

**KONSEP KHIYAR MAJLIS PADA LAYANAN GO-FOOD DI  
KOTA PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**Artya Dinda Pratiwi**

**NIM : 2012017092**

**HUKUM EKONOMI SYARIAH**



**FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA  
TAHUN AJARAN 2022**

**KONSEP KHIYAR MAJIS PADA LAYANAN GO-FOOD DI KOTA  
PEMATANGSIANTAR**

**Oleh:**

**ARTYA DINDA PRATIWI**  
**NIM.2012017092**

**Menyetujui** \_\_\_\_\_

**PEMBIMBING I**

*see 1/8/2022*  
*[Signature]*  
**Dr. Zubir, MA**  
**NIP. 197309242009011002**

**PEMBIMBING II**

*[Signature]*  
**Ikhsan Kamilan Latif, M.H**  
**NIP. 198912302019031014**

## PENGESAHAN

### KONSEP KHIYAR MAJLIS PADA LAYANAN GO-FOOD DI KOTA PEMATANGSIANTAR

### SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Langsa dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah  
Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal :

Selasa, 16 Agustus 2022

Penguji I/Ketua,

Ace

(Dr. Zubir, MA)

NIP. 19730924 200901 1 002

Penguji II/Sekretaris,

(Ikhsan Kamillah Latif, M.H)

NIP. 19891230 201903 1 014

Penguji III,

(Dr. Drs. Muzakir Samidan, S.H, M.H,M.Pd)

NIP. 19690429 20081 1 006

Penguji IV,

(Syawaluddin Ismail. Lc, MA)

NIDN. 2002107801

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa



(Dr. Zulfikar, M.A)

Nip. 19720909 199905 1 001

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Artya Dinda Pratiwi  
NIM : 2012017092  
Tempat/ Tgl Lahir : Pematangsiantar, 05 Desember 1999  
Fakultas : Syariah  
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (HES)  
Alamat : Jln. Kiyai 2 Kota Pematang Siantar Kec. Siantar Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Konsep Khiyar Majlis pada Layanan Go-Food di Kota Pematangsiantar”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan orisinil sifatnya. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti hasil plagiasi karya orang lain atau di buatkan orang lain maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 31 Juli 2022

Yang menyatakan



Artya Dinda Pratiwi  
2012017092

## ABSTRAK

Jual beli merupakan suatu proses tukar menukar atau pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain. Dalam jual beli terdapat Khiyar yaitu hak dari penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau tidak sebuah transaksi salah satu jenis Khiyar dalam Islam yaitu Khiyar Majlis yaitu hak untuk melanjutkan atau tidak transaksi jika belum berpisah secara fisik atau masih berada pada majlis yang sama. Pada umumnya Khiyar Majlis pada transaksi secara langsung majlisnya berada pada tempat akad sedangkan pada konteks ini antara penjual dan pembeli tidak berada pada majlis yang sama, yaitu dihubungkan melalui aplikasi *Go-Food Gojek*. Dari masalah tersebut penulis merumuskan masalah skripsi sebagai berikut : 1) Bagaimana pelayanan *Go-food Gojek* di Kota Pematang Siantar? 2) Bagaimana Konsep Khiyar Majlis dalam Pelayanan *Go-Food Gojek* di Kota Pematang Siantar? Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dan menggunakan Metode kualitatif. Sumber data primer penelitian ini yaitu para driver. hasil penelitian ini yaitu majlis yang dimaksud adalah aplikasi *Gojek* yang menghubungkan antara penjual dan pembeli dan ketika customer sudah melakukan pemesanan yang sudah diterima oleh pihak resto maka tidak dapat lagi melakukan pembatalan pemesanan / transaksi. Khiyar dilakukan untuk menghindari kerugian antara kedua belah pihak dan jika terjadi pembatalan secara sepihak maka itu merugikan dari salah satu pihak dan sudah tidak sesuai dengan prinsip khiyar.

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang layak dilantunkan kecuali memuji dan memuja zat yang menggenggam alam semesta ini beserta isinya, yakni Allah SWT, karena dengan petunjuknya saya bisa berinovasi tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini diujani dengan petir-petir hidayah yang mampu menghancurkan sifat malas yang membelenggu. Shalawat dan salam semoga sampai pada sang revolusioner sejati, yaitu Nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha segala-Nya dan berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Konsep Khiyar Majlis Pada Layanan Go-Food Gojek Di Kota Pematang Siantar”**. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari pihak lain. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril maupun materil khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Dekan Fakultas Syariah Bapak Dr. Zulfikar, MA
3. Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Ibu Anizar, MA
4. Bapak Zubir, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Ihsan Kamilan Latif, MH selaku pembimbing II yang bersedia membimbing dan mengarahkan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Para dosen dan seluruh karyawan serta staf Pegawai IAIN Langsa atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
6. Secara Khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tiada taranya kepada kedua orangtua saya yaitu Bapak Mujiarman dan Ibunda Alfiah yang sangat penulis sayangi dan penulis cintai yang telah mendidik, merawat dan membesarkan penulis dengan sangat baik. Terima kasih atas do'a dan motivasi yang tiada hentinya mengiringi setiap langkah kaki penulis dimanapun penulis berada.
7. Kepada abang tercinta Arya Pradana yang tidak pernah lelah memberikan semangat baik secara moril maupun materil serta doa-doa dan motivasi sehingga penulis bisa pada tahap ini. Kepada adik-adik tersayang Agil Prasetya Aji dan Syahla Fuji Andini yang telah memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Support System yang penulis sayangi Aoza Rawandi, Dian Maulizar Kahfy, Ziaurrahmah dan seluruh teman-teman Hukum Ekonomi Syariah 2017 yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, terimakasih telah membantu dan memberikan semangat serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Terkhusus kepada Wahyuda yang telah mendukung penulis dan mendengarkan keluhan serta memberi motivasi dari awal sampai akhir menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman Kost Tersayang Cici Sofia, Fitriani, Sisca terimakasih telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

