepada konsumennya.



**Gambar 2.8**

**Estimasi Biaya Yang Akan Dikeluarkan Konsumen**

(sumber: Aplikasi Go-jek – *Food Delivery*, 2022)

Pada tahap ini konsumen dapat mempertimbangkan untuk melanjutkan transaksi atau tidak. Dan hal ini sah saja karena belum ada akad yang terucap, namun berbeda ketika konsumen telah mengklik “*Place Delivery Order*” kemudian telah mendapat notifikasi bahwa restoran telah menerima orderan dan driver telah ditentukan. Maka melakukan pembatalan pada tahap ini merupakan sebuah kesalahan dari pihak konsumen dan sudah menimbulkan kerugian pada beberapa pihak.

c. Keadilan

Salah satu bentuk prinsip keadilan dalam berwirausaha secara syariah ialah dengan saling menjaga hak-hak dan kewajiban bagi setiap pelaku bisnis syariah, sehingga salah satu pihak tidak akan merasa dirugikan. Bentuk keadilan pada konsumen adalah memberikan semua informasi secara mendetail terkait pesanan makanan yang dipesan oleh konsumen, baik dari segi rasa, tekstur, kelengkapan unsur dari makanan yang dipesan dan lain-lainnya. Karena konsumen wajib mengetahui hal seperti itu untuk menghindari kekecewaan konsumen sebab makanan yang dipesannya tidak sesuai dengan deskripsi yang ada pada aplikasi. Konsumen juga berhak mengetahui pesanannya itu sudah sampai mana, hal tersebut dapat dilihat dari aplikasi

pergerakan dari driver yang mengantar pesanan melalui maps yang telah disediakan oleh aplikasi.<sup>71</sup>

Kemudian bentuk keadilan driver adalah driver wajib menggunakan atribut lengkap guna menghindari hal-hal yang tidak terduga dan sebagai identitas bagi driver tersebut. Driver juga berhak mendapatkan informasi mengenai titik penjemputan yang detail untuk mempermudah pekerjaan driver mengantarkan pesanan selamat sampai tujuan dengan tepat waktu. Driver juga berhak mendapatkan perlakuan yang ramah dan baik dari mitra restoran maupun konsumen.<sup>72</sup> Driver juga berhak menerima konfirmasi dari konsumen atas pesannya, karena tidak jarang juga ada beberapa orderan fiktif yang masuk ke akun driver dan hal ini sangat amat merugikan bagi driver. Driver juga berhak mendapatkan perlindungan kerja dari perusahaan untuk keberlangsungan hidup driver apabila sesuatu terjadi menimpa driver tersebut.

Sedangkan keadilan pada mitra restoran adalah mendapatkan hak yang sama dengan mitra lainnya. Pada aplikasi *food delivery service* terdapat fitur “*Near me*” untuk restoran yang berada disekitar konsumen lebih diprioritaskan

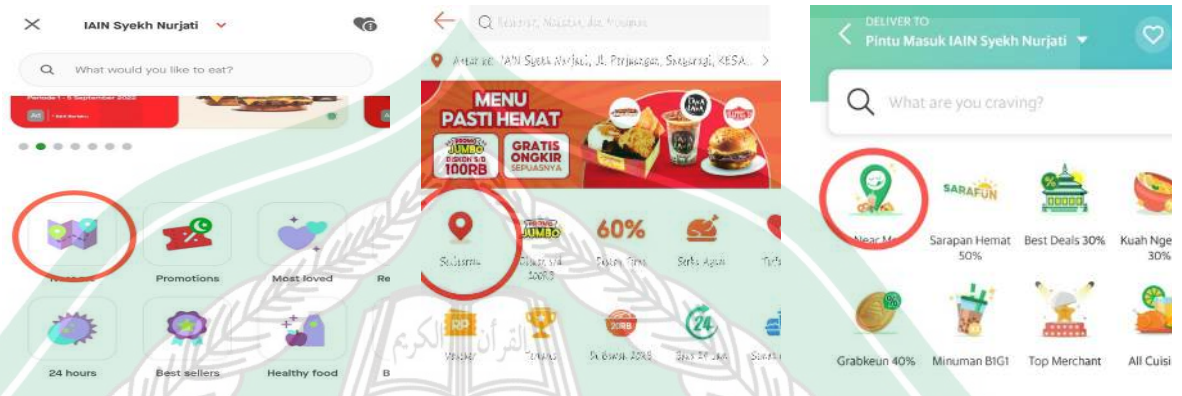
---

<sup>71</sup>Reza Aprilianto, Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

<sup>72</sup>Reza Aprilianto, Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.



