

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GRAB FOOD  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM  
( STUDI DI KOTA BENGKULU)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (SH)

**OLEH :**

**SUPERDI**  
**NIM : 1611120053**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
TAHUN 2021 M/1442 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang di tulis oleh Superdi NIM 1611120053 dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)”**. Program studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II, oleh karena itu skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu



Bengkulu, Agustus 2021 M  
1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Suansar Khatib, SH., M.Ag

Ismail Jalili, S.Ag., MA, Ph.D

NIP. 195708171991031001

NIP. 197406182009011004





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

**PENGESAHAN**

Skripsi disusun oleh: **SUPERDI**, NIM: 1611120026 yang berjudul

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GRAB FOOD**

**PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM ( STUDI DI**

**KOTA BENGKULU)**, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, telah diuji dan

dipertahankan didepan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Agama

Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Pada:

Hari : **Jum'at**

Tanggal : **20 Agustus 2021**

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Bengkulu, 2021 M

Muharram 1442 H

Dekan Fakultas Syariah



**Dr. Adang Mahdi, S.H., M.H.**

NIP: 196503071989031005

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

Sekretaris

**Rohmadi, S.Ag., MA**

NIP: 1971103201996031001

**Ismail Jalili, S. Ag., MA., Ph.D**

NIP: 197406182009011004

Penguji I

Penguji II

**Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag**

NIP: 1972922200032001

**Etry Mike, MH**

NIP: 198811192019032010

# MOTTO

منجدة وجادة

**Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil**

من صبر ظفر

**Siapa yang bersabar pasti beruntung**

وصل الدرب على سار من

**Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai**

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur atas karunia-Mu ya Allah yang selalu memberikan ku hidayah dan kekuatan hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus dan ikhlas, untuk keberhasilan ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Mayakup dan Ibu Murni terimakasih teramat khusus atas segala pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang tulus untuk ananda. Keberhasilanku akan aku persembahkan untuk kalian berdua.
2. Lini Yesipa, S.H Istri ku yang sangat aku sayangi, terimakasih karena kamulah yang memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak laki-laki ku Maswandi dan saudara perempuan ku Yuni terimakasih telah banyak membantu, memberi arahan, semangat dan dukungan selama perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk pembimbingku yang sangat baik dan bijaksana Bapak Dr.H.Suansar Khatib,SH.,M.Ag dan Bapak Ismail Jalili,S.Ag.,MA,PhD terimakasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepadaku dengan rasa tulus dan ikhlas.
5. Untuk rekan seperjuanganku yang Teman-teman angkatan 2016 yang selalu menemani, memberikan dukungan dan semangat kepadaku selama menyelesaikan skripsi ini
6. Untuk sahabat-sahabatku Yoza dan Engki yang selalu memberikan dukungan kepadaku
7. Untuk rekan seperjuangan Prodi Hukum Ekonomi Syariah terkhusus Lokal B Angkatan 2016 yang telah memberi dan membagi ilmu selama belajar kalian semua istimewa dan sangat luar biasa.
8. Almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi Dengan Judul “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)”. Adalah Asli Dan Belum Pernah Diajukan Untuk Mendapat Gelar Akademik, Baik Di Iain Bengkulu Maupun Di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya Tulis Ini Murni Gagasan, Pemikiran Dan Rumusan Saya Sendiri Tanpa Bantuan Yang Tidak Sah Dari Pihak Lain Kecuali Arahan Dari Tim Pembimbing.
3. Di Dalam Skripsi Ini Tidak Terdapat Hasil Karya Atau Pendapat Yang Telah Ditulis Atau Publikasi Orang Lain, Kecuali Kutipan Secara Tertulis Dengan Jelas Dan Dicantumkan Pada Daftar Pustaka.
4. Berdasarkan Skripsi Ini Diterbitkan Di Jurnal Ilmiah Fakultas Atas Nama Saya Dan Nama Dosen Pembimbing Skripsi Saya.
5. Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sesungguhnya, Dan Apabila Dikemudian Hari Terdapat Penyimpangan Dan Ketidak Benaran Pernyataan Ini, Saya Bersedia Menerima Sanksi Akademik Berupa Pencabutan Gelar Sarjana, Serta Sanksi Lainnya Sesuai Dengan Norma Dan Ketentuan Yang Berlaku.

Bengkulu, Agustus 2021

Menyatakan



**Superdi**  
**NIM 1611120053**

## ABSTRAK

**“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)”. Oleh : Superdi NIM 1611120053**

Pembimbing I : Dr. H.Suansar Khatib,SH.,M.Ag dan Pembimbing II : Ismail Jalili,S.Ag.,MA,PhD. Latar belakang skripsi ini yaitu terdapat suatu permasalahan dalam transaksi pemesanan makanan dengan menggunakan aplikasi GrabFood. Yang mana konsumen dengan mudahnya membatalkan pesanan secara sepihak tanpa memikirkan driver GrabFood. Ketika driver GrabFood melakukan pengaduan saat konsumen membatalkan pesanan, perusahaan hanya mengembalikan ganti rugi pesannya saja, sedangkan biaya transportasinya tidak di ganti oleh pihak Grab, melainkan driver grab sendiri yang menanggung kerugian transportasinya. Seharusnya perusahaan bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang dialami driver GrabFood tersebut. Maka dari itu ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1).Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grabfood Dalam Perspektif Hukum Positif Akibat Kerugian Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Bengkulu ?(2) Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grabfood Dalam Perspektif Hukum Islam Akibat Kerugian Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Bengkulu ?Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kejelasan perlindungan hukum positif tentang driver Grabfood terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Bengkulu dan untuk mencari kejelasan perlindungan hukum Islam tentang driver Grabfood terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Bengkulu. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian seperti Driver tidak menerima haknya mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan atau penumpang tidak ada, Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi. (2) Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu menyediakan layanan reimbursement/penggantian uang dan membatalkan pesanan jika belum dijalankan oleh driver, jika sudah dijalankan maka driver harus menanggung resiko sendiri. Sehingga, hak untuk mendapat perlindungan hukum tidak sepenuhnya dirasakan pengemudi online. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Kata Kunci : GrabFood, Konsumen, Driver, Perlindungan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)”**. Sholawat dan salam semoga tetap di limpahkan kepada Junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk penulisan skripsi pada program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapat bantuan dari semua pihak dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih pada:

1. Dr. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Plt. Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Imam Mahdi, SH., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah, IAIN Bengkulu
3. Wery Gusmansyah, M.H selaku ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Bengkulu
4. Dr.H.Suansar Khatib,SH.,M.Ag selaku pembimbing pertama yang telah memberikan masukan dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan yang telah membimbing dalam mempelajari al-Qur'an.



5. Ismail Jalili, S.Ag.,MA,PhD selaku pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Dr. Iim Fahimah, LC.MA selaku Pembimbing Akademik
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan banyak ilmu dengan penuh ikhlas
8. Staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depannya.

