

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada dasarnya manusia diciptakan oleh Tuhan sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari berbagai aktifitas kehidupan sehari-hari yang pada zaman modern ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan mutlak dalam kehidupan manusia baik di kota besar maupun desa.¹ Untuk menujang suatu aktifitas sehingga dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukanlah sistem transportasi untuk mempermudah aktifitas sehari-hari.

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari perkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya inovasi, maka semakin maju dan canggih pula mode transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi ialah munculnya ojek online jenis Gojek.²

Di dalam bermasyarakat terdapat kegiatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seperti melakukan jual beli. Jual beli secara bahasa artinya memindahkan hak milik terhadap benda dengan akad saling mengganti, disertai dengan pindahnya kepemilikan terhadap suatu benda

¹ Elfrida Gultam, *Hukum Pengangkutan Darat*, (Jakarta: Literata Lintas Media, 2009), hal.

² Andika wijaya, *Aspek Hukum Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal 1

atau manfaat untuk tempo waktu selamanya.³ Dalam istilah lain jual beli bisa diartikan sebagai kegiatan transaksi yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, selain itu jual beli juga merupakan sikap tolong menolong sesama manusia, karena sifat tolong menolong itu juga sangat dianjurkan di dalam agama Islam. Supaya didalam jual beli yang dilakukan tidak keluar dari batasan syariat dan mendapatkan ridha-Nya, maka bagi setiap muslim harus berpegang teguh pada Al-Quran dan Sunnah.

Zaman sekarang banyak orang-orang yang berkecimpung dalam dunia jual beli, entah menjadi penjual ataupun pembeli harus mengetahui rukun dan syarat sahnya dalam jual beli. Adapun rukun jual beli ada empat yaitu, penjual, pembeli, ijab dan qabul, objek transaksi (harga dan barang), dan yang terakhir (benda-benda yang diperjual belikan). Sedangkan syarat sahnya jual beli yaitu, saling rela antara kedua belah pihak, pelaku akad adalah orang yang telah balig, berakal dan mengerti, harta yang menjadi objek telah dimiliki sebelumnya oleh kedua belah pihak, objek transaksi adalah barang yang dibolehkan dalam agama, objek transaksi adalah barang yang bisa diserahkan, objek jual beli diketahui oleh kedua belah pihak pada saat akad dan harga harus jelas saat transaksi.⁴

Di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk

³ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqih Muamalat*, (Jakarta: Sinar Grafiti Offset, 2010), hal. 23-24

⁴ Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam Fiqih Muamalat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003), hal. 118

membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi online, salah satunya adalah Gojek. Bagi sebagian orang transportasi online merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi online menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari model transportasi konvensional ke model transportasi online.

Gojek memberikan kemudahan untuk bermitra menjadi bagian dari mitra Gojek. Syarat dan ketentuan yang diberlakukan di Gojek sendiri antara lain. Calon mitra wajib memiliki HP android smartphone, calon mitra wajib memiliki SIM C aktif, dan calon mitra harus menyediakan motor dengan STNK aktif. Pemberitaan tentang penghasilan driver Gojek yang dapat mencapai ratusan ribu rupiah telah membuat banyak orang ingin bergabung menjadi driver ojek online. Membludaknya pendaftar dan banyaknya mitra yang sudah beroperasi pada saat ini. Menyebabkan adanya pembatas dari pihak perusahaan terhadap pendaftar yang ingin bergabung menjadi mitra Gojek. Hal ini menyebabkan permasalahan di lapangan, yang salah satunya adalah kasus Jual beli akun Gojek.

Maraknya jual beli akun Gojek ini melatarbelakangi banyaknya orderan fiktif dan mendapat komplain dari customer yang mengakibatkan akun Gojek tidak bisa digunakan lagi dan harus mendaftar seperti semula

dengan keribetan proses administrasi dikarenakan butuh waktu ekstra sabar dalam mengantri pendaftaran, banyak orang yang tergiur dengan penghasilan driver Gojek yang mencapai belasan ribu rupiah, driver yang sudah memiliki akun tetapi akunnya terkena Sususpend oleh pihak perusahaan maka oleh sebab itu driver tersebut berinisiatif untuk membeli akun Gojek saja. Apabila driver tersebut mendaftar kembali sebagai mitra namanya sudah dibacklist oleh perusahaan maka dari itu di masyarakat banyak timbul kasus jual beli akun gojek baik motor atau mobil.⁵

Dengan demikian bisa berdampak dalam keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pada konsumen bagi driver yang memakai akun ilegal di Kediri maka. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik mengangkat judul perlindungan Konsumen terhadap driver Gojek dengan akun ilegal.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang perlindungan konsumen dari driver Gojek dengan akun ilegal di Kota Kediri, maka rumusan masalah dalam penelitian meliputi :

1. Bagaimana perlindungan dari driver Gojek dengan akun ilegal di Kota Kediri?
2. Bagaimana perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap konsumen Aplikasi Gojek Ilegal di Kota Kediri?

