ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Pada Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri Langsa

Oleh:

RIRIN ALITA ENDANG UTAMI

Nim : 2012021037

PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAM ISLAM NEGERI LANGSA

2024/2025

SKRIPSI

ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL

Diajukan Oleh:

RIRIN ALITA ENDANG UTAMI

Nim : 2012021037

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa
Program Studi: HES/Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas: Syariah

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Faisal, S.H.I., M.A	**Rasyidin, S.H.I., M.H.I**
NIP. 19761225 200701 1 018	**NIP. 19831001 202521 1 003**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL"** telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Jurusan/Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah IAIN Langsa, pada tanggal, 11 Agustus 2025. Skripsi telah diterima sebgai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Syari'ah pada Fakultas Syari'ah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

Langsa, 11 Agustus 2025

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah
IAIN Langsa

Ketua	Sekertaris
Muhammad Firdaus, Lc, M.Sh	**Rasyidin, S.H.I., M.H.I**
NIP. 19850508 201803 1 001	**NIP. 19831001 202521 1 003**
Anggota I	Anggota II
M. Alwin Abdillah, Lc, MA	**Ryzka Dwi Kurnia M.Pem.I**
NIP. 19890211 202012 1 011	NIP. 19920128 202012 2 021

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Langsa

Dr. Yaser Amri, M.A
NIP. 19760823 200901 1 007

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

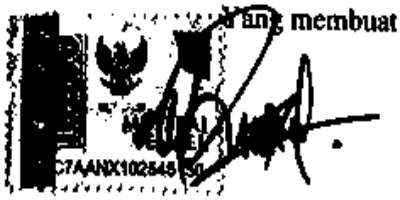
Nama	: Ririn Alita Endang Utami
NIM	: 2012021017
Tempat/Tanggal Lahir	: 2012021037
Fakultas	: Syariah
Jurusan/prodi	: Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Alamat	: Dusun Setia Desa Purwodadi Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL** adalah benar hasil karya sendiri dan orisinal sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata/terbukti hasil plagiasi hasil karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 29 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ririn Alita Endang Utami

ABSTRAK

Penelitian ini terfokus terhadap pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen menjadi isu yang kerap dikeluhkan oleh mitra pengemudi. Tindakan tersebut tidak hanya merugikan pengemudi secara finansial, seperti pemborosan bahan bakar dan waktu, tetapi juga berdampak pada penurunan performa akun dalam sistem aplikasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, 1). Bagaimana praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa. 2) Bagaimana pandangan binsis syariah terhadap praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan perspektif sosiologi hukum. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap 5 pengemudi dan 5 konsumen ojek online di Kota Langsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa umumnya dilakukan secara sepihak oleh konsumen tanpa alasan yang jelas. Pembatalan ini kerap terjadi karena faktor ketidaksabaran, perubahan rencana secara tiba-tiba, atau hanya karena iseng. Perilaku ini memberikan dampak negatif bagi driver ojek online, seperti kerugian waktu, tenaga, hingga biaya operasional yang telah dikeluarkan. 2) Dari perspektif bisnis syariah, tindakan tersebut bertentangan dengan nilai-nilai dasar seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Dalam konsep muamalah Islam, transaksi antara driver dan penumpang dianggap sebagai bentuk akad yang mengikat secara moral dan etika. Oleh karena itu, pembatalan secara sepihak tanpa alasan yang dibenarkan dinilai tidak sesuai dengan prinsip bisnis syariah dan tidak mencerminkan adab bermuamalah yang baik dalam Islam.

Kata Kunci: Pembatalan Sepihak, Ojek Online, Bisnis Syariah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْم

Assalammu'laikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan pertolongannya di hari kiamat. Skripsi ini berjudul **ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL**. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak tidak bisa menyelesaikan penelitian ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Dr. H. Yaser Amri, MA, selaku Dekan Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
3. Bapak Dr. Faisal, S.H.I., M.H.I**,** selaku pembimbing pertama dan Bapak Rasyidin, S.H.I, M.H.I selaku pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga bagi penulis.
4. Dosen dan staff pengajar serta seluruh karyawan pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.