Bengkulu, Agustus 2021

**Superdi**  
**NIM 1611120053**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ASBTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Penjelasan Judul.....	7
E. Penelitian Terdahulu .....	8
F. Landasan Teori.....	12
G. Metode Penelitian.....	16
H. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>23</b>
<b>A. Perlindungan Hukum Menurut Hukum Positif .....</b>	<b>23</b>
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	23
2. Jenis-jenis Perlindungan Hukum.....	24
3. Perlindungan Hukum Terhadap Ojek Online.....	26
<b>B. Status Hukum Jasa Driver Grabfood Online.....</b>	<b>27</b>
1. Pengertian Grabfood .....	27
2. Langkah-Langkah Mengajukan Penggantian Uang.....	28
3. Penyediaan Layanan Jasa Driver Grabfood .....	29
<b>C. Perlindungan Driver GrabFood .....</b>	<b>30</b>
1. Pengertian Perlindungan Driver GrabFood .....	30
2. Asas Perlindungan Driver GrabFood .....	32
3. Hak dan Kewajiban Driver GrabFood .....	34
4. Tujuan Perlindungan Driver GrabFood.....	38

<b>D. Perlindungan Hukum Islam.....</b>	<b>39</b>
1. Pengertian dan Tujuan Ditetapkan Hukum Islam .....	40
2. Ruang Lingkup Hukum Islam .....	40
3. Ciri-ciri Hukum Islam.....	43
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Profil Perusahaan Grab .....	45
B. Kelebihan Aplikasi.....	47
C. Kondisi Grabfood.....	47
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Pembatalan Pemesanan Oleh Pelanggan Kepada Driver Grabfood Kota Bengkulu.....	48
B. Praktek Perlindungan Jasa Driver GrabFood Di Kota Bengkulu.....	53
C. Perlindungan Hukum Terhadap Driver GrabFood Atas Pembatalan Pemesanan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	56
D. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Driver GrabFood Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Konsumen.....	58
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam penelitian ini penulis merasa perlu dan penting melakukan penelitian pada kasus pembatalan pemesanan oleh konsumen Grab kepada driver GrabFood Di Kota Bengkulu. Konsumen membatalkan pesanan makanan kepada driver GrabFood di saat Driver sudah memesan makanan dan sudah menuju lokasi konsumen, namun terdapat beberapa konsumen yang membatalkan pesannya tersebut, dikarenakan oleh beberapa alasan yaitu dengan alasan driver lambat mengantar pesanan, dan driver sulit untuk dihubungi. Dimana ketika Driver GrabFood melapor ke pihak kantor Grab bahwa terdapat konsumen yang membatalkan pesanan maka pihak perusahaan hanya mengembalikan ganti rugi pesannya saja, sedangkan biaya transportasinya tidak di ganti rugi oleh pihak perusahaan Grab melainkan di tanggung oleh driver. Seharusnya pihak perusahaan Grab memberikan perlindungan kepada Driver GrabFood supaya tidak ada Driver yang dirugikan.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (4) sebagai berikut : "Perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, Kejaksaan, pengadilan, atau pihak Lainnya, baik yang bersifat sementara maupun berdasarkan penetapan



dari pengadilan.<sup>1</sup> Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>2</sup> Dalam pembahasan ini selain hukum positif, penelitian ini berkaitan dengan hukum Islam. Hukum Islam merupakan sistem kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasul mengenai tingkah laku mukallaf (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya.<sup>3</sup>

Di antara sekian banyak usaha jasa yang ditawarkan, transportasi online merupakan usaha jasa yang saat ini mulai banyak diminati masyarakat dan cukup menjanjikan di era teknologi yang semakin canggih. Semua bidang mulai untuk menggunakan teknologi agar mempermudah pekerjaannya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Qhasas (28) ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا  
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.*

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (4)

<sup>2</sup>C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka , 1989) h. 102.

<sup>3</sup> Eva iryani, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol.17 No. 2, *Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia*, (IAIN Tulung Agung, Fakultas Syariah, 2017).

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan manusia bekerja dan berusaha untuk kepentingan urusan duniawi dan akhirat secara seimbang. Tidak boleh orang mengejar duniawinya saja, dan melupakan akhiratnya. Begitu juga sebaliknya. Keduanya hendaknya berjalan dan diperhatikan secara seimbang.

Selain itu terdapat firman Allah SWT dalam surah As-Saff (61) ayat 10 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنَجِّيْكُمْ مِّنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ

*“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?”*

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memberitahu kepada umatnya mengenai melakukan perniagaan atau jual beli yang dapat menyelamatkan dari azab yang pedih. Dalam hal ini Allah bertanya kepada umatnya untuk memberitahu bagaimana perniagaan yang di perbolehkan sehingga terhindar dari azab yang pedih.

Fenomena transportasi jalan online merupakan perkembangan dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Yang mana tidak terlepas pula dari perkembangan ilmu yaitu ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi maka perkembangan di dunia akan semakin maju dan canggih pula.

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru di bidang industri barang dan jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah Grabfood dengan menggunakan aplikasi internet sebagai mana telah di operasikan oleh

transportasi jalan online, salah satunya GrabFood yang merupakan layanan jasa pesan antar makanan dan minuman.<sup>4</sup>

Dalam hal ini dianggap sangat membantu jalan masuknya semua aktifitas dengan mudah bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan kepada pihak jasa Driver GrabFood. Banyak sekali fenomena online dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian yang tidak terduga yang bisa dialami oleh siapa saja.<sup>5</sup>

Dengan demikian semua orang dapat melakukan pertimbangan dalam memilih konsumen untuk menjadikan opsi sebagai pilihan alternative dalam mengantarkan pesanan. Karena sering kali konsumen yang membatalkan pesanan, dengan posisi pesanan suda siap di lokasi, sehinga sebagai jasa driver GrabFood ingin mendapat konsumen yang baik.

Tujuan umum dari syariat adalah untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang menjadi tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara yaitu, agama, jiwa, harta, akal dan keturunan. Dengan kelima perkara inilah manusia dapat menjalankan kehidupannya yang mulia sebagaimana di jelaskan dalam surah Al-Anbiya (21) ayat 107.

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

*Dan Tiadalah Kami mengutus engkau (Muhammad), melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.*<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.grab.com/id/search/?key=grab>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia untuk menjadi rahmat di semesta alam.

Perusahaan aplikasi penyedia jasa Driver GrabFood online PT. Grab Indonesia telah beroperasi lebih dari lima Kota di Indonesia, dan telah memiliki lebih dari lima kantor cabang. Salah satunya adalah Kota Bengkulu dengan alamat kantor cabang di jalan Tanah Patah. Setiap konsumen dapat melakukan pemesanan via online melalui aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Konsumen hanya tinggal mendownload maka aplikasi Grab akan terpasang pada layar handphone.<sup>7</sup>

Dengan begitu, konsumen tinggal menunggu pesanan sesuai alamat yang mereka kirimkan. Dalam aplikasi Grab juga difasilitasi penilaian terhadap driver sehingga konsumen selama perjalanan dapat memberikan penilaian pelayanan kepada driver dengan cara memberikan bintang dan komentar, dan juga dalam aplikasi tersebut difasilitasi pengaduan apabila terjadi konsumen membatalkan pesanan.<sup>8</sup>

Namun pada kenyataannya ketika driver GrabFood melakukan pengaduan saat konsumen membatalkan pesanan, perusahaan hanya mengembalikan ganti rugi pesannya saja, sedangkan biaya transportasinya tidak di ganti oleh pihak Grab, melainkan driver grab sendiri yang menanggung kerugian transportasinya. Seharusnya perusahaan bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang dialami driver GrabFood tersebut.

---

<sup>7</sup> <https://www.grab.com/id/search/?key=grab%20express>

<sup>8</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab\\_\(Aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_(Aplikasi)), di akses pada 20 Desember 2020.



Penulis ingin mengetahui secara jelas bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak Grab ketika konsumen membatalkan pesanan kepada jasa driver GrabFood. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka penulis merasa penting dan perlu untuk melakukan penelitian dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)*.

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grabfood Dalam Perspektif Hukum Positif Akibat Kerugian Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Bengkulu ?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grabfood Dalam Perspektif Hukum Islam Akibat Kerugian Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Bengkulu ?