Harapan penulis kiranya skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak baik dalam pembangunan di bidang ilmu hukum islam, masyarakat luas dan terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah melimpahkan berkat dan rahmatnya kepada mereka atas segala bantuan dan jasa baik yang telah diberikan.

Langsa, 31 Juli 2022  
Penulis

Artya Dinda Pratiwi

## DAFTAR ISI

### PENGESAHAN

|                      |    |
|----------------------|----|
| ABSTRAK .....        | i  |
| KATA PENGANTAR ..... | ii |
| DAFTAR ISI.....      | iv |

### BAB I : PENDAHULUAN

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah.....         | 4 |
| C. Tujuan Penelitian .. ..      | 4 |
| D. Manfaat Penelitian.. ..      | 5 |
| E. Penjelasan Istilah .....     | 5 |
| F. Kajian Terdahulu. ....       | 6 |
| G. Sistematika Penulisan. ....  | 9 |

### BAB II : LANDASAN TEORETIS

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| A. Go-Food Sebagai Media Jual Beli. ....    | 11 |
| 1. Pengertian Go-Food . ....                | 13 |
| 2. Pengertian Jual Beli.....                | 15 |
| 3. Dasar Hukum Jual Beli. ....              | 16 |
| 4. Rukun dan Syarat Jual Beli. ....         | 18 |
| 5. Akad Dalam Jual Beli .....               | 22 |
| 6. Go-Food Sebagai Media Transaksi .....    | 23 |
| B. Khiyar Majelis dalam Akad Jual Beli..... | 24 |
| 1. Pengertian Khiyar Majelis .....          | 24 |
| 2. Dasar Hukum. ....                        | 25 |
| 3. Objek dan Masa Khiyar.....               | 32 |

### BAB III : METODE PENELITIAN

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| A. Jenis dan Penelitian.....         |  |
| B. Lokasi dan Subjek Penelitian..... |  |
| C. Sumber Data.....                  |  |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....      |  |
| E. Teknik Analisa Data .....         |  |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Mengenai Pelayanan Go-Food Gojek di Kota Pematangsiantar ..... | 38 |
| B. Penerapan Hak Khiyar Pada Go-Food Gojek di Kota Pematangsiantar .....        | 54 |

#### **BAB V : PENUTUP**

|                      |  |
|----------------------|--|
| A. Kesimpulan .....  |  |
| B. Saran-Saran ..... |  |

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN.....**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Jual beli merupakan suatu proses tukar menukar atau pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.<sup>1</sup> Jual beli dipandang sah apabila telah memenuhi rukun dan syarat jual beli sesuai ketentuan hukum, maksudnya adalah memenuhi persyaratan-persyaratan, rukun-rukun sehingga apabila syarat-syarat dan rukunnya tidak terpenuhi berarti tidak sesuai dengan kehendak syara'.<sup>2</sup> Disamping itu, syarat sahnya transaksi dalam jual beli menurut islam yaitu jual beli harus dilakukan oleh kedua pihak dengan saling rela, rela antara kedua belah pihak dimaksud dengan suka sama suka tanpa adanya unsur keterpaksaan. Seseorang yang terpaksa yaitu: orang yang berada di bawah ancaman fisik pihak lain yang mampu melakukan ancaman tersebut, bila pihak yang dipaksa tidak mau melakukan jual beli.<sup>3</sup>

Unsur saling rela dalam jual beli sangat diperlukan untuk mendapatkan kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam melangsungkan proses jual beli dan menghindari timbulnya masalah. Kerelaan antara kedua belah pihak itu dibuktikan dengan adanya akad antara penjual dan pembeli. Terjadinya akad pasti didahului kesepakatan antara penjual dan pembeli dimulai dari harga dan status barang.