5. Semua pihak yang membantu penulis selama ini, terutama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
6. Family yang senantiasa memberikan dukungan moral serta doa kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Sayong yang selalu menjadi penyemangat di setiap langkah, yang dengan sabar menemani, mendengarkan keluh kesah, dan memberi semangat di kala penulis merasa lelah. Terima kasih selalu ada sebagai sumber kekuatan dan ketenangan.
8. Penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Atas kritik dan saranya penulis mengucapkan terimakan kasih.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis menyerahkan semuanya, semoga skripsi ini senantiasa berguna bagi penulis khususnya dan buat pembaca sekalian. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Langsa, 29 Juli 2025

Penulis,

Ririn Alita Endang Utami

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN ..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Pembatasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 7
G. Defenisi Istilah 8
H. Kerangka Teori 9
I. Penelitian Terdahulu 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA **15**
A. Akad (Perikatan/Perjanjian) 15
1. Pengertian Akad 15
2. Sifat-Sifat Akad 15
3. Berbagai Tindakan Akad atau Perjanjian 17
4. Asas-asas perjanjian (Akad) 18
5. Macam-macam Akad dalam Fiqh Muamalah 19
B. *Ijarah* (Sewa-menyewa atau Upah-mengupah) 20
1. Definisi *Ijarah* 20
2. Tujuan *Ijarah* 21
3. Jenis Transaksi *Ijarah* 22
4. Dasar Hukum *Ijarah* 23
5. Rukun dan Syarat Sewa-menyewa 24
6. Kewajiban Para Pelaku Sewa-menyewa 25
7. Sebab Hukum *Ijarah* atau Perjanjian Bagi Para Pihak 27
8. Berakhirnya Akad *Ijarah* atau Sewa Menyewa 27
C. Bisnis Syariah 28
1. Pengertian Bisnis Syariah 28
2. Etika Bisnis Syariah 32
a. Nilai-nilai Etika Bisnis Syariah 33

b. Konsep Dasar Etika Bisnis syariah 34
BAB III METODE PENELITIAN 39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 39
B. Lokasi dan Waktu penelitian 40
C. Sumber Data 41
D. Teknik Pengumpulan Data 43
E. Teknik Analisis Data 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47
A. Praktik Pembatalan Pesanan Jasa Ojek Online Di Kota Langsa 47
B. Pandangan Bisnis Syariah Terhadap Pembatalan Pesanan Jasa Ojek Online Di Kota Langsa 53
C. Analisa Penulis 65
BAB V PENUTUP 69
A. Kesimpulan 69
B. Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 71

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah menciptakan transformasi besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi digital. Kemunculan ekonomi digital telah melahirkan model bisnis baru yang memanfaatkan platform berbasis aplikasi, salah satunya adalah jasa transportasi online. Fenomena ini tidak terlepas dari teori determinisme teknologi yang menjelaskan bahwa perubahan sosial, budaya, bahkan ekonomi masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi.[1]

Di era society 5.0, kemajuan teknologi digital bukan hanya menjadi alat bantu, namun telah menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari masyarakat, termasuk dalam praktik bisnis dan layanan jasa. Inovasi layanan berbasis aplikasi seperti Gojek menjadi bukti nyata bagaimana teknologi mampu menciptakan sistem ekonomi baru berbasis digital. Gojek yang didirikan tahun 2010 di Jakarta telah berkembang pesat, menghadirkan berbagai layanan mulai dari transportasi *(Go-Ride*, *Go-Car)*, pemesanan makanan *(Go-Food)*, hingga pembayaran digital *(GoPay)*. Model bisnis ini menghubungkan antara penyedia jasa *(driver)* dengan pengguna jasa (konsumen) melalui satu sistem aplikasi digital.[2]

Dalam aktivitas manusia sehari-hari, interaksi sosial dalam bentuk muamalah tidak dapat dipisahkan, baik berupa transaksi jual beli *(ba'i)*, kontrak sewa *(ijarah)*, *(hibah)*,

[1] Nurudin, *Perkembangan Teknologi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), h. 3.

[2] Hery Nuryanto, *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2012), h. 1-3.

amal sukarela (sedekah), peminjaman barang *(‘ariyah)*, jaminan barang *(rahn)*, maupun bentuk akad lainnya.[3] Dalam konteks kehidupan sehari-hari tersebut, fikih muamalah menjadi sistem hukum yang ditetapkan oleh Allah Subhanahu Wa Ta’ala untuk melakukan transformasi sosial dan membimbing umat manusia menuju tatanan ilahi.[4] Oleh karena itu, akad ijarah atau perjanjian sewa memiliki posisi yang sangat strategis dalam kehidupan bermasyarakat. Akad merupakan pondasi dalam setiap aktivitas ekonomi dan sosial. Maka dari itu, fungsi akad dalam praktik usaha sangat diperlukan agar mampu mengakomodasi kebutuhan setiap individu, baik secara personal maupun kolektif dalam rangka memenuhi keperluan yang saling berkaitan antar sesama.