Sedangkan batasan masalahnya bagaimana perlindungan jasa driver Grabfood ketika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen dalam tinjauan hukum positif dan hukum Islam.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan Rumusan Masalah di atas, maka dalam melakukan penelitian ini maka penulis memiliki tujuan:

1. Untuk mencari kejelasan perlindungan hukum positif tentang driver Grabfood terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Bengkulu.
2. Untuk mencari kejelasan perlindungan hukum Islam tentang driver Grabfood terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Bengkulu ?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara Umum, kegunaan penelitian yang di lakukan penulis ini dapat di tinjau dari dua aspek yaitu:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam, terutama pada bidang muamalah karena mengingat perkembangan zaman dan teknologi, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai acuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lanjutan di tema perlindungan konsumen, juga mampu menjadi bahan hipotesis bagi penelitian berikutnya.<sup>9</sup>

##### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kegiatan ekonomi yang sesuai dengan

---

<sup>9</sup><https://sumberfkip.Blogspot.Com/2017/08/manfaat-teoretis-dan-manfaat-praktis.Html> diakses pada tanggal 20 Desember 2019.

aturan-aturan agama Islam objeknya, serta dapat di jadikan bahan untuk memberikan sistem perlindungan jasa driver grabfood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen yang benar sesuai aturan Islam.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Sebelum masuk lebih jauh mengenai permasalahan penelitian ini. adapun hasil-hasil penelitian yang pernah di lakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang akan di lakukan antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eska Nia Sarinastiti dan Nabilla Kusuma Vardhani jurnal yang berjudul *Co-Branding Online food delivery: perubahan model bisnis wisata uliner local khas Yogyakarta*.<sup>10</sup> Adapun permasalahan penelitian ini yaitu : Bagaimana implementasi co-branding atau kerja sama antara dua merek pada satu produk atau jasa yang sama oleh layanan *food delivery* atau layanan pesan antar makanan. Jurnal ini menjelaskan masalah analisis implementasi co-branding layanan online yang mana co-branding adalah suatu kombinasi , perpaduan atau kerja sama antara dua brand/merek pada satu produk atau jasa yang sama. Food delivery dengan pelaku usaha wisata kuliner lokal khas Yogyakarta. Dan Analisis model bisnis wisata kuliner lokal Yogyakarta sebelum muncul layanan online food delivery dan setelah kemunculan layanan online food

---

<sup>10</sup>Eska Nia Sarinastiti dan Nabilla Kusuma Vardhani, Jurnal Pemikiran Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan, *Co-Branding Online food delivery*: 2019, h. 177-193.

delivery. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan 13 pelaku usaha wisata kuliner local khas Yogyakarta didukung observasi serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama antara dua merek pada satu produk atau jasa yang sama dilakukan secara bersama-sama antara layanan pesan antar makanan atau minuman dan pelaku usaha wisata kuliner yang tergabung dalam Gofood Partner atau mitra Gofood, akan tetapi jika tidak tergabung dengan Gofood dengan Gofood partner co-branding dilakukan secara terpisah antara gofood dan pelaku usaha kuliner. Sementara untuk Grab Food juga demikian.

Pemilihan informan penelitian dipilih dengan *purposive sampling*, yakni penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek yang didasarkan pada tujuan tertentu. Informan dalam penelitian ini merupakan pelaku usaha wisata kuliner local khas Yogyakarta dan bekerjasama dengan GoFood atau Grab Food atau keduanya. Berdasarkan keberagaman menu dan kualitas konten aplikasi Gofood lebih unggul dibandingkan Grab Food. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang online food, sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu peneliti membahas tentang Tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan jasa driver Grabfood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen Studi di Kota Bengkulu yang mana dalam skripsi ini membahas bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada driver *GrabFood* terhadap konsumen yang melakukan



pembatalan pemesanan makanan dan jurnal oleh Eska Nia Sarinastiti dan Nabilla Kusuma Vardhani, membahas tentang Co-Branding yaitu suatu kombinasi, perpaduan atau kerja sama antara dua brand/merek pada satu produk atau jasa yang sama terhadap Online food delivery perubahan model bisnis wisata kuliner lokal khas Yogyakarta.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Utomo, Eriq Muh. Adams Jonemaro, Mahardeka Tri Ananta, yang berjudul *Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.<sup>11</sup> Adapun permasalahan Penelitian ini menganalisis bagaimana penerimaan dan usabilitas dari dua taxi online menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) sehingga dapat memudahkan penggunaan Taxi online berbasis android dalam memilih berdasarkan harapan terhadap hasil (*Performance Expectancy*) yang berarti sesuai dengan harapan dalam kinerja, harapan terhadap usaha yang dilakukan (*Effort Expectancy*) yang berarti pengukuran kesenangan pengguna dalam menggunakan Taxi online tersebut, pengaruh sosial (*Social Influence*) yang berarti di mana seseorang merasa penting melihat beberapa orang menggunakan aplikasi tersebut dan serta kondisi fasilitas yang mendukung pada aplikasi online tersebut (*Facilitating Condition*) yang berarti seseorang percaya organisasi

---

<sup>11</sup>Heru Utomo, Eriq Muh. Adams Jonemaro, dan Mahardeka Tri Ananta, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 1. No. 12, *Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, Desember 2019.

dan teknikal struktur mendukung dalam penggunaan aplikasi Taxi Online tersebut.

Perbandingan usability Taxi Online dari Grab car dan Uber mengharapkan hasil penilaian yang baik, penggunaan mudah dalam beroperasi dan mendukung dalam kegiatan dan pekerjaan seseorang maupun kelompok. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu tentang kelancaran dalam menggunakan aplikasi online dengan menggunakan android, sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini adalah peneliti meneliti tentang Tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan jasa driver Grabfood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen Studi di Kota Bengkulu dan jurnal oleh Heru Utomo, Eriq Muh. Adams Jonemaro, Mahardeka Tri Ananta, tentang Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).<sup>12</sup>

## **F. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, dalam perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan

---

<sup>12</sup> Heru Utomo, Eriq Muh. Adams Jonemaro, dan Mahardeka Tri Ananta, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 1. No. 12, *Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, Desember 2019.

kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>13</sup> Jadi, perlindungan hukum merupakan suatu upaya yang diberikan oleh penegak hukum yang berguna untuk melindungi masyarakat dari suatu hal yang dapat merugikan.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>14</sup> Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>15</sup> Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>16</sup>

Dalam pembahasan mengenai perlindungan hukum tentu saja berhubungan dengan perlindungan konsumen yang mana di atur dalam

---

<sup>13</sup>Setiono. *Rule of Law, Supremasi Hukum*, (Surakarta:Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3.

<sup>14</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (PT. Citra Aditya, Bandung, 2000,) h. 54.

<sup>15</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka , 1989) h. 102.

<sup>16</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), h. 10

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai suatu ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia yang belum memadai.<sup>17</sup> Perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat beberapa hak kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang, maka dari itu konsumen dapat di lindungi oleh hukum.

## 2. Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Setelah dijelaskan mengenai pengertian perlindungan hukum, maka terdapat dua jenis perlindungan hukum, yaitu sebagai berikut:

4. Perlindungan hukum *preventif* merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
5. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadinya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>18</sup> Dari kedua jenis perlindungan hukum tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perlindungan hukum berguna untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan memberikan peringatan untuk

---

<sup>17</sup>Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta:Prename d Group, 2008), h. 1.

<sup>18</sup>Setiono. *Rule of Law, Supremasi Hukum*, (Surakarta:Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3.

melakukan suatu kewajiban agar tidak terjadinya pelanggaran, serta perlindungan berupa sanksi yang diberikan akibat dari suatu pelanggaran.

### **3. Dasar Hukum Terhadap Perlindungan Hukum Debitur**

Dalam membahas hal mengenai perlindungan hukum, maka akan dijelaskan dasar hukum mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah atau debitur, maka dasar hukum yang tercantum yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen termuat dalam Pasal 4 yaitu:

- E. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- F. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa .
- G. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- H. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- I. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- J. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

- K. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- L. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>19</sup> Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Perundang-Undangan lainnya.<sup>20</sup> Dari beberapa hak konsumen yang sudah diatur dalam Pasal 4 kesimpulannya yaitu konsumen mempunyai hak untuk dilakukan secara adil dan konsumen harus diberikan informasi yang jelas supaya nantinya jika terdapat suatu permasalahan maka konsumen sudah mengetahui letak kesahalannya dimana.

Dalam pembahasan mengenai perlindungan hukum tentu saja berhubungan dengan perlindungan konsumen yang mana di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai suatu ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia yang belum memadai. Perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat beberapa hak kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang, maka dari itu konsumen dapat di lindungi oleh hukum.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian.**

---

<sup>19</sup>UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>20</sup>Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta:Prenamedia Group, 2008), h. 397.

Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu) merupakan penelitian lapangan (*field research*). Dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Atau penelitian yang menggambarkan tentang suatu masalah atau kejadian.<sup>21</sup>

## 2. Pendekatan penelitian.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Dalam penelitian ini penulis hendak menganalisis tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan jasa driver grabfood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen.