---

<sup>1</sup> Rifa'i, *Ilmu Fiqh Islam Lengkap*, (Semarang: Karya Toha Putra, 1987), h.402

<sup>2</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 113

<sup>3</sup> Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, (Bogor: Berkat Mulia Insani, 2017), h.49

Praktik jual beli yang dilakukan oleh manusia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari masa ke masa. Tidak dapat dipungkiri, dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih juga berdampak dalam hubungan muamalah antar manusia, khususnya dalam hubungan antara penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli. Salah satu dampak dari perkembangan sistem teknologi dan informasi adalah adanya model transaksi baru dalam hal hubungan jual beli, yaitu transaksi jual beli secara online. Jika pada umumnya transaksi jual beli dilakukan secara langsung (tatap muka) antara penjual dan pembeli dalam satu tempat (pasar atau toko), maka melalui sistem online transaksi jual beli dapat dilakukan dimana saja, tidak harus bertemu dan bertransaksi langsung antara penjual dan pembeli. Transaksi jual beli secara online dapat juga disebut sebagai transaksi jual beli secara tidak langsung, dalam artian antara penjual dan pembeli tidak harus bertatap muka untuk melakukan transaksi jual beli, Cukup dengan bermodalkan Handphone.

Perkembangan transaksi dalam bertransaksi kemudian dimanfaatkan oleh para pebisnis dengan mengkoneksikan bidang usaha yang mereka jalani pada jaringan internet melalui aplikasi Gojek yang dapat diakses oleh pengguna smartphone dengan cara mengunduh aplikasi tersebut di playstore. Di dalam aplikasi tersebut terdapat salah satu fitur Go-food yaitu layanan delivery atau pesan makanan secara online. Jika sebelumnya untuk memesan makanan harus datang secara langsung ke resto ataupun rumah makan sekarang melalui Go-food hanya perlu pesan makanan yang diinginkan lewat handphone lalu driver yang akan mengantarkan ke rumah customer.

Pada dasarnya jual beli baik secara langsung maupun online bersifat sama, yaitu sama-sama meakukan sebuah transaksi dengan rukun ataupun syarat yang sama sesuai dengan ketetapan yang berlaku. Namun demikian pada jual beli online tidak terjadinya tatap muka antara pembeli dan penjual ataupun penjual dan pembeli tidak berada pada majlis yang sama melainkan dihubungkan melalui sebuah aplikasi seperti Go-Food. Dalam Islam transaksi jual beli di majlis yang sama dibolehkan hak khiyar, yaitu sebagai hak memilih yang diberikan kepada kedua belah pihak yang berakat (penjual dan pembeli). Hal tersebut merupakan hak yang diberikan oleh Islam sebagai salah satu bukti sempurnanya islam mengatur sebuah transaksi, bahwa dalam Islam pun memberikan sebuah hak untuk melanjutkan akad agar kedua belah pihak merasa saling ridha akan akad yang telah dijalankannya.<sup>4</sup> Dan para ulama mendefinisikan khiyar dengan :

*“Hak pilih bagi salah atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi”<sup>5</sup>*

Khiyar memiliki beberapa jenis salah satunya yaitu khiyar majlis yang dipahami sebagai hak pilih dari pihak yang melakukan akad untuk membatalkan kontrak selama mereka masih berada pada lokasi (majlis akad) dan belum berpisah secara fisik.<sup>6</sup> Dalam pembelian transaksi online memiliki perbedaan majlis, pihak pertama dan pihak kedua punya majlis yang berbeda diperantarai oleh seorang

---

<sup>4</sup>Dafiqah Hasanah, *Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop dalam Prespektif Hukum Islam*, Jurnal Iqtishoduna Vol.8 No.2, Tahun 2019, h.257

<sup>5</sup>Wahbah Azzuhaily, *Alfiqhu Al-Islamiyyu Waadillatuhu*, Juz IV (Beirut: Dar al-Fikr, TT), 519

<sup>6</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, (Bandung: Darul Ma’arif, 1996), Jilid 12, h.106

driver. Dimana customer memesan makanan yang diinginkan melalui aplikasi Go-Food kemudian driver yang akan membeli pesanan dan mengantarkan pesanan kepada customer lalu customer akan membayar ketika driver tiba ditempat yang ditentukan oleh customer. Disaat online majlisnya bukan pembeli dan penjual berada di majlis yang sama tetapi melalui aplikasi. Jadi pada transaksi online tersebut apakah masih ada khiyar majlis yang berlaku?

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai dengan judul ***“Konsep Khiyar Majlis pada Layanan Go-Food di kota Pematangsiantar”***

#### **B. Batasan Masalah**

Adapun dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar tidak meluas, adapun kajian yang akan dibahas yaitu konsep khiyar majlis pada pelayanan *Go-Food* di kota Pematangsintar.

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah sistem pelayanan Go-Food Go-Jek di Pematangsiantar?
2. Bagaimana konsep khiyar majlis dalam pelayanan Go-Food Go-Jek di Pematangsiantar?

#### **D. Tujuan Pembahasan**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Go-Food Go-Jek di Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui praktik khiyar majlis dalam pelayanan go-food gojek di Pematangsiantar.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia hukum khususnya dalam bidang fiqh muamalah.
- b. Diharapkan menjadi sebuah tambahan ilmu untuk mahasiswa khususnya bidang muamalah tentang hak khiyar.
- c. Diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian mengenai hak khiyar ataupun sejenisnya.