Hal yang perlu dipahami dalam hubungan kerja sama antara perusahaan dengan pengemudi adalah adanya perjanjian yang disebut dengan akad *wakalah*, sedangkan jika hubungan tersebut terjadi antara pengguna layanan (konsumen) dan pengemudi, maka dikenal dengan istilah akad *ijarah*. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa akad *wakalah* merupakan bentuk pelimpahan kuasa dari pihak perusahaan kepada pengemudi sebagai mitra kerja.[5] Sementara itu, akad *ijarah* merupakan kesepakatan antara pengemudi dan konsumen sebagai bentuk pemberian jasa yang diberikan imbalan. Akad *ijarah* pada dasarnya mencakup transaksi yang dilakukan dengan tujuan memperoleh manfaat dari suatu barang atau jasa, dengan adanya imbalan berupa pembayaran tertentu. Istilah *ijarah* berasal dari kata *"al-ajru"* yang bermakna *"al-'iwadh"*, yaitu kompensasi atau pengganti. Dalam istilah umum, *ijarah* merujuk

[3] Rohima, Rohima. "Integrasi Fikih Ibadah Dan Muamalah Dalam Menjawab Isu-Isu Sosial Ekonomi Kontemporer Di Dunia Islam." *Jurnal Manajemen Pendidikan Al-Multazam* 6.3 (2024), h. 379-386.

[4] Masnun Tahir dan Zusiana Elly Triantini, *Spiritualitas Dan Paradigma Baru Fikih Muamalah Di Inoonesia* (Mataram: Sanabil, 2020), h. 13.

[5] Prilia Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah* (Depok: Rajawali Pers, 2021), h. 191.

pada praktik sewa menyewa, baik berupa barang maupun jasa, di mana pihak yang menyewakan (mu'jir) memberikan manfaat kepada penyewa (musta'jir). Menurut syariat Islam, *ijarah* diartikan sebagai akad yang memberikan hak atas suatu manfaat atau pekerjaan dengan imbalan tertentu.[6] Oleh karena itu, penyewaan jasa termasuk ke dalam transaksi yang memberikan manfaat atas penggunaan barang atau tenaga kerja, yang dibalas dengan bayaran atau upah. Dalam konteks ini, keberadaan akad menjadi elemen penting yang harus ada dalam setiap bentuk transaksi, baik itu jual beli maupun sewa menyewa. Karena pada dasarnya, transaksi sewa dan jual beli merupakan aktivitas antara dua pihak atau lebih yang kemudian menghasilkan suatu perjanjian atau akad yang sah secara hukum.

Fenomena ojek online di Kota Langsa merupakan contoh konkret dari penerapan akad *wakalah* dan *ijarah* dalam kehidupan modern. Perusahaan transportasi digital seperti Gojek dan Grab memberikan mandat kepada para mitra pengemudi untuk menyediakan layanan transportasi kepada masyarakat, yang dalam hal ini mencerminkan akad *wakalah*. Di sisi lain, setiap kali konsumen menggunakan jasa ojek online, maka terjadi transaksi berbasis *ijarah*, di mana konsumen membayar atas jasa angkutan yang diberikan oleh pengemudi. Dalam konteks ini, keberadaan akad menjadi unsur fundamental yang harus dipenuhi dalam transaksi tersebut, baik dalam bentuk jual beli maupun sewa menyewa. Karena pada dasarnya, setiap bentuk transaksi dalam Islam membutuhkan kesepakatan yang sah agar terhindar dari unsur gharar (ketidakjelasan) dan riba, serta menjaga keadilan antara kedua belah pihak.

Namun demikian, di balik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan, terdapat permasalahan yang muncul di lapangan, salah satunya adalah pembatalan pesanan

[6] Umi Hani, *Buku Ajar Fiqih Muamalah* (Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 2021), h. 71.

secara sepihak oleh konsumen. Di Kota Langsa, banyak driver ojek online mengeluhkan tingginya tingkat pembatalan pesanan oleh konsumen tanpa alasan yang jelas. Pembatalan tersebut tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga berdampak pada penurunan performa akun driver yang mengakibatkan berkurangnya peluang untuk mendapatkan pesanan berikutnya. Hal ini sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh para pengemudi Ojek Online sebagai berikut:

> "Terus terang, pembatalan pesanan adalah masalah yang cukup sering kami alami di lapangan. Kadang saya sudah dalam perjalanan menuju lokasi penjemputan, atau dalam kasus pemesanan makanan, saya sudah sampai di tempat namun ternyata tokonya tutup atau menunya tidak tersedia. Tanpa ada komunikasi atau konfirmasi lebih lanjut, konsumen tiba-tiba membatalkan pesanan. Hal seperti ini jelas merugikan kami, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya operasional seperti bensin yang sudah terpakai".[7]

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap pengemudi ojek online. Tidak hanya menyebabkan kerugian finansial akibat pemborosan bahan bakar dan waktu yang terbuang, pembatalan tersebut juga berpotensi menurunkan performa akun driver dalam sistem aplikasi.