- a. Sumber Data adalah sumber dari mana data akan di gali oleh seseorang untuk di jadikan suatu dokumen yang sumber tersebut bias berupa orang, dokumen pustaka, barang, keadaan, atau lainnya.<sup>22</sup>

### 1) Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu data yang langsung di kumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Wawancara dengan pihak yang bersangkutan, yaitu pihak grab food dan konsumen dalam

---

<sup>21</sup> Boedi Abdullah, *Metode Penelitian Ekonomi Islam dan Muamallah*, Cet ke-1, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014), h. 107.

<sup>22</sup> Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet ke-5, (Bandung: Alfabeta cv, 2009), h. 217.

perlindungan jasa driver GrabFood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen sumber data penunjang (sekunder).

## 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang langsung di kumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sistem pertama. Dapat juga di katakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

## 3. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari tanggal 12 September 2020 hingga 13 Oktober 2020 . Tempat penelitian di Kantor Grab Kota Bengkulu dan tempat perkumpulan driver GrabFood.

## 4. Teknik Pengumpulan data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, maka teknik pengumpulan data semuanya menggunakan cara penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.<sup>23</sup> Data yang didapatkan dari sumber-sumber di atas adalah dengan cara wawancara, yaitu dengan tanya jawab yang dilakukan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian serta pengamatan langsung penulis terhadap objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik sebagai berikut:

### a. Wawancara

---

<sup>23</sup>Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet ke-5, (Bandung: Alfabeta Cv, 2009), h. 12.



Menurut Surtrisno Hadi (1989) Wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal di responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi. Maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung (*interviewer* dan *interviewee*). Dalam hal ini, peneliti akan mewawancarai para pihak GrabFood dan konsumen GrabFood .

#### b. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk catatan atau tentang jumlah penduduk, letak dan batas wilayah serta data-data lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Alasan penggunaan teknik ini adalah karena dapat di gunakan sebagai bukti fisik dan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa pengumpulan data yang mencatat dokumen-dokumen yang sifatnya menunjang dalam perolehan data.

### 5. Teknik Pengelolaan Data

Setelah data-data berhasil dihimpun dari lapangan atau penulisan. Maka penulis menggunakan teknik pengelolaan data yang tahapan *editing*. Editing yaitu proses mengkaji ulang semua data yang telah

penulis peroleh terutama dari segi kelengkapan, keterbacaan, kejelasan makna dan keselarasan data antara data satu dengan data yang lainnya.<sup>24</sup>

#### 6. Teknik Analisis Data

Yaitu suatu teknik yang digunakan untuk menganalisa semua data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian sehingga menjadi bagian-bagian atau susunan yang telah dibentuk dan diuraikan. Teknik analisis data yang digunakan melalui deskriptif analisis yaitu kegiatan dengan pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.<sup>25</sup>

Adapun pola pikir yang digunakan untuk analisis data yakni dengan pola pikir deduktif. Yaitu penarikan kesimpulan dari keadaan-keadaan yang umum, menemukan yang khusus dari yang umum.

### H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan Skripsi ini lebih mengarah pada tujuan pembahasan, maka di perlukan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, di mana antara

---

<sup>24</sup>Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 65.

<sup>25</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Cet ke-6, (Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2006), h. 33.

satu bab dengan bab yang lainnya saling mendasari dan berkaitan. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan yaitu terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan dan Hasil Penelitian, Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab II membahas tentang, pengertian perlindungan jasa, bentuk-bentuk perlindungan jasa, perlindungan jasa terhadap objek online, pengertian GrabFood, asas dan tujuan perlindungan jasa, hak dan kewajiban, pengertian hukum Islam, ruang lingkup hukum Islam, tujuan hukum Islam, asas-asas hukum Islam, status hukum jasa driver GrabFood Online,

Bab III membahas tentang profil PT Grab Indonesia cabang kota Bengkulu yang meliputi (sejarah Grab, produk layanan jasa, visi dan misi, profil driver PT Grab Indonesia), aplikasi pelayanan jasa di PT. Grab Indonesia cabang kota Bengkulu yang meliputi, (sistem pelayanan jasa di PT. Grab Indonesia cabang kota Bengkulu, perlindungan jasa driver di PT. Grab Indonesia cabang Kota Bengkulu).

Bab IV membahas tentang perlindungan jasa driver grabfood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen Studi di Kota Bengkulu, Tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan jasa driver GrabFood terhadap kerugian akibat pembatalan pemesanan oleh pihak konsumen Studi di Kota Bengkulu.

Bab V merupakan bagian akhir dari skripsi atau penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan merupakan jawaban dari pokok permasalahan serta saran yang memperbaiki dan membangun mengenai perlindungan konsumen terhadap jasa driver GrabFood PT Grab Indonesia cabang Kota Bengkulu.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Perlindungan Hukum Menurut Hukum Positif**

##### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan.<sup>26</sup> Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>27</sup>

Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h. 42.

<sup>27</sup> Prof .Dr. Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta:Rajawali, 2001), h. 33.

<sup>28</sup> Yulies Triana Masriani, *Pengantar Hukum Indonesia, Cet. 8*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013) hal. 6

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>29</sup>

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah sebagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.

## **2. Jenis-jenis Perlindungan Hukum**

Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif merupakan perlindungan yang sifatnya

---

<sup>29</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h. 44.

pengecegan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum putusan pengadilan. Sehingga tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan.<sup>30</sup>

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum. Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.<sup>31</sup>

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan

---

<sup>30</sup> Ibid

<sup>31</sup> Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2003),h. 9.

dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

- b. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

### **3. Perlindungan Hukum Terhadap Ojek Online**

Hubungan hukum antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara driver ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>32</sup>

Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya. Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan

---

<sup>32</sup>Sudikno, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h. 42.



dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>13</sup> Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.<sup>33</sup>

## **B. Status Hukum Jasa Driver Grabfood Online**

### **1. Pengertian GrabFood**

GrabFood adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat mengerjakan grab food mitra harus memesan makanan sekaligus membayar terlebih dahulu kemudian diantar kepada pelanggan.

### **2. Langkah-langkah Mengajukan *Reimburse*/Penggantian Uang**

Adapun langkah-langkah untuk penggantian uang pada grabfood jika pesanan sudah dibelikan yaitu:

- a. Pekerjaan tetap diselesaikan di lokasi pengantaran sesuai pesanan pada aplikasi.

---

<sup>33</sup> Sudikno, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h. 42.

- b. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar grab food ingin mengajukan *reimbursement* atau penggantian uang.
- c. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.
- d. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti.  
Reimbursement berlaku jika :
  - 1) History call konfirmasi awal ke costumer service minimal 10 detik.
  - 2) History call 3x panggilan, saat customer service tidak bisa dihubungi.
  - 3) Sudah menginformasikan ke customer service via telepon/wa.
  - 4) Semua data sesuai sistem
  - 5) Melampirkan struk asli Aplikasi tetap aktif saat menjalankan order Jika salah satu syarat diatas tidak terpenuhi , maka proses klaim tidak bisa diproses.

### **3. Penyediaan Layanan Jasa Driver GrabFood**

Grab tidak menyediakan layanan transportasi kendaraan dan tidak bertanggung jawab berdasarkan alasan apapun terhadap setiap tindakan atau kelalaian dari Pengemudi, atau terhadap kegagalan, keterlambatan atau penolakan oleh Pengemudi untuk memberikan layanan transportasi

kendaraan, khususnya pengantaran makanan dan/atau produk eceran/ritel dari gerai Penjual hingga Pengguna Akhir.

- a. Terkait pengantaran produk eceran/ ritel melalui Layanan Grosir dengan menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD), Grab dan/ atau afiliasinya, tidak bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang mungkin timbul dari metode pembayaran yang dipilih Pengguna Akhir tersebut. Kerugian yang timbul sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengemudi baik dengan Pengguna Akhir maupun Pihak Ketiga yang menjual produk eceran/ritel kepada Pengguna Akhir.
- e. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar grab food ingin mengajukan reimbursement atau penggantian uang. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.
- f. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti.  
*Reimbursement* berlaku jika :
  - 1) History call konfirmasi awal ke costumer service minimal 10 detik.
  - 2) History call 3x panggilan, saat customer service tidak bisa dihubungi.
- g. Sudah menginformasikan ke customer service via telepon/wa d. Semua data sesuai sistem .