(direkomendasikan) oleh aplikasi. Hal ini sama saja dengan branding secara cuma-cuma.



**Gambar 2.9**

**Fitur *Near me* pada aplikasi *Food Delivery Service* (*Go-food, GrabFood, ShopeeFood*)**

(sumber: Aplikasi Go-jek, Grab dan shopee – *Food Delivery*, 2022)

Karena dengan begitu nama bisnis tersebut akan secara tidak langsung dikenal oleh konsumen yang sebelumnya bahkan tidak mengetahui kalau ada restoran tersebut.<sup>73</sup> Restoran pula berhak mendapatkan perlakuan baik dan ramah dari driver yang mengambil pesanan makanan untuk konsumen. Serta di beberapa restoran besar biasanya sudah disediakan *Line* tersendiri khusus untuk driver ojek online mengambil pesanan dan diharapkan

<sup>73</sup>Annisa Anastasia, Pemilik usaha Cibay (Cireng Lebay), Wawancara Pribadi, Perjuangan, 22Juli 2022, pukul 14.18 WIB

driver tertib dan mematuhi peraturan yang ada di restoran tersebut.<sup>74</sup>

Sejauh ini setiap pelaku bisnis yang melakukan kegiatan atau transaksi melalui aplikasi *food delivery service* telah menerapkan prinsip keadilan dalam menjalankan kewajibannya masing-masing dengan memperhatikan hak-hak konsumen, driver dan mitra restoran.

### 3. Tujuan Berwirausaha Dalam Ekonomi Syariah

Dalam setiap kegiatan ekonomi apapun pastinya memiliki tujuan yang harus dicapai. Begitu pula dengan kegiatan berwirausaha secara syariah memiliki tujuan antara lain memperoleh keuntungan material dan non-material, mendorong pertumbuhan ekonomi, menjaga stabilitas bisnis serta mengharapkan keridhoan Allah SWT. Berikut ini adalah penjelasan mengenai tujuan berwirausaha dalam ekonomi syariah, antara lain:

#### a. Memperoleh keuntungan material dan non-material

Dalam menjalankan usahanya setiap orang atau perusahaan pasti ingin memperoleh keuntungan. Akan tetapi keuntungan tidak hanya terbatas dari keuntungan material saja, namun juga ada keuntungan non-material. Adapun yang dimaksud dari keuntungan non-material ini meliputi menciptakan suasana kerja yang kondusif, rasa aman dan nyaman bagi setiap

---

<sup>74</sup>Reza Aprilianto, Driver Gofood, wawancara pribadi, booth Driver Online di Perjuangan, 22 Juli 2022, Pukul 13.15 WIB.

anggotanya, nilai persaudaraan, kesejahteraan serta kepedulian antar anggota serikat dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, kaitannya dengan jasa perusahaan-perusahaan yang membuat aplikasi *food delivery service* dalam mencapai tujuan bisnis syariah dapat diketahui melalui keberhasilannya dalam menjalankan bisnisnya. Hal tersebut dapat dilihat dari sebuah penelitian yang menyebutkan bahwa dalam hal pencapaian keuntungan material perusahaan Go-Jek memperoleh keuntungan material yang cukup besar, hal tersebut berdasarkan kontribusi yang diberikan kepada perekonomian Indonesia sebesar Rp.44,2 triliun per tahun, sedangkan dalam hal pencapaian keuntungan non material perusahaan telah berhasil dalam hal meningkatkan kepedulian kesejahteraan hidup mitra bisnisnya yaitu dengan memberikan bantuan kepada para driver dalam program KPR yang bekerjasama dengan bank tabungan negara (BTN). Hal ini sudah banyak diberitakan di beberapa media berita, salah satunya yaitu transOnline yang menyebutkan bahwa Go-Jek sebagai perusahaan yang menaungi bisnis ojek online menjadi promotor dalam membuka akses bagi pengemudi ojekonline untuk mendapatkan KPR melalui bank tabungan negara (BTN).