Dalam perspektif muamalah (bisnis syariah), transaksi antara driver dan konsumen dalam layanan ojek online dikategorikan sebagai akad *Ijarah*. Dalam akad Ijarah, pembatalan dan berakhirnya Ijarah ialah jenis akad lazim, dimana salah satu pihak yang berakad tidak memiliki hak fasakh, karena ia merupakan akad pertukaran, kecuali didapati hal yang mewajibkan fasakh.[8] Oleh karena itu, praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dalam layanan ojek online, terutama tanpa adanya konfirmasi atau alasan yang dibenarkan secara syar'i, bertentangan dengan prinsip sah dan

[7] Wawancara bersama Novindra Riyadi driver good food pada tanggal 27 Januari 2025

[8] Suaidi, *Fiqh Muamalah (dari Teori ke Problematika Kontemporer)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 66.

mengikatnya akad *ijarah*. Tindakan ini tidak hanya merugikan driver secara materi karena kehilangan upah atau kompensasi yang seharusnya diterima, tetapi juga bertentangan dengan nilai-nilai etika bisnis Islam yang menekankan prinsip *keadilan (al-'adl), kejujuran (shidq),* dan *saling ridha (taradhi)* antara pihak-pihak yang bertransaksi.

Berangkat dari realitas tersebut, penting untuk dilakukan kajian lebih dalam mengenai praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa, baik dari sudut pandang bisnis syariah maupun ekonomi digital modern. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk mengangkat penelitian berjudul **ANALIS PEMBATALAN PESANAN JASA OJEK ONLINE DI KOTA LANGSA TINJAUAN BISNIS SYARI'AH DALAM EKONOMI DIGITAL.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pemahaman masyarakat, khususnya konsumen layanan ojek online, terhadap konsekuensi akad ijarah dalam perspektif muamalah (bisnis syariah).
2. Terjadinya pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen tanpa adanya uzur atau konfirmasi yang jelas, yang berpotensi menyalahi prinsip sah dan mengikatnya akad dalam fikih muamalah.
3. Adanya kerugian materiil dan non-materiil yang dialami oleh pengemudi (driver) ojek online akibat pembatalan pesanan, seperti pemborosan bahan bakar, waktu, serta penurunan performa akun dalam sistem aplikasi.

4. Minimnya integrasi prinsip etika bisnis syariah seperti keadilan (*al-'adl*), kejujuran (*shidq*), dan saling ridha (*taradhi*) dalam praktik transaksi jasa ojek online di tengah perkembangan ekonomi digital.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai praktik pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen dalam layanan ojek online di Kota Langsa, yang ditinjau dari perspektif akad *ijarah* dalam fikih muamalah dan prinsip bisnis syariah. Fokus penelitian diarahkan pada dampak pembatalan tersebut terhadap mitra pengemudi (driver), serta kesesuaiannya dengan hukum akad sewa menyewa dalam Islam. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis aplikasi digital, algoritma sistem pemesanan, ataupun kebijakan internal perusahaan penyedia layanan ojek online secara menyeluruh

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa?
2. Bagaimana pandangan bisnis syariah terhadap praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa.
2. Untuk menganalisis pandangan bisnis syariah terhadap praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu fikih muamalah dan bisnis syariah, khususnya dalam memahami penerapan akad ijarah dan wakalah pada layanan jasa transportasi digital seperti ojek online. Penelitian ini juga diharapkan menjadi literatur tambahan bagi akademisi dan mahasiswa dalam melihat relevansi teori akad dalam konteks ekonomi digital modern.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Pelaku Usaha (Driver Ojek Online)

      Memberikan pemahaman terkait hak dan kewajiban dalam akad jasa serta etika bermuamalah dalam perspektif Islam, sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum syariah dalam bertransaksi.

   b. Bagi Konsumen

      Meningkatkan kesadaran untuk menghargai akad yang telah disepakati dan menghindari pembatalan pesanan secara sepihak yang merugikan pihak lain, demi terciptanya keadilan dan kejujuran dalam transaksi.

   c. Bagi Pengembang Aplikasi Transportasi Online

      Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang lebih adil dan sesuai prinsip etika bisnis syariah, khususnya dalam menangani kasus pembatalan pesanan secara sepihak.

   d. Bagi Pemerintah atau Regulator:

Sebagai referensi dalam merumuskan regulasi yang dapat melindungi kedua belah pihak (driver dan konsumen) serta mendorong praktik bisnis digital yang lebih berkeadilan dan berlandaskan nilai-nilai syariah.