### **2. Secara Praktis**

- a) Menjadi salah satu syarat kelulusan bagi penulis.
- b) Skripsi/penelitian akan diletakkan di pustaka dan menjaddi khazanah keilmuan dilingkungan pustaka IAIN Langsa dan Fakultas Syariah.

## **F. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan maksud dari judul yang ingin diteliti, maka penulis akan menjelaskan maksud dari judul penulis sebagai berikut :

### **1. Konsep**

Ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret: *satuistilah dapat mengandung dua gambar mental objek,*

proses, atauapa pun di luar bahasa, yang digunakan pikiran untuk mengetahui hal-hal lain.<sup>7</sup>

#### **G. Penelitian Terdahulu**

Kajian terdahulu dapat membantu peneliti agar mudah didalam menentukan cara pengolahan data yang sesuai untuk digunakan dengan melihat perbandingan mengenai apa yang telah dilakukan peneliti sebelumnya. Diantaranya adalah sebagai berikut :

Rujukan yang pertama adalah Skripsi oleh Emi Karmila Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang yang berjudul *“Pandangan Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang tentang Pembatalan sepihak Go-Food pada Aplikasi Go-Jek”*.

Penelitian tersebut mengambil kajian tentang bagaimana pandangan atau pendapat dosen terhadap pembatalan sepihak pesanan *go-food* dalam aplikasi *go-jek*. Hal ini untuk mengeahui seperti apakah pendapat para dosen akan fenomena ini dan untuk mengetahui apakah dalam praktek pembatalan tersebut sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, dikaitkan dengan bagaimana seharusnya konsumen melaksanakan kewajiban dan *driver* menerima hak serta aplikator melindungi keduanya. Skripsi merupakan jenis penelitian lapangan kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan datanya dengan wawancara, dokumentasi dan penelitian pustaka. Hasil dari penelitian ini disebut bahwa, para informan sepakat

---

<sup>7</sup> <https://kbbi.web.id/konsep>, diakses pada tanggal 1 Januari 2022, pukul 20.00 WIB

pemesanan tidak dapat dibatalkan secara sepihak karena itu bertentangan dengan hukum perjanjian dan hukum Islam. Walau terjadi pembatalan harus melibatkan kedua belah pihak agar tidak ada pihak yang dirugikan.

Persamaan dari skripsi tersebut dan penulis ini adalah sama-sama membahas terkait pembatalan pemesanan *Go-Food* pada aplikasi layanan *Go-Jek*. Sedangkan perbedaan yang ada pada skripsi ini dengan skripsi penulis terletak pada tinjauannya, skripsi karya Emi Kamila ditinjau dari pendapat para dosen, sedangkan skripsi penulis ditinjau dari Hak Khiyar menurut Fiqh Muamalah.<sup>8</sup>

Rujukan yang kedua adalah Skripsi yang dilakukan oleh Muliwana Mahasiswi Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa pada tahun 2017 yang berjudul “*Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Menurut Hukum Islam (Studi Kasus di Langsa Town Square)*”. pada penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan yang disimpulkan bahwasannya implementasi yang digunakan para pedagang di Langsa Town Square (Latos) tidak sesuai dengan Hukum Islam karena terdapat unsur tidak rela (*Ridha*) dan keterpaksaan menukar barang yang cacat dengan barang lainnya yang tidak diinginkan hanya karena uangnya tidak kembali. Dan kemudian praktik khiyar pada Langsa Town Square tidak sesuai dengan prinsip akad dalam jual beli. Keridhaan merupakan salah satu prinsip dalam jual beli yang sangat penting antara pedagang dan pembeli.

---

<sup>8</sup>Emi Karmila, *Pandangan Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang tentang Pembatalan Sepihak Terhadap Go-Food Go-Jek*, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang akan saya bahas adalah sama-sama membahas mengenai hak khiyar. Sedangkan perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada skripsi tersebut terjadi pada pedagang Langsa Town Square dan dengan tinjauan Hukum Islam. Dan yang saya teliti pada pembatalan sepihak di Go-Food Go-jek Pemtangsiantar menurut Fiqh Muamalah.<sup>9</sup>

Rujukan yang ketiga adalah Skripsi yang dilakukan oleh Rachmi Shafarni Mahasiswi Hukum Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh pada tahun 2018 yang berjudul *“Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Barang Secara Online (Suatu penelitian terhadap para Reseller di Kota Banda Aceh)”*. Berdasarkan penelitian tersebut menyimpulkan penerapan khiyar pada jual beli secara online di kota Banda Aceh belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman terkait dengan kmsep khiyar dalam jual beli secara online. Dan praktik jual beli secara online dangan metode psan terlebih dahulu memiliki kesamaan dengan jual beli dengan akad *salam* dan akad *istishna*’ yaitu sama-sama menggnakan metoe pemesana terlebih dahulu. Praktik jual beli di Banda Aceh secara online telah sesuai dengan prinsip jual beli dalam islam (Fiqh Muamalah).