- h. Melampirkan struk asli aplikasi tetap aktif saat menjalankan order. Jika salah satu syarat di atas tidak terpenuhi, maka proses klaim tidak bisa diproses.<sup>34</sup>

## C. Perlindungan Driver GrabFood

### 1. Pengertian Perlindungan Driver GrabFood

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

GrabFood adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat mengerjakan grab food mitra harus memesan makanan sekaligus membayar terlebih dahulu kemudian diantar kepada pelanggan.

Hubungan hukum antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 4.

hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara driver ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya. Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

## **2. Asas Perlindungan Driver GrabFood**

Asas manfaat yang dimaksud untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.<sup>35</sup>

Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara yang menjamin kepastian hukum.<sup>36</sup>

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum.

---

<sup>35</sup> Prof .Dr. Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta:Rajawali, 2001), h. 33.

<sup>36</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 4.

Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.

### **3. Hak dan Kewajiban Driver GrabFood**

Berikut adalah hak dan kewajiban pelaku usaha atau dalam pembahasan ini yaitu Driver GrabFood dalam Pasal 6 hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatunya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi pada transaksi ojek online, driver tidak menerima pembayaran dari pelanggan (konsumen) dikarenakan pelanggan tidak dapat dihubungi. Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.



- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>37</sup>

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, mitra diharapkan dapat berlaku jujur, menaati peraturan dalam berkendara, dan narik sesuai ketentuan yang berlaku.

Hak dan Kewajiban Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Adapun hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Bab III Hak dan Kewajiban Pasal 4 UUPK adalah:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai

---

<sup>37</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., hal. 9-10

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Adapun kewajiban konsumen diatur dalam UUPK Pasal 5, adalah sebagai berikut:

Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dengan membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Namun, hal demikian masih ada juga konsumen yang beritikad tidak baik dalam bertransaksi.

#### **4. Tujuan Perlindungan Driver GrabFood**

Perlindungan Driver GrabFood bertujuan agar pelanggan tidak semena-mena untuk membatalkan pesanan secara sepihak dan juga jika hal tersebut terjadi maka driver mendapatkan perlindungan dari kantor grab dan tidak mengalami kerugian. Mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat. Perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.

## D. Perlindungan Menurut Hukum Islam

### 1. Pengertian Hukum Islam

Al Qur' an dan literatur hukum Islam sama sekali tidak menyebutkan kata hukum Islam sebagai satu istilah. Hukum secara etimologi berasal bahasa arab yaitu *hakama-yahkumu* bentuk masdarnya hukman. Lafadz al-hukmu adalah bentuk tunggal dari bentuk jamak al-ahkam. Kata hakama kemudian muncul kata al-hikmah yang artinya kebijaksanaan. Bahwa orang yang memahami hukum kemudian mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari maka dianggap sebagai orang yang bijaksana.<sup>38</sup>

Islam sebagai bentuk ketundukan dan penyerahan diri seorang hamba kepada Tuhannya. Dalam hal ini manusia mengakui bahwa dirinya sangat lemah dan mengagungkan kekuasaan Allah SWT. Sehingga dapat diartikan hukum Islam adalah aturan-aturan hukum yang disyariatkan oleh Allah kepada hamba-Nya untuk diikuti dalam rangka menciptakan keharmonisan hubungan antara manusia dengan Allah (*habl min Allah*) maupun manusia dengan manusia (*habl min an-Nas*). Hukum Islam menjadi patokan dalam menetapkan hukum dan memecahkan masalah di berbagai kehidupan masyarakat.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Mardani, Hukum Islam, *Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 7.

<sup>39</sup> Kutbuddin Aibak, "Membaca Kembali Eksistensi Hukum Islam dalam Keragaman Hidup dan Kehidupan", dalam *Ahkam*, Volume 5, Nomor 2, November 2017, hal. 334; "Otoritas dalam Hukum Islam (Telaah Pemikiran Khaled M.Abou El Fadl)", Disertasi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), hal 94.

## 2. Ruang Lingkup Hukum Islam

Ruang lingkup hukum Islam dalam arti Fiqh Islam meliputi ibadah dan muamalah. Ibadah mencakup hubungan antara manusia dengan Tuhannya, sedangkan muamalah terkait hubungan antara manusia dengan sesamanya. Dalam konteks ini muamalah mencakup beberapa bidang diantaranya:

- a. Munakahat, mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian serta segala akibat hukumnya.<sup>40</sup>
- b. Mawaris, mengatur segala masalah dengan pewaris, ahli waris, harta peninggalan, serta pembagian warisan. Hukum Islam ini disebut juga hukum faraidh.
- c. Muamalah, mengatur masalah kebendaan dan hak-hak atas benda, tata hubungan manusia dalam masalah jual beli, sewa-menyewa, pinjam-meminjam, perserikatan, kontrak dan sebagainya.
- d. Jinayah, memuat aturan mengenai perbuatan yang diancam dengan hukuman.
- e. Al-ahkam as-shulthaniyah, permasalahan yang berhubungan dengan kepala negara atau pemerintah.
- f. Siyar, mengatur urusan perang dan damai, tata hubungan dengan pemeluk agama lain dan negara lain..
- g. Mukhsamat, mengatur soal peradilan, kehakiman, dan hukum acara.

---

<sup>40</sup> Mardani, Hukum Islam, *Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 7.

Dalam transaksi muamalah jual beli terdapat bentuk penipuan salah satunya Gharar. Pengertian gharar adalah transaksi yang mengandung ketidakpastian, ketidakjelasan atau keraguan tentang adanya komoditas yang menjadi obyek akad, ketidakjelasan akibat dan bahaya yang mengancam antara untung dan rugi. Dalam Islam gharar adalah perkara yang dilarang dan haram hukumnya karena sangat merugikan salah satu pihak yang lain.<sup>41</sup>

## 2. Tujuan Hukum Islam

Pembentukan hukum Islam memiliki tujuan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat dengan istilah *al-maqashid al-khamsah* yaitu *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa).<sup>42</sup>

Maqashid syariah adalah tujuan yang ingin dicapai oleh syariat agar kemaslahatan manusia bisa terwujud. Secara umum, maqashid syariah memiliki tujuan untuk kebaikan atau kemaslahatan umat manusia. Tujuan ini sejalan dengan tujuan dari hukum Allah yaitu kebaikan.<sup>43</sup>

Kemaslahatan yang dimaksud dalam hal ini mencakup segala hal dalam kehidupan manusia. Termasuk di dalamnya rezeki manusia, kebutuhan dasar hidup, dan juga kebutuhan lain yang diperlukan manusia. Di dalamnya juga mencakup kualitas emosional, intelektual, dan juga

---

<sup>41</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 147.

<sup>42</sup> Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal. 76.

<sup>43</sup> *ibid*

pemahaman atau pengertian yang mutlak. Bentuk-Bentuk Maqashid Syariah adalah sebagai berikut:

a) Maqashid syariah untuk melindungi agama Bentuk maqashid syariah untuk melindungi agama merupakan hak memeluk dan meyakini seseorang boleh dan berhak memeluk agama yang diyakini secara bebas dan tanpa gangguan.

b) Maqashid syariah untuk melindungi jiwa Bentuk maqashid syariah untuk melindungi jiwa merupakan landasan dan alasan yang menyatakan bahwa seorang manusia tidak boleh disakiti, dilukai, apalagi dibunuh.

c) Maqashid syariah untuk melindungi pikiran Bentuk maqashid syariah untuk melindungi pikiran atau akal. Berangkat dari hal ini, maka segala hal yang menyebabkan hilangnya akal menjadi tidak boleh. Termasuk di dalamnya mengonsumsi narkoba atau minuman keras. Termasuk dalam hal ini juga adalah kebebasan berpendapat secara aman bagi setiap orang.

d) Maqashid syariah untuk melindungi harta. Maqashid syariah untuk melindungi harta menjamin bahwa setiap orang berhak memiliki kekayaan harta benda dan merebutnya dari orang lain merupakan hal yang dilarang. Baik dalam bentuk pencurian, korupsi, dan lain sebagainya.