G. Defenisi Istilah

1. Ojek Online

   Ojek online adalah layanan transportasi berbasis aplikasi digital yang menghubungkan pengemudi *(driver)* dan konsumen secara daring, memungkinkan pemesanan jasa antar jemput barang atau penumpang melalui sistem yang terintegrasi secara *real-time*.[9]

2. Pembatalan Pesanan

   Pembatalan pesanan dalam konteks penelitian ini merujuk pada tindakan konsumen yang membatalkan permintaan jasa ojek online setelah melakukan pemesanan melalui aplikasi, baik sebelum maupun sesudah pengemudi menerima dan/atau memproses pesanan tersebut.

3. Akad *Ijarah*

   Akad *ijarah* adalah perjanjian sewa menyewa jasa antara dua pihak, di mana pihak penyedia jasa (mu'jir) memberikan manfaat berupa jasa kepada pihak penyewa (musta'jir) dengan imbalan berupa pembayaran tertentu.[10] Dalam konteks ojek online, akad ijarah terjadi antara pengemudi dan konsumen.

4. Etika Bisnis Syariah

---

[9] Yoko Rendy dan A. Hoetoro. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan terhadap Ojek Online (Studi Kasus Pada Go-Jek di Kota Malang)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 7.1 (2018).

[10] Jamal Abdul Aziz, *Akad Muamalah Klasik Dari Konsep Fikih Ke Produk Perbankan* (Purwokerto: Kalimedia, 2022), h. 83.

Bisnis syariah adalah kegiatan ekonomi dan transaksi yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang menekankan keadilan, kejujuran, saling ridha, dan larangan terhadap riba, gharar (ketidakjelasan), serta praktik zalim.[11]

H. Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendiskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Etika Bisnis Syariah.

Etika bisnis Islam adalah sistem nilai yang mengatur perilaku pelaku bisnis berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Nilai-nilai yang terkandung di dalamnya tidak hanya mencakup aspek hukum, tetapi juga menyentuh dimensi moral dan spiritual dalam setiap aktivitas ekonomi. Teori etika bisnis Islam berangkat dari prinsip bahwa bisnis bukan sekadar aktivitas mencari keuntungan, tetapi juga bentuk ibadah dan tanggung jawab sosial yang harus dijalankan dengan niat yang benar dan sesuai dengan ajaran Islam.

Dalam praktiknya, etika bisnis Islam dibangun atas empat nilai utama, yaitu:[12]

1. Keadilan *(al-'Adl)*

   Keadilan dalam etika bisnis Islam mengharuskan adanya perlakuan yang adil terhadap semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Setiap individu berhak mendapatkan haknya tanpa dizalimi atau dirugikan. Keadilan ini

[11] Iwan Aprianto, et.al. *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam* (Sleman: CV. Budi Utama, 2020), h. 8.

[12] Adhy Firdaus et.al, *Etika Bisnis Syariah* (Kota Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2024), h. 8-9.

mencakup aspek penetapan harga yang wajar, pemberian upah yang setimpal, dan perlakuan yang setara kepada semua pihak tanpa diskriminasi.

2. Kejujuran *(al-Shidq)*

   Kejujuran merupakan prinsip fundamental dalam transaksi bisnis syariah. Nilai ini mendorong keterbukaan informasi, integritas, dan transparansi dalam semua aspek interaksi bisnis. Seorang pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, memenuhi janji, serta menjaga kepercayaan para stakeholder.

3. Amanah

   Amanah dalam konteks bisnis adalah sikap bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan kewajiban serta mengelola sumber daya. Nilai ini mengharuskan pelaku usaha untuk menjaga hak-hak pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.

4. Tanggung Jawab Sosial

   Etika bisnis Islam juga menekankan tanggung jawab sosial, yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kontribusi nyata terhadap kesejahteraan masyarakat dan pelestarian lingkungan. Prinsip ini mencakup praktik filantropi, dukungan pendidikan, kesehatan, dan menjaga kelestarian alam.

I. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Rohmah & Imron Mustofa (2023) *"Pembatalan Akad Wakalah oleh Kurir dalam Perspektif Fikih Muamalah"* mengkaji pembatalan akad wakalah dari sudut pandang hukum Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun akad wakalah dapat dibatalkan,

namun pembatalan harus dilakukan atas dasar uzur yang jelas dan dibenarkan.[13] Persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada penggunaan teori fikih muamalah dan fokus pada pembatalan transaksi dalam layanan digital. Perbedaan terletak pada objek kajian; penelitian ini membahas hubungan kurir dengan perusahaan (akad wakalah), sedangkan penelitian yang sedang dilakukan membahas hubungan antara konsumen dan driver (akad ijarah), khususnya pada kasus pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Langsa serta keterkaitannya dengan etika bisnis syariah dalam konteks ekonomi digital.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Naya Atiqa Salsabilla dkk. (2024) dengan judul penelitian *"Pembatalan Pesanan di PT Go-Jek dalam Perspektif KHES"*