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai khiyar dan secara online. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian tersebut membahas mengenai jual beli pada

---

<sup>9</sup>Muliyana, *Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Menurut Hukum Islam Studi Kasus di Langsa Town Square*, (Langsa: IAIN Langsa, 2017).

online shop yang terjadi di Kota Banda Aceh dan penelitian penulis mengenai khiyar pada Go-Food Go-jek di Pematangsiantar.<sup>10</sup>

## **H. Sistematikan Pembahasan**

Sistematika pembahasan di dalam penyusunan proposal Skripsi ini dibagi ke dalam lima bab:

Bab pertama merupakan pendahuluan untuk mengantarkan hasil penelitian secara menyeluruh dan sistematis dalam mencari jawaban dari pokok permasalahan. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab yaitu latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi gambaran umum landasan teori. Pembahasan ini dimaksudkan untuk mengetahui teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti yaitu mengenai Implementasi Hak Khiyar pada Pelayanan Go-food Gojek Pematangsiantar menurut Fiqh Muamalah.

Bab tiga berikan metode penelitian pembahasan ini yaitu jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

sBab empat yaitu berisikan tentang pembahasan dan hasil penelitian inti dari analisa skripsi.

Bab lima merupakan penutup yang memuat kesimpulan, saran-saran.

---

<sup>10</sup>Rachmi Shafarni, *Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Barang Secara Online terhadap para Reseller di Banda Aceh*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darusalam, 2018)

berhubungan, setelah itu, barulah data yang didapatkan disusun secara sistematis.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Mengenai Pelayanan Go-Food Gojek di Kota Pematangsiantar**

##### **1. Sejarah Perusahaan Gojek**

GoJek berdiri pada tahun 2011 yang didirikan oleh pemuda bernama Michaelonglo Moran dan Nadiem Karim. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengemudi/pengendara ojek dengan pelanggan. Perusahaan Gojek didirikan bermula dari melihat kondisi para ojek pangkalan yang hanya menghabiskan waktu seharian dan minimnya pelanggan yang diperolehnya. Sehingga muncullah inisiatif oleh Nadiem untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpang dengan cepat dan efisien melalui akses teknologi smart phone. Gojek kini telah tumbuh menjadi on-demand mobile

platform dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan di bidang jasa. Jasa dan layanan gojek berkembang tidak hanya sebagai transportasi orang (transport), tetapi juga dapat digunakan sebagai pengantar barang, dokumen, ataupun paket (instant courier), sebagai mitra perusahaan online maupun offline yang membutuhkan pengantaran pada hari yang sama (shopping), bahkan yang terbaru dapat digunakan sebagai pengantar makanan yang dipesan (food delivery) .

Go-Food merupakan layanan pemesanan antar-jemput makanan online dari aplikasi gojek. Layanan Go-Food dibuat untuk mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhan untuk memesan makanan tanpa harus datang langsung ketempat penjual makanan yang diinginkan. Layanan Go-Food sangat menunjang khususnya di kota-kota besar. Banyak di kalangan mahasiswa/I serta pekerja yang menghabiskan waktu dalam menjalankan aktivitasnya sehingga malas untuk keluar membeli makanan dan menggunakan layanan Go-Food di ojek online. Konsumen merupakan satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Bila konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mengakibatkan konsumen tersebut akan kembali lagi untuk mengadakan pembelian ulang (rebuying), dengan kata lain perusahaan yang dapat memuaskan konsumen akan memiliki konsumen yang loyal. Usaha untuk membuat konsumen tetap loyal terhadap layanan

Go-Food maka perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa terpuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebab apabila perusahaan memiliki seorang pelanggan yang puas akan layanannya, maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Hal tersebut merupakan inovasi yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak untuk pendiri go-jek, para pengemudi go-jek, serta masyarakat pengguna setia aplikasinya.

Layanan Go-food dibandingkan produk lainnya pada aplikasi Gojek menjadi terfavorit setelah Go-ride. Dapat dilihat dari awal luncurnya hingga saat ini telah menjangkau 100 merchant tersebar di 50 kota di seluruh Indonesia. Sedangkan dilihat dari pengguna Go-food per bulannya, yang melakukan pemesanan mencapai 2,5 kali setiap minggunya. Jumlah pemesanan meningkat hingga 10 kali setiapakhirpekan.PT. Gojek Indonesia juga memberikan layanan lain selain Go-Ride (jasa antar penumpang), yaitu Go-Send (jasa antar barang), Go-Food (jasa pemesanan pengiriman makanan), Go-Mart (jasa pembelian barang yang dibutuhkan konsumen), Go-Box (jasa pemesanan mobil pick-up untuk membawa banyak barang), Go-Clean (jasa pembersihan rumah), Go-Glam (jasa kecantikan), dan Go-Massage (jasa pijatan). Layanan yang ditawarkan oleh PT. Gojek Indonesia di minati oleh banyak masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengunduh aplikasi Gojek yang sudah mencapai100 juta download pada playstore.

Go-Jek telah beroperasi hampir diseluruh kotayang ada di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Maduradan tentunya juga Kota Pematangsiantar yang awalmunculnya pada tahun 2017 dan sangat disambut dengan antusias oleh para masyarakat Kota Pematangsiantar.