### 3. Ciri-ciri Hukum Islam

Ciri-ciri Hukum Islam dalam kaitannya dengan muamalah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Merupakan bagian dan bersumber dari agama Islam
- b. Mempunyai hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan dari iman atau akidah dan kesusilaan atau akhlak Islam
- c. Mempunyai dua istilah kunci yaitu syari'at dan fikih. Syari'at terdiri dari wahyu Allah dan sunnah Nabi, sedangkan fikih adalah pemahaman dan hasil pemahaman manusia tentang syari'ah.
- d. Mendahulukan kewajiban dari hak, amal dari pahala. Dapat dibagi menjadi : a. Hukum taklifi atau hukum taklif yakni al-ahkam al-khamsah yaitu ja'iz, sunnat, makruh, wajib, dan haram. b. Hukum wadh'i yang mengandung sebab, syarat, halangan terjadi atau terwujudnya hubungan hukum.
- e. Berwatak universal, berlaku abadi untuk ummat Islam di manapun mereka berada, tidak terbatas pada ummat Islam di suatu tempat atau negara pada suatu masa saja.
- f. Menghormati martabat manusia sebagai kesatuan jiwa dan raga, rohani, dan jasmani, serta memelihara kemuliaan manusia dan kemanusiaan secara keseluruhan. Pelaksanaannya dalam praktek digerakkan oleh iman dan akhlak umat Islam.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Kutbuddin Aibak, Membaca Kembali Eksistensi Hukum Islam dalam Keragaman Hidup dan Kehidupan, dalam Ahkam, Volume 5, Nomor 2, November 2017,



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Profil Perusahaan Grab**

Grab adalah salah satu bisnis online yang bergerak dibidang transportasi yang berbasis aplikasi untuk mengaksesnya. Grab bermula pada tahun 2012, dikabarkan ada sekelompok orang yang sedang menikmati teh bersama. Seperti warga Asia Tenggara pada umumnya, mereka mulai mengeluh tentang sulitnya mendapat taksi. Namun setelah itu, mereka melakukan sesuatu yang tidak biasa. Mereka memutuskan untuk menyelesaikan masalah ini. Tujuan Grab bertransformasi menjadi sesuatu yang lebih besar dan membuat Asia Tenggara jadi tempat yang lebih baik.<sup>45</sup>

Sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan tercepat di dunia, sangatlah mudah untuk terbuai dengan kemajuan. Tapi tidak demikian di Grab, Grab mengerti bahwa kebutuhan masyarakat tidak hanya untuk mendapatkan tumpangan. Grab cukup aman digunakan oleh wanita, karena menerapkan beberapa pendekatan, yaitu:

##### **1. Penyaringan**

Setiap pengemudi dan kendaraan akan dicek saat registrasi dan wajib mempertahankan bintang penilaian di atas standar minimum yang telah ditetapkan.

---

<sup>45</sup> <https://grab.codemi.co.id> , di akses di akses pada 14 Desember 2020 pukul 12:53 WIB

## 2. Pelatihan dan Kode Etik

Grab senantiasa meningkatkan sistem pelatihan dan Kode Etik untuk memastikan layanan yang terbaik.

## 3. Fitur Keamanan

Grab terus berinovasi demi keamanan masyarakat. Bahkan, kami memperkenalkan fitur “Share My Ride” yang pertama di industri.

## 4. Asuransi & Bantuan 24 Jam

Grab melindungi masyarakat dengan tambahan proteksi Kecelakaan Pribadi, Call Center 24 Jam, dan Tim Tanggap Darurat. Karena bagi Grab, transportasi adalah hak, bukan keistimewaan. Itu sebabnya Grab bekerja sangat keras dalam menciptakan platform yang mendukung segala kebutuhan masyarakat, tanpa memandang pendapatan, usia, dan kebutuhan khusus.

## **B. Kelebihan Aplikasi**

Kelebihan aplikasi ini dibanding dengan sistem aplikasi lain yang cara kerjanya serupa yaitu bahwa sistem aplikasi ini lebih baik dalam pengelolaan pemilihan driver, karena sistem aplikasi ini memilih driver dengan jarak yang paling dekat dengan kita yang memesan dan kita pun dapat melihat driver tersebut di dalam sebuah gps.

Menyediakan pelayanan online yang bertujuan memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang dengan menyediakan sistem pelayanan terbaru, yang akan menimbulkan keefektifitas dan keefisiensian pengguna untuk mempermudah segala kebutuhan dan mempertahankan rutinitas pengguna akan waktu yang dibutuhkan.<sup>46</sup>

#### **D. GrabFood**

Pada fitur terakhir dalam aplikasi terdapat juga layanan pengantaran makanan yang akan memberikan keefektivitasan waktu bagi pemesan, yang memiliki kelebihan seperti:

1. Pemilihan lokasi restoran dalam aplikasi berdasarkan lokasi terdekat calon pemesan sehingga makanan akan cepat diantar dan tidak memakan waktu yang relatif lama.
2. Dapat menentukan menu makanan yang akan calon pemesan inginkan.
3. Dapat juga mengalokasikan pengemudi yang paling dekat dengan meihatnya dalam Maps aplikasi yang telah tersedia dan memilihnya untuk menjadi sang pengantar.

---

<sup>46</sup> <https://grab.codemi.co.id> , di akses di akses pada 14 Desember 2020 pukul 12:53 WIB

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pembatalan Pemesanan Oleh Pelanggan Kepada Driver Grabfood Kota Bengkulu

Gambar 4. 1



Percakapan di atas merupakan percakapan pembatalan pemesanan pelanggan kepada Bapak Yomegi. Pelanggan mengatakan bahwa ingin membatalkan pesanan dikarenakan keterlambatan Bapak Yomegi mengantarkan pesannya. Padahal Bapak Yomegi sudah menjelaskan bahwa lama di lampu merah. Namun pelanggan tetap saja membatalkan pesanan tersebut.

Gambar 4.2



Percakapan di atas merupakan percakapan pembatalan pemesanan oleh pelanggan terhadap Bapak Azriel. Pelanggan membatalkan pesanan dengan alasan Bapak Azriel lama mengantar pesanan. Di sini padahal Bapak Azriel sudah mengatakan bahwa lama karena antrian dan Bapak Azriel juga mengatakan bahwa pesanan sudah di buat, akan tetapi pelanggan tetap ingin membatalkannya.

Gambar 4.3



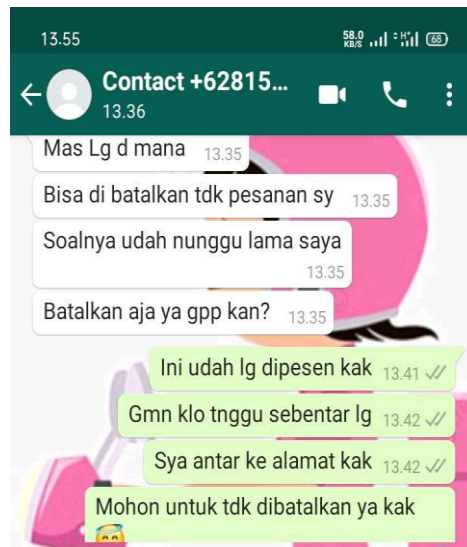
Percakapan di atas merupakan percakapan pembatalan pemesanan pelanggan terhadap Bapak Rodiansah. Pelanggan menmbatalkan pesanan tanpa memberikan alasan. Di sini Bapak Rodiansah mengatakan bahwa sebentar lagi akan sampai di alamat pelanggan, Bapak Rodiansah mencoba untuk menghubungi namun tidak ada respon dari pelanggan.

Gambar 4.4



Percakapan di atas merupakan percakapan pembatalan pemesanan pelanggan terhadap Bapak Rizki. Pelanggan memberikan alasan untuk membatalkan pesanan dikarenakan ingin pergi Bersama temannya. Namun Bapak Rizki sudah di jalan dan pesanan tersebut akan di berikan ke panti asuhan oleh Bapak Rizki.