⁵ Hasil wawancara dengan bapak Bagir selaku driver Gojek penjual Account Gojek pada Tanggal 5 September 2019

3. Bagaimana tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap jual beli akun ilegal di Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perlindungan konsumen dari driver Gojek dengan akun ilegal di Kota Kediri.
2. Untuk menganalisis Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap konsumen Aplikasi Gojek Ilegal di Kota Kediri.
3. Untuk menganalisis tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap jual beli akun Gojek di Kota Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki manfaat tersendiri, meliputi manfaat tersebut yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dalam ilmu pengetahuan, terutama mengenai permasalahan perlindungan konsumen dari driver Gojek dengan akun ilegal di kota kediri, khususnya perlindungan bagi konsumen yang menggunakan jasa aplikasi Gojek jika mendapatkan akun ilegal.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Penjual dan pembeli

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi yang terlibat dalam praktik jual beli akun Gojek, agar dapat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi, sehingga apa yang ditransaksikan tidak melanggar norma-norma syariat dan etika dalam berbisnis.

b. Bagi konsumen gojek

Penelitian ini diharapkan berguna bagi konsumen Gojek agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menggunakan aplikasi gojek yang identitas driver tidak sama dengan yang tertera dalam aplikasi Gojek.

c. Peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang jual beli akun Gojek ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan Etika Bisnis Islam.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas serta menghindari kesalah pahaman pembaca dalam memahami istilah yang dipakai dalam skripsi ini maka perlu dibuat penjelasan terhadap istilah-istilah tersebut agar tidak sala menfsirkan permasalahan yang sedang diteliti. Secara umum dalam penelitian kualitataif, penegasan istilah terbagi menjadi dua macam yaitu:

1. Penegasan Konseptual

Bagian dari penegasan istilah yang menjelaskan mengenai pengertian atau definisi dari variabel-variabel atau istilah-istilah dalam penelitian yang sifatnya universal (menyeluruh) untuk suatu kata maupun kelompok kata berdasarkan pendapat dari para pakar maupun studi pustaka.⁶ Definisi ini biasanya bersifat abstrak serta formal. Di dalam penelitian ini ada beberapa istilah-istilah yang digunakan antara lain:

a. Akun Gojek

Sebuah layanan transportasi yang di miliki oleh driver untuk menyediakan tumpangan (*sare seat*) ooleh pengemudi atau pemilik sepeda motor dengan warga lain (pelanggan), aplikasi ini akan menghitung harga yang anda (sebagai pelanggan)

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004) hal. 72

perlu bayarkan berdasarkan jarak (kilometer) antara posisi anda saat ini dengan tujuan anda.⁷

b. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁸ Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹

c. Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya Etika Bisnis Islam merupakan suatu

⁷ <https://blogs.uajy.ac.id/tanggungjawab/pengertian-gojek-menggunakan-indonesia/> . diakses Tanggal 10 Oktober 2019, Pukul 16:02 WIB

⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 22

⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2013), hal.

kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.¹⁰

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional merupakan bagian dari penegasan istilah yang berisi mengenai penjelasan dari konsep yang dapat diukur dan didefinisikan oleh peneliti (definisi menurut bahasa peneliti sendiri, bukan definisi para pakar maupun studi pustaka).¹¹ Jadi, maksud dari Judul “Perlindungan Konsumen Dari Driver Gojek Dengan Akun Ilegal Di Kota Kediri” mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap konsumen atau pengguna aplikasi Gojek yang mendapatkan orderan dari akun tidak resmi.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terbagi dalam lima bab yaitu:

BAB I terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II membahas mengenai tentang layanan transportasi online Gojek, Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen dalam Etika Bisnis Islam dan hasil penelitian terdahulu.

¹⁰ Abdul Aziz. *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : AK GROUP, 2005), hal. 35

¹¹ Ibid, hal. 72

BAB III metode penelitian, terdiri dari : pola/jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV membahas paparan hasil penelitian, terdiri dari paparan data, temuan penelitian.

BAB V, Pembahasan tentang perlindungan konsumen dari Gojek dengan akun Ilegal di Kota Kediri.

BAB VI penutup, terdiri dari kesimpulan, saran.

Bagian akhir, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.