   Penelitian ini menggunakan pendekatan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) untuk menelaah pembatalan pesanan oleh pengguna aplikasi Gojek. Hasilnya menyimpulkan bahwa pembatalan sepihak melanggar prinsip hukum syariah jika tidak disertai alasan yang sah. [14] Persamaan sama-sama membahas pembatalan sepihak oleh konsumen pada jasa transportasi online dan dilihat dari perspektif hukum Islam. Perbedaan penelitian yang sedang dilakukan lebih luas, karena mengangkat juga aspek etika bisnis syariah dan teori muamalah serta melihat fenomena di wilayah spesifik, yakni Kota Langsa, dengan pendekatan empiris melalui wawancara langsung.

---

[13] Lailatul Rohmah dan Imron Mustofa. "Pembatalan Akad Wakalah Oleh Kurir Dalam Prespetif Fikih Muamalah." *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam* 7.2 (2023), h. 143-152.

[14] Naya Atiqa Salsabilla. "*Pembatalan Pesanan Di PT Go-Jek Dalam Perspektif Khes*." (2024).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Novia Silviani (2020) dengan judul penelitian *"Implementasi Etika Bisnis Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Aplikasi Gojek Go-Food"*. Penelitian ini menyoroti pelanggaran etika bisnis Islam dalam pembatalan pesanan layanan makanan online. Hasilnya menekankan bahwa pembatalan tanpa konfirmasi mencederai prinsip keadilan dan amanah dalam Islam.[15] Persamaan sama-sama menyoroti nilai-nilai etika bisnis Islam seperti keadilan, kejujuran, dan amanah. Perbedaan penelitian yang sedang dilakukan mengkaji lebih luas aspek akad ijarah dalam layanan transportasi (bukan hanya makanan), serta dikaitkan dengan ekonomi digital dan studi kasus lokal (Langsa), bukan hanya Gojek Go-Food secara umum.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nanda Aulia Nazila (2022) dengan judul *"Tinjauan Fiqh Muamalah tentang Ganti Rugi Pembatalan GoFood di Mataram"*. Penelitian ini meneliti konsep ganti rugi terhadap driver yang dirugikan karena pembatalan pesanan di layanan GoFood. Disimpulkan bahwa pihak yang membatalkan tanpa alasan harus menanggung konsekuensi moral dan finansial.[16] Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menelaah kerugian yang ditimbulkan kepada driver akibat pembatalan, serta merujuk pada hukum Islam. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian yang sedang dilakukan tidak hanya membahas aspek ganti rugi, tetapi juga menjadikan akad ijarah dan etika bisnis sebagai landasan analisis dalam konteks ekonomi digital dan dilakukan di Kota Langsa.

---

[15] Novia Silviani. "Implementasi Etika Bisnis Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Aplikasi Gojek Menu Go Food." *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 2.2 (2020), h. 205-217.

[16] Nanda Aulia Nazila. *Tinjauan fiqh muamalah tentang ganti rugi pembatalan jual beli beli makanan secara sepihak melalui layanan gofood di gojek Indonesia Branch Mataram*. Diss. UIN Mataram, 2022.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fatimatul Fajariyah (2023) dengan judul penelitian *"Pembatalan Sepihak oleh Konsumen Jasa Gojek di Pamekasan Perspektif KHES"* Penelitian ini menemukan bahwa pembatalan oleh konsumen tanpa uzur yang syar'i merupakan bentuk wanprestasi dalam akad, berdasarkan KHES.[17] Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pembatalan sepihak dalam transaksi jasa ojek online dari sudut pandang syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian yang sedang dilakukan tidak hanya menggunakan KHES, tetapi juga memasukkan teori akad *ijarah* dan etika bisnis Islam, serta dikaitkan dengan realitas masyarakat di Kota Langsa dan perkembangan ekonomi digital masa kini.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, terdapat sejumlah persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Persamaan secara keseluruhan terletak pada fokus kajian terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi layanan digital, khususnya pada jasa transportasi online, serta pemanfaatan perspektif hukum Islam, termasuk teori fikih muamalah dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya juga menyoroti nilai-nilai etika bisnis Islam seperti keadilan, kejujuran, dan amanah, serta konsekuensi yang timbul bagi pihak yang dirugikan akibat pembatalan sepihak, terutama bagi driver sebagai penyedia layanan. Perbedaan utama terletak pada cakupan dan konteks penelitian. Penelitian yang sedang dilakukan tidak hanya menelaah pembatalan transaksi dan kerugian yang ditimbulkan, tetapi juga mengkaji aspek akad ijarah serta etika bisnis syariah dalam kerangka ekonomi digital secara