Kota Pematang siantar merupakan salah satu di Provinsi Sumatera Utara dan terletak di tengah-tengah Kabupaten Simalungun. Kota Pematang siantar menghubungkan jalan darat kekabupaten-kabupatenlainnya, seperti Toba Samosir, Tapanuli Utara, dan Tapanuli Selatan sehingga posisinya sangat strategis sebagai kota transit perdagangan antar kabupaten atau transit wisata ke Danau Toba Parapat. Luas daratan Kota Pematang siantar adalah 79,971 km<sup>2</sup> dan terletak 400-500 mdpl. Terdapat 8 kecamatan di Kota Pematangsiantar, yaitu Kecamatan Siantar Marihat, Kecamatan Siantar Marimbun, Kecamatan Siantar Selatan, Kecamatan Siantar Barat, Kecamatan Siantar Utara, Kecamatan Siantar Timur, Kecamatan Siantar Martoba, dan Kecamatan Siantar Sitalasari. Jumlah penduduk Kota Pematang siantar yaitu sebanyak 249.505 jiwa manusia. Kota

Pematangsiantar memiliki Motto dari bahasa Simalungun yaitu “*Sapangambe Manoktok Hitei*” yang artinya Saling bergotong-royong demi mencapai tujuan yang mulia.

## **2. Tiga Pilar Gojek**

Sebagai mana tertuang di website nya dan berkali-kali disampaikan oleh Nadiem, dalam menjalankan bisnisnya Gojek menjunjung 3 pilar utamanya yaitu:

- a. Speed (Kecepatan) Sebagai penyedia jasa layanan online, Gojek selalu berusaha untuk selalu dapat melayani dengan cepat dan tepat, mereka terus belajar dari pengalaman agar bisa terus berkembang. Apalagi untuk transportasi online, ini adalah strategi pemasaran online paling diutamakan oleh Go-Jek dalam memberi layanan kepelanggan.
- b. Innovation (Inovasi) Terus berinovasi dan menawarkan teknologi-teknologi terbaru untuk memudahkan pelanggannya, adalah salah satu kelebihan yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Salah satu inovasi yang ditawarkan adalah sistem pembayaran non-tunai, bisa memesan makanan dan tiket nonton di Go-Jek dan masih banyak Inovasi lainnya yang ditawarkan. Terus berinovasi adalah salah satu strategi pemasaran online yang tidak boleh dilupakan.
- c. Social Impact (Dampak social) Gojek memiliki tujuan positif dalam menjalankan bisnis mereka yaitu dengan memberikan dampak positif sosial yang besar untuk masyarakat Indonesia.

### 3. Visi Misi Gojek

#### a. Visi :

Pengertian visi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa adalah suatu pandangan atau wawasan yang dirancang oleh para pendiri perusahaan. Berikut merupakan visi dari perusahaan Gojek “Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan jasa kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia”.

#### b. Misi :

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa pengertian misi dalam perusahaan adalah tindakan untuk melakukan tugas dalam mewujudkan visi yang telah dibuat oleh pendiri perusahaan.

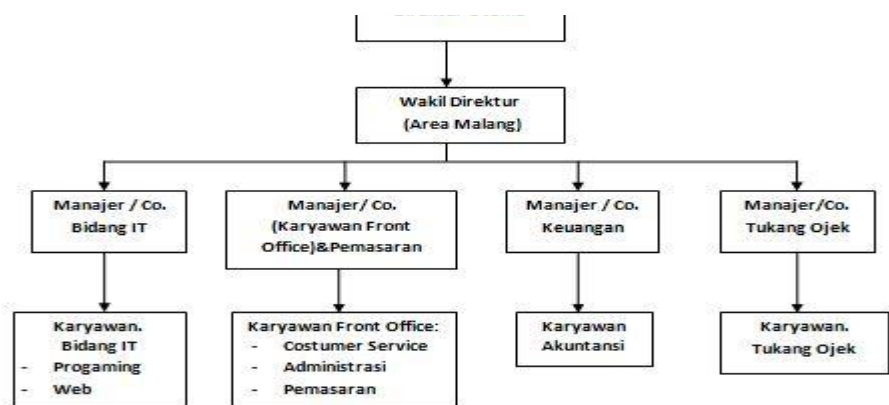
- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.

- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

#### 4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan pada Gojek

##### e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan atau kerangka yang menunjukkan segenap fungsi-fungsi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi yang sederhana atau masih dalam ukuran kecil, dimana struktur organisasi sebuah perusahaan dimaksudkan untuk memungkinkan adanya koordinasi usaha semua satuan dan jenjang utama untuk mengambil tindakan yang dapat mencapai suatu tujuan umum.



##### f. Deskripsi Pekerjaan

###### 1) Direktur Utama

- a) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
- c) Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.
- d) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- e) Menentukan strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan
- f) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga penggandaan barang.