Maka dapat disimpulkan dalam hal pencapaian bisnis syariah Gojek memperoleh keuntungan material dan non-material

dengan bukti kontribusi dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia serta bentuk kepeduliannya kepada mitra driver untuk mensejahterakan mitranya.

b. Menjaga kestabilan bisnis

Pada awal terlahirnya perusahaan Go-jek merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi ojek online. Namun dengan seiring perkembangan dari sektor ekonomi yang mulai menjamur. Go-jek berinisiatif untuk merambah ke dunia kuliner dengan mengandeng beberapa UMKM daerah untuk ikut bergabung dalam memajukan perkembangan disektor perdagangan online. Hal ini juga tidak hanya dilakukan oleh Go-jek, namun kompetitornya yaitu Grab juga tidak mau kalah untuk mencoba merambah pelayanan jasa *food delivery* yang mana hal ini pun berhasil diterapkan pada sistem Grab yang notabennya sama dengan Go-jek.

Hal tersebut dilakukan untuk memberikan pelayan yang terbaik bagi konsumennya, sehingga dengan upaya tersebut diharapkan dapat menjaga eksistensi perusahaan di dunia bisnis.

Maka berdasarkan penjelasan diatas tentang upaya Go-jek dan Grab dalam usahanya agar selalu eksis di dunia bisnis dengan mengembangkan potensi yang ada, salah satunya memanfaatkan potensi dari UMKM daerah dengan berbagai jenis usaha yang berbeda-beda tentunya. Dalam hal kulineri ada GoFood dan

GrabFood, lalu ada kesehatan dengan fitur Go-Med dan Grab Health, dan masih banyak lagi.

c. Mengharap ridho Allah SWT

Pada hakikatnya segala sesuatu yang dilakukan oleh manusia semuanya atas izin Allah SWT, bahwa segalanya karena Allah telah memberikan berkat serta ridhonya disetiap usaha yang kita jalani, disetiap keringat yang kita teteskan, di setiap piluh yang kita rasakan. Maka insyaallah bisnis apapun yang dijalankan sesuai dengan syariat dan semuanya karena Allah SWT akan mendapatkan keberkahan didalamnya. Maka jika dikaitan dengan kegiatan atau transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *food delivery service* adalah semata-mata untuk mendapat ridha Allah, menjalankannya dengan baik serta mengikuti segala yang disyariatkan dan telah memenuhi semua prinsip bisnis syariah kemudian tujuan bisnis syariah maka akan memperoleh berkah dari Allah Swt.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan atau transaksi yang dilakukan dalam aplikasi *food delivery service* dalam perspektif ekonomi syariah, baik perusahaan, mitra driver, mitra restoran maupun konsumen telah memenuhi beberapa aspek dalam menentukan apakah bisnis tersebut termasuk bisnis syariah atau tidak. Selama usaha atau bisnis yang dilakukan tidak mengandung unsur yang dilarang

syariat seperti, riba, maysir, gharar, al-batil (kebatilan), al-fasad (kerusakan) dan al-zalim (kezaliman).

Adapun dalam hal etika bisnis yang meliputi kepuasan konsumen, transparansi serta keadilan telah terpenuhi sebagaimana dijelaskan diatas. Sedangkan dalam hal tujuan bisnis syariah dinilai telah menjalankan dengan baik seperti memperoleh keuntungan material dan non-material, menjaga kestabilan bisnis dan mengharapkan ridha Allah SWT, sehingga dengan penjelasan tersebut membuktikan bahwa aplikasi *food delivery service* (Gojek-,Grab dan Shopeefood) sebagai bisnis yang telah memperoleh ridho dari Allah SWT.