Gambar 4.5



Percakapan di atas merupakan percakapan pembatalan pemesanan oleh pelanggan kepada bapak Fery. Pelanggan membatalkan karena sudah menunggu lama. Namun Bapak Fery sudah mengatakan pesanan sudah di pesan namun pelanggan tidak menghiraukannya.



## **B. Praktek Pembatalan Pemesanan Oleh Konsumen Terhadap Grabfood di Kota Bengkulu**

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara terhadap beberapa driver grab. Hasil wawancara dengan bapak Azriel selaku anggota solidaritas grab Bengkulu pada hari Sabtu tanggal 15 Desember 2020 mendapat pesanan grabfood ke salah satu tempat makan terkenal dibengkulu, kebetulan ketika bapak Azriel tiba ditujuan, antriannya banyak sehingga bapak Azriel harus menunggu lama, namun pelanggan tidak mau menunggu dan akhirnya pesanan tersebut dibatalkan oleh pelanggan sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian yaitu :

- a. Driver tidak menerima hak nya untuk mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan membatalkan pesanannya.
- b. Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena telah pergi ke tempat memesan makanan akan tetapi pelanggan membatalkannya.
- c. Uang cash driver menjadi berkurang karena harus mengganti struk pembelian yang fiktif. Ketika orderan grab *food* sudah dijalankan ke titik pengantaran, orderan tersebut tidak bisa dibatalkan oleh driver sehingga tetap harus diselesaikan sampai titik tujuan meskipun orderan tersebut palsu yakni tidak ada pembelinya.<sup>47</sup>

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Rizal selaku pimpinan grab untuk mengetahui bagaimana perlindungan yang diberikan kepada driver jika konsumen membatalkan pesanan, pimpinan grab mengatakan

---

<sup>47</sup> Akibat Pembatalan pemesanan grabfood di Kota Bengkulu.

bahwa tidak ada perlindungan yang diberikan kepada driver grab, akan tetapi makanan yang sudah dibatalkan oleh konsumen tersebut akan di gantikan uangnya, dan makanan tersebut di bagikan ke panti asuhan<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menganalisis bahwa pihak driver tidak akan menanggung kerugian uang terhadap konsumen yang membatalkan pesanan, karena pihak grab yang akan menggantikannya dan makanan tersebut di bagikan ke panti asuhan.

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Yomegi selaku driver grabfood yang pernah mengalami pembatalan pemesanan oleh konsumen mengatakan bahwa:

Ketika terdapat konsumen yang membatalkan pesanan, saya berusaha untuk menghubungi konsumen untuk tetap mengambil makanan tersebut, karena saya sudah mendekati alamat konsumen, karena saya mengalami kerugian pada bensin, namun pihak konsumen tidak menanggapi telepon saya.<sup>49</sup>

Dari hasil wawancara di atas penulis menganalisis bahwa pihak driver sudah berusaha untuk menghubungi agar konsumen tidak membatalkan pesannya, karena driver mengalami kerugian bensin, karena jarak alamat konsumen yang jauh.

Hal senada yang diungkapkan oleh Bapak Rodiansah, Bapak Ikhsan, Bapak Rizki dan Bapak Feri selaku driver *grabfood* mengenai pembatalan pesanan, mereka menyadari bahwa lama dalam mengantar pesanan, namun konsumen harusnya mengetahui juga bahwa tempat memesan makanan jauh dari alamat konsumen yang harus melewati beberapa lampu merah, dan juga

---

<sup>48</sup> Bapak Rizal, pimpinan grab, wawancara, 26 November 2020, Pukul 10:20 WIB

<sup>49</sup> Bapak Yomegi, driver grab, wawancara, 26 November 2020, Pukul 11:15 WIB

tempat pemesanan antrian lama dikarenakan ramai nya pembeli dan juga mereka tidak melaporkan kepada pihak kantor karena mereka menganggap resiko driver pasti ada rugi dan makanan tersebut di bawa pulang<sup>50</sup>

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Khairani, Ibu Sinta, Ibu Mutia selaku konsumen mereka mengatakan bahwa pernah membatalkan pesanan di *grabfood* hal itu dikarenakan hari sudah larut malam namun driver *grabfood* belum juga datang, Ketika pihak driver di hubungi tidak menanggapi dengan cepat, dikarenakan sudah malam dan pelanggan sudah tidak mau menunggu lagi, jadi dibatalkan saja, pelanggan juga tidak tau jika driver sudah memesan makanan, karena jika dihubungi tidak di respon<sup>51</sup>

Hal senada yang diungkapkan oleh Bapak Ridwan, Ibu Ria, dan Ibu Riski, mereka mengatakan bahwa *grabfood* sangat lama sampai ke alamat rumah dan jauh dari perkiraan, perkiraan 15-20 menit sampai namun belum juga sampai. Ketika ditanya dan dihubungi sebentar lagi sampai, namun tidak kunjung sampai, mereka juga tidak mengetahui apa kendala di jalan, berhubung ada alternatif lain untuk mendapatkan makanan, maka mereka membatalkan pesanan, karena sudah lapar dan tidak mau menunggu lama lagi.<sup>52</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat penulis simpulkan bahwa dari pihak driver ketika sudah di hubungi oleh konsumen karena lama

---

<sup>50</sup> Bapak Rodiansah, Bapak Ikhsan, Bapak Rizki dan Bapak Feri, Driver Grabfood, wawancara, 27 November 2020, Pukul 13:30 WIB

<sup>51</sup> Ibu Khairani, Ibu Sinta, Ibu Mutia, konsumen, wawancara, 27 November 2020, 14:55 WIB

<sup>52</sup> Bapak Ridwan, Ibu Ria, dan Ibu Riski, konsumen, wawancara, 27 November 2020, 16:20 WIB

mengantarkan pesanan, mengatakan akan mengantarkan nya, namun tidak kunjung datang, dan pihak konsumen juga tidak mengetahui apa kendala di jalan.

### **C. Perlindungan Hukum terhadap Driver *Grabfood* atas pembatalan pemesanan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dalam praktek yang terjadi di beberapa driver *grabfood* kota Bengkulu, driver sering di rugikan akibat perbuatan konsumen yang beritikad tidak baik. Diantaranya konsumen melakukan pemesanan pada layanan grab tetapi tidak memenuhi haknya driver untuk menerima upah. Jika oleh driver tetap dijalankan dan di dompet tunai driver terdapat sejumlah uang yang lumayan banyak karena belum sempat transfer ke ATM, maka dompet tunai bisa hilang seketika karena menjalankan perjalanan dimana driver tidak mengangkut penumpang.

Jika dilihat dari teori asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas kewanasan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Selain itu dalam Pasal 6 disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.<sup>53</sup>

Dalam hal ini pelaku usaha dapat diartikan sebagai driver dengan konsumen sebagai penumpang hubungan keduanya hanyalah mitra yang menjalankan aplikasi dari perusahaan grab. Layanan grab Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Di sini driver tidak mendapat perlindungan hukum secara langsung dari termasuk admin grab Kota Bengkulu. Admin hanya mengatasi masalah aplikasi bukan penggantian uang. Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyediakan layanan penggantian uang, tetapi hal tersebut dianggap ribet karena pesanan harus diberikan terlebih dahulu ke panti asuhan dan meminta foto sebagai bukti telah terjadi order fiktif.

---

<sup>53</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007). hal. 8-9.

#### **D. Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grabfood Atas Pembatalan Pemesanan Menurut Hukum Islam.**

Dalam praktek pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen, yang terjadi di beberapa driver grab Kota Bengkulu telah ditemui fakta dilapangan menunjukkan bahwa driver mengalami kerugian. Kerugian yang dialami driver disebabkan adanya tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Upaya driver dalam dalam menghadapi berbagai kerugian yang dilakukan oleh konsumen diantaranya adalah segera menghubungi customer service agar nilai penerimaan tidak turun dan untuk order fiktif pada food jika dirasa total pembeliannya masih dibawah Rp. 100.000 maka meminta driver lain untuk membeli dengan separuh harga dan jika lebih dari Rp. 100.000 memberikan pesanan tersebut ke panti asuhan selanjutnya melaporkan ke pihak grab dan melakukan reimbursement atau penggantian uang.