## 2) Wakil Direktur

Wakil direktur bertugas membantu semua tugas direktur utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

## 3) Manager IT

- a) Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-Jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan

- b) Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan software, hardware, braiware dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia
  - c) Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegritasi.
  - d) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT
- 4) Manager Karyawan front Office &Pemasaran
- a) Melatih, menetapkan dan mengevaluasi karyawan front Office
  - b) Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan standar operasional Go-Jek
  - c) Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya
  - d) Membuat laporan daftar pelanggan
  - e) Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar
  - f) Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.
- 5) Manager Akuntansi

- C. Mengkoordinasi perencanaan anggaran
  - D. Mengembangkan format pengajuan dan pertanggung jawaban keuangan
  - E. Mengkoordinasi pelaksanaan audit
  - F. Melakukan sistem pencatatan keuangan
  - G. Bertanggung jawab terhadap wakil direktur
  - H. Merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi
  - I. Menerima laporan arus kas keluar dan masuk perusahaan
- 6) Manager Ojek
- a) Membuat kelompok-kelompok tukang ojek
  - b) Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek
  - c) Selalu melakukan pengontrolan di setiap lini pangkalan Go-Jek
  - d) Bertanggung jawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.
- 7) Karyawan
- h. Bidang Programing

Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manager IT di bidang programming dan bertanggung jawab mengenai program kepada manager IT.

i. Bidang Web

Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manager IT dibidang web dan bertanggung jawab mengenai program aplikasi maupun web go-jek

j. Front Office

Melaksanakan semua pekerjaan front office yang ditetapkan oleh manager front office dan administrasi dan bertanggung jawab mengenai program kepada manager front office dan administrasi.

k. Tukang Ojek

Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manager bagian ojek, Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta bertanggung jawab kepada atasannya.

## 5. Layanan Go-Food Pada Aplikasi Gojek

Go-food adalah layanan jasa sistem online dalam bentuk melakukan jual beli dan antar makanan yang telah dipilih oleh pelanggan Struktur organisasi merupakan suatu susunan atau kerangka yang menunjukkan segenap fungsi-fungsi

wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi yang sederhana atau masih dalam ukuran kecil, dimana struktur organisasi sebuah perusahaan dimaksudkan untuk memungkinkan adanya koordinasi usaha semua satuan dan jenjang utama untuk mengambil tindakan yang dapat mencapai suatu tujuan umum. sesuai menu dari restoran atau kedai, yang kemudian akan ditemukan seseorang pengendara (driver) yang bersedia membelikan dan mengantarkan pesanan makanan oleh pelanggan tersebut, dengan pembayaran melalui go-pay diawal transaksi atau pembayaran tunai di akhir transaksi. Harga makanan dan jumlah upah yang harus dibayar oleh pelanggan pun telah ditotal dalam aplikasi tersebut, sebab semua harga dari setiap pilihan makanan dari restoran, cafe, kedai atau warung telah tertera harga pada setiap menyanya masing-masing.

Mekanisme pemesanan makanan melalui jasa Go-Food sangatlah mudah hanya dengan mengoprasikan handphone, kemudian memilih resto/warung dan menu sesuai kategori yang tersedia atau masukan resto/menu yang diinginkan, pilih makanan dan jumlah pesanan, masukan alamat pengiriman dan pilih metode pembayaran lalu klik ,order, pesanan segera diantarkan kealamat pengiriman. Layanan tersebut melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu pengguna, resto, dan pihak ojek. Mekanismenya layanan ini adalah pengguna membuka fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek sehingga keluar daftar resto dan rumah makan serta harga makanan kemudian pengguna memilih menu makanan yang akan dipesan. Pihak ojek membeli makanan dan membayar dulu harganya (dibayar dulu/ ditalangi oleh pihak ojek) dan pihak ojek mengantar makanan kepada pengguna, dan pengguna membayar harga makanan secara tunai atau secara kredit melalui layanan kredit

dari pihak ojek, yaitu metode pembayaran melalui cara top-up dengan saldo minimal Rp 100 ribu. Harga yang dibayar pengguna terdiri dari dua komponen: harga makanan, biaya kirim ongkos kurir misal dipatok Rp 25.000 untuk dalam kota (radius 6 km misalnya) dan ada tambahan Rp 4000 per 1 km jika di luar radius 6 km.

## **B. Penerapan Hak Khiyar Pada Go-Food Gojek di Kota Pematangsiantar**

Khiyār berarti pihak yang berakad memiliki hak untuk melangsungkan atau membatalkan akad. Menurut syariat Islam fungsi khiyār adalah supaya kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan lebih lanjut mengenai dampak positif atau negatifnya bagi mereka masing-masing, dengan demikian di antara kedua pihak tidak akan terjadi penyesalan di belakang hari karena adanya penipuan kesalahan dan paksaan. Khiyar ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik bagi pihak-pihak yang melakukan akad dalam suatu jual beli.