[17] Nurul Fatimatul Fajariyah. *Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Jasa Gojek di Pamekasan Jawa Timur Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Diss. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA, 2023.

lebih luas. Selain itu, penelitian ini bersifat empiris dengan studi kasus spesifik di Kota Langsa, sehingga menghasilkan pemahaman kontekstual terkait praktik pembatalan sepihak oleh konsumen, interaksi antara konsumen dan driver, serta implementasi etika bisnis Islam dalam layanan transportasi online lokal, berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya bersifat lebih umum atau terfokus pada layanan tertentu seperti Go-Food atau wilayah lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Praktik Pembatalan Pesanan Jasa Ojek Online Di Kota Langsa

Layanan ojek online kini telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat urban, termasuk di Kota Langsa. Keberadaan aplikasi seperti Gojek, Grab, dan Draiv memudahkan mobilitas harian masyarakat dalam hal transportasi, pengantaran barang, hingga pemesanan makanan. Kehadiran layanan berbasis aplikasi ini memberikan efisiensi waktu, kemudahan akses, serta berbagai fitur yang menunjang kebutuhan masyarakat modern. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan pesanan setiap harinya, muncul pula berbagai permasalahan dalam praktiknya.

Salah satu persoalan yang kerap terjadi adalah praktik pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen. Pembatalan ini umumnya dilakukan sesaat setelah konsumen melakukan pemesanan, dengan alasan yang beragam mulai dari lamanya waktu tunggu, perubahan rencana, hingga ketidakpuasan terhadap profil pengemudi. Meskipun aplikasi ojek online memberikan kebebasan kepada konsumen untuk membatalkan pesanan, namun dalam kenyataannya, praktik ini dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pengemudi, baik dari sisi finansial maupun dari segi performa di dalam sistem aplikasi.

Di Kota Langsa, fenomena ini juga banyak terjadi sebagaimana ditemukan dalam data lapangan. Beberapa pengemudi menyampaikan keluhan terhadap tingginya angka pembatalan yang mereka alami, sementara dari sisi konsumen, pembatalan dianggap

sebagai hal yang wajar apabila pelayanan dianggap tidak sesuai harapan. Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam memahami sejauh mana pola pembatalan ini terjadi, alasan utama konsumen melakukan pembatalan, serta bagaimana dampaknya terhadap keberlangsungan layanan ojek online di daerah tersebut.

Adapun hasil wawancara dengan para driver ojek online sebagai berikut:

> "*Dalam layanan GoFood, pembatalan jarang terjadi karena jika pesanan sudah masuk, maka tidak dapat dibatalkan. Namun, pada layanan ojek online (antar-jemput penumpang), pembatalan cukup sering dilakukan oleh pelanggan.* Pembatalan sepihak biasanya terjadi sekitar dua kali dalam sehari. Dalam satu minggu, bisa mencapai sekitar enam kali.*".*[64]

Adapun hasil wawancara dengan Driver pada aplikasi Draiv, sebagai berikut:

> *"Pembatalan sepihak tidak terlalu sering terjadi. Kadang konsumen membatalkan karena tidak melihat notifikasi di ponsel. Dalam satu minggu bisa terjadi sekitar tiga kali pembatalan, tergantung situasi. Dalam sebulan, kira-kira 25% dari total orderan dibatalkan.*[65]

Hal serupa juga yang disampaikan oleh Driver Grab:

> *"Pembatalan sepihak sering terjadi, terutama karena banyaknya konsumen yang iseng. Kalau konsumen memang serius ingin menggunakan layanan, biasanya mereka akan merespons chat atau telepon dari driver. Jumlah pembatalan bisa bervariasi. Jika ada konsumen iseng, dalam sehari bisa sampai 10 kali. Dalam seminggu sekitar 5–6 kali, dan dalam sebulan bisa mencapai sekitar 30 kali".*[66]

Hal serupa juga yang disampaikan oleh Driver Gojek:

> *"Sering. Dalam 3 hari bisa 1–2 kali, seminggu sekitar 6 kali, dan sebulan bisa 8–10 kali, tergantung kebutuhan dan situasi.*[67]

Adapun hasil wawancara dengan driver lain sebagai berikut:

> *"Sering. Dalam seminggu bisa sekitar 3 kali melakukan pembatalan, dan dalam sebulan bisa mencapai 10–11 kali*.[68]