Hal itu sudah sesuai hukum Islam dan mengajarkan kita untuk saling berbagi. Sesuai dengan tujuan hukum (*syariat*) Islam, hukum Islam dibuat untuk kemaslahatan hidup manusia baik rohani maupun jasmani, individual dan sosial atau disebut dengan istilah al-maqhasid al-khamsah yaitu *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al-aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasl* (memelihara keturunan), dan *hifdz an-mal* (memelihara harta).<sup>54</sup> Kemaslahatan tidak hanya untuk kehidupan di dunia

---

<sup>54</sup> Kutbuddin Aibak, Metodologi Pembaharuan hukum Islam, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal 60-64.

melainkan kehidupan kekal di akhirat dengan jalan mengambil segala yang bermanfaat dan mencegah yang tidak berguna bagi kehidupan.

Hadirnya layanan *grabfood* masuk ke Kota Bengkulu sangat membantu kebutuhan masyarakat Bengkulu dalam hal transportasi dan memenuhi kebutuhan kesehariannya seperti pesan-antar makanan, minuman dan juga jasa antar barang. Asas-asas hukum Islam adalah sebagai berikut:

4. Asas keadilan, seorang muslim harus berlaku adil dalam menempatkan atau meletakkan sesuatu pada tempatnya.
5. Asas kemanfaatan, penerapan hukum selain bermanfaat untuk diri sendiri maka harus bermanfaat pula untuk masyarakat banyak.
6. Asas tauhid, keesaan Tuhan memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap cara seseorang memahami Tuhan dan firman-Nya.
7. Asas kemerdekaan atau kebebasan, Islam memberi kebebasan kepada setiap umatnya sejauh tidak bertentangan dengan syariat atau melanggar kebebasan orang lain.
8. Asas berang-angsur dalam menetapkan hukum.<sup>55</sup>

Terkait adanya aplikasi layanan *grabfood* di kota Bengkulu. Tujuan hukum Islam untuk kemaslahatan, membawa barang dan/atau orang dalam keadaan aman sesuai dengan asas hukum Islam yang memberi kemanfaatan bagi dua belah pihak, sehingga layanan yang sediakan aplikasi *grab* dapat dilaksanakan. Orderan fiktif menurut hukum Islam termasuk kategori *Gharar*, dalam transaksi muamalah *Gharar* adalah transaksi yang mengandung

---

<sup>55</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 147.

ketidak pastian, ketidakjelasan atau keraguan tentang adanya komoditas yang menjadi obyek akad, ketidakjelasan akibat dan bahaya yang mengancam antara untung dan rugi.<sup>56</sup>

Setiap transaksi muamalah, dapat dikatakan sah atau tidak tergantung dengan rukun transaksi. Supaya akad jual beli itu sah, pelaku akad harus memenuhi syarat yaitu pelaku akad harus cakap hukum atau baligh dan berakal, kedua belah pihak atas dasar saling ridha. Ijab dan Qobul (*Sighat*) dan Obyek (*Maqud alaih*).

Perintah mengantar atau menjalankan pekerjaan tidak datang dari perusahaan melainkan dari aplikasi driver itu sendiri. Karena hal ini merupakan salah satu fasilitas teknologi informasi yang berkaitan dengan aplikasi, maka tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dengan memesan orderan palsu menyebabkan beberapa kerugian. Hal tersebut tidak bisa dihindari dan sudah menjadi resiko atau konsekuensi menjadi pengemudi online.

Sehingga apabila mengalami kerugian dalam transaksi transportasi online, maka driver grab sama sekali tidak mendapat perlindungan hukum secara langsung. Namun, jika orderan fiktif terjadi pada layanan *grabfood* dari pihak perusahaan grab sudah menyediakan layanan penggantian uang atau *reimbursement* pada masing-masing akun driver.

Agar uang bisa kembali sepenuhnya, perlindungan yang diberikan pihak grab kepada driver hal pertama yang dilakukan driver harus

---

<sup>56</sup> Rachmat Syafei, Fiqih Muamalah, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal 38-42



menyumbangkan pesanan yang telah dibeli dan diberikan ke panti asuhan. Apabila dicermati lebih dalam hal ini tentunya mengandung nilai sosial untuk saling berbagi kepada sesama.

Perusahaan memberi perlindungan kepada seluruh mitra grab bike apabila mengalami kerugian atas orderan fiktif. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan untuk fiktif pada layanan *grabfood*, driver grab jarang sekali bahkan tidak pernah melakukan upaya sebagaimana yang disediakan oleh perusahaan grab dengan alasan pesanan yang dibeli tidak sebanyak jumlah orang di panti asuhan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi driver grabfood terhadap pembatalan pemesanan yang dialami beberapa driver Grabfood Kota Bengkulu maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian seperti Driver tidak menerima haknya mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan atau penumpang tidak ada, Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi.
2. Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu menyediakan layanan reimbursement/penggantian uang dan membatalkan pesanan jika belum dijalankan oleh driver, jika sudah dijalankan maka driver harus menanggung resiko sendiri. Sehingga, hak untuk mendapat perlindungan hukum tidak sepenuhnya dirasakan pengemudi online. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

## **B. Saran**

- I. Bagi driver online seharusnya lebih hati-hati dengan konsumen yang beritikad tidak baik dan meningkatkan kewaspadaan sebelum menjalankan pekerjaan. Apabila mengalami fiktif pada layanan food atau express dan pekerjaan belum di jalankan driver harus segera menghubungi customer service untuk membatalkan dengan melaporkan nomor polisi driver, nama lengkap driver, nomor telepon akun driver serta titik awal dan titik tujuan pesanan.
- J. Bagi pelanggan atau penumpang seharusnya lebih bisa menghargai jerih payahnya seorang pengemudi online dalam menghidupi diri sendiri dan keluarga serta membantu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Tulungagung, sehingga tidak sampai merugikan driver online.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdullah Boedi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam dan Muamallah*, Cet ke-1, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Departemen Agama RI, *Al Qur' an Tajwid dan terjemah*, Bandung : CV Penerbit Diponogoro, 2010
- Hadjon M. Philipus *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Hasan, Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Cet ke-6, (Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2006.
- Nugroho *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Prenamed Group, 2008.
- Putra Nusa, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sa' id Assatar Fatullah Abdullah, *Al-Muamalat Fi Al Isla, Rabitha al Islami*, Mekkah : Idarah Al Kitab Al Islami, 1402 H
- Satori, Djam' an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet ke-5, Bandung: Alfabeta cv, 2009
- Sugiyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pusat Bahasa, 2008
- Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Setiono. *Rule of Law, Supremasi Hukum*, (Surakarta:Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.

Syafei Ahmad, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.

## **B. Internet**

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab \(Aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_(Aplikasi)), di akses pada 20 Desember 2019

[https : //sumberkip.blogspot.com/2017/08/ manfaat-teoretis-dan-manfaat-praktis.html](https://sumberkip.blogspot.com/2017/08/manfaat-teoretis-dan-manfaat-praktis.html) diakses pada tanggal 20 Desember 2019

## **C. Jurnal**

Eva iryani, *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia*, IAIN Tulung Agung, Fakultas Syariah, Volume 17 Nomor 2 tahun 2017

Eska Nia Sarinastiti dan Nabilla Kusuma Vardhani, *Pemikiran Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan, Co-Branding Online food delivery*: 2019.

Heru Utomo, Eriq Muh. Adams Jonemaro, Mahardeka Tri Ananta, *Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android ( Grab-car dan Uber) menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology C(UTAUT)*,(Universitas Brawijaya), *Jurnal Pengembangan Teknologi informasi dean ilmu computer* Vol.1.No,12 Desember 2019

Kutbuddin Aibak, *Membaca Kembali Eksistensi Hukum Islam dalam Keragaman Hidup dan Kehidupan*, dalam *Ahkam*, Volume 5, Nomor 2, November 2017.

## **D. Undang-Undang**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.