Salah satu bentuk khiyar yaitu khiyar majlis, khiyar majlis yaitu hak bagi semua pihak yang melakukan akad untuk membatalkan akad selagi masih berada di tempat akad dan belum berpisah. Khiyar majlis berarti tempat yang dijadikan berlangsungnya transaksi jualbeli. Kedua belah pihak yang melakukan jual beli memiliki hak pilih selama masih berada dalam majelis. Artinya suatu transaksi dianggap sah apabila kedua belah pihak yang melaksanakan akad telah berpisah badan atau salah seorang diantara mereka telah menentukan pilihan untuk menjual dan atau membeli. Khiyar

ini hanya berlaku dalam suatu transaksi yang bersifat mengikat kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi, seperti jual beli dan sewa-menyewa. Pada zaman sekarang implementasi khiyar pada transaksi bisnis atau jual beli online ditemukan sangat sedikit.

Pada umumnya teori khiyar majlis yang terjadi pada jual beli secara langsung yaitu antara penjual dan pembeli boleh melanjutkan atau tidaknya transaksi jika antara kedua belah pihak belum berpisah atau masih pada tempat yang sama. Sedangkan transaksi online melalui aplikasi Go-Jek khiyar majlis terdapat di drive Go-jek yang sedang di warung makanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa driver di Kota Pematangsiantar :

Hasil wawancara oleh bapak Suwandana, yang sudah menjadi driver Go-Jek hampir 6 tahun lamanya :

“sebelum pembaruan sistem oleh Go-Jek customer masih dapat melakukan pembatalan pesanan tetapi sekarang customer tidak dapat melakukan pembatalan pesanan yang sudah dipesan melalui aplikasi dikarenakan terdapat sistem Go-Jek partner dengan Gobiz yang sudah bekerjasama antara pihak Go-Jek dan rumah makan dimana ketika customer memesan makanan melalui aplikasi dan pihak resto sudah menyetujui maka secara otomatis tidak dapat membatalkan pesanan lagi. Dan pada aplikasi Go-Food sudah menghapus pilihan untuk batalkan pesanan jika pihak resto sudah menyetujui, bisa saja dibatalkan tetapi dengan cara menghubungi

pihak Go-Jek secara pribadi, seperti jika ingin mengubah alamat ataupun menu. Sebab pembatalan yang dilakukan oleh pihak customer dapat merugikan pihak driver dimana ketika driver membeli makanan dan di batalkan secara mendadak otomatis driver mendapat kerugian karena pembelian makanan menggunakan uang driver terlebih dahulu dan pembatalan tersebut juga berpengaruh terhadap rating dari akun driver tersebut untuk kedepannya lebih susah masuk orderan. Tetapi mulai dari memasuki tahun 2020 pihak dari Go-Jek telah memperbaharui sistem dari pembatalan pemesanan makanan oleh konsumen, jika sebelumnya jika terjadi pembatalan dan pesanan sudah dibeli oleh driver seluruh kerugian hanya ditanggung oleh pihak driver tetapi sekarang Go-jek telah menyediakan layanan ganti rugi. Apabila driver mengalami cancel atau pembatalan pesanan makan driver bisa menghubungi pihak dari Go-Jek untuk mempertanggungjawabkan kerugian tersebut. Maka pihak Go-jek akan mengganti kerugian tersebut sesuai nominal dari pesanan tersebut, untuk pesanan itu sendiri pihak Go-Jek memberikan perintah terhadap driver untuk menyumbangkan makanan tersebut kepada orang yang membutuhkan contohnya bisa diberi kepada orang kurang mampu, anak-anak jalanan ataupun panti asuhan. Lalu uang ganti rugi akan diganti pihak Go-Jek dengan cara transfer ke akun driver dengan jangka waktu paling lambat 7 hari kerja. ”

Berdasarkan wawancara diatas khiyar berlaku pada saat driver masih berada pada tempat makan dan pihak resto belum menyetujui pesanan

dari konsumen apabila sudah terjadi persetujuan maka pihak customer tidak dapat mmbatalkan lagi pesanan tersebut. Khiyar dilakukan untuk menghindari kerugian antara kedua belah pihak dan jika terjadi pembatalan secara sepihak maka itu merugikan dari salah satu pihak dan sudah tidak sesuai dengan prinsip khiyar tersebut sebagaimana dalam Surah An-Nisa ayat 29 :

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar) kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu....”*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan peneliti menyimpulkan bahwasannya pihak Go-Jek telah melakukan pelayanan secara maksimal terhadap customer dan untuk pelaksanaan hak khiyar pada Go-food terdapat pada saat driver masih belum mengantarkan pesanan dari customer dan pihak resto belum menyetujui pesanan dari customer. Jika hal itu sudah terjadi maka customer tidak dapat membatalkan pesanan karena dapat menimbulkan kerugian dari pihak driver itu sendiri. Ataupun jika mengharuskan untuk mengubah seperti alamat atau jenis makanan maka customer dan driver bicara secara pribadi melalui telepon.

#### **B. Saran**

1. Pihak perusahaan dapat memberikan kebijakan terhadap pembatalan orderan dengan alasan jelas
2. Pihak perusahaan dapat memberi sanksi terhadap akun yang membatalkan secara tidak jelas.
3. Pihak perusahaan dapat mempercepat proses dana ganti rugi kepada driver
4. Driver dapat lebih teliti dalam menerima orderan dan memastikan dengan jelas.
5. Customer lebih memperhatikan dalam melakukan orderan.