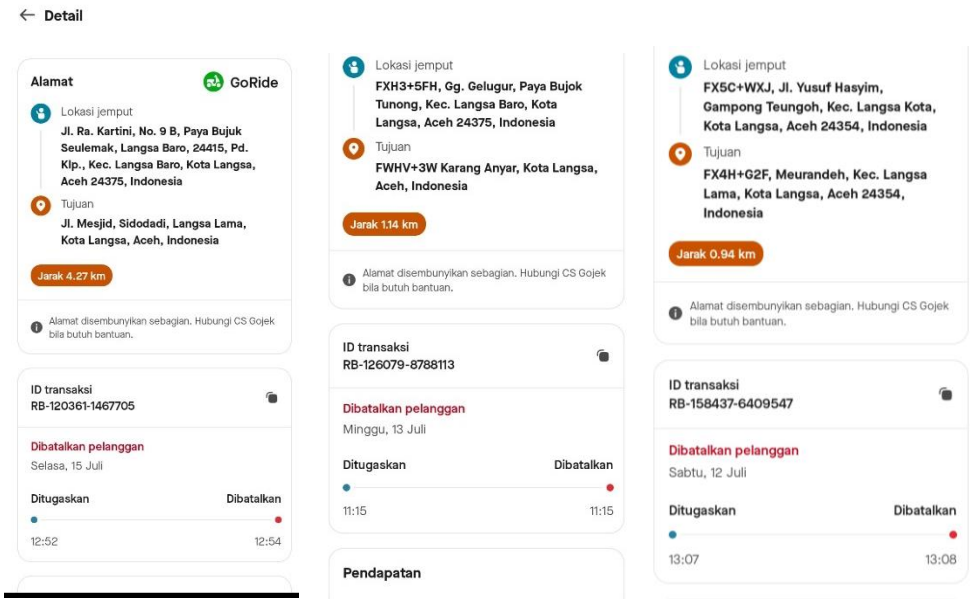
---

[64] Novinda Ariadi, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.
[65] Zikra, Driver Aplikasi Draiv, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.
[66] Muhammad Izzan Mahbub, Driver Aplikasi Grab, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[67] Ardiansyah, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[68] Satria, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dan data lapangan di Kota Langsa, dapat disimpulkan bahwa pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen terhadap layanan ojek online merupakan fenomena yang cukup sering terjadi dan menjadi keluhan utama bagi para driver. Meskipun aplikasi ojek online memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk membatalkan pesanan, praktik ini menimbulkan dampak langsung terhadap kenyamanan kerja, performa akun, dan penghasilan harian pengemudi. Para driver dari aplikasi Gojek, Grab, dan Draiv menyampaikan bahwa frekuensi pembatalan cukup tinggi, dengan intensitas bervariasi antara 2–10 kali dalam sehari, tergantung situasi dan *platform* yang digunakan. Pembatalan pada layanan antar-jemput penumpang jauh lebih sering terjadi dibanding layanan pesan-antar makanan seperti *GoFood.*

Gambar 1

Bukti Pembatalan Pesanan



Beberapa alasan yang paling umum meliputi lamanya waktu tunggu, sinyal yang bermasalah sehingga lokasi driver tidak terdeteksi, hingga konsumen yang iseng dan tidak serius dalam memesan layanan.

Adapun hasil wawancara dengan para driver ojek online sebagai berikut:

"Alasan umum pembatalan antara lain karena lokasi penjemputan terlalu jauh, driver terlalu lama datang, atau karena konsumen sudah dijemput oleh teman atau keluarga. Saya pribadi merasa kecewa ketika sudah sampai di titik penjemputan, namun pesanan dibatalkan tanpa pemberitahuan".[69]

Adapun hasil wawancara dengan Driver pada aplikasi Draiv, sebagai berikut:

"Banyak konsumen yang tidak sabar menunggu. Padahal di aplikasi terlihat kita sudah jalan, tapi karena gangguan sinyal, pergerakan tidak terlihat, sehingga mereka mengira kita belum bergerak. Rasa kesal pasti ada, apalagi saat cuaca panas dan lokasi penjemputan jauh. Beberapa konsumen menganggap sepele, karena ongkosnya kecil. Padahal yang mereka batalkan itu berdampak besar bagi kami sebagai pekerja.[70]

Hal serupa juga yang disampaikan oleh Driver Grab:

"Beberapa konsumen membatalkan karena driver terlambat, atau mereka tidak sabar menunggu dan memilih transportasi lain. Ada juga yang membatalkan secara sepihak saat driver sudah sampai. Kadang pembatalan terjadi karena kesalahan pengguna lain, misalnya aplikasi digunakan oleh anak-anak yang menekan tombol pesanan lalu membatalkannya. Kalau konsumen memberi alasan, biasanya akan ada komentar atau rating rendah yang masuk".[71]

Hal serupa juga dengan hasil wawancara:

Biasanya pembatalan dilakukan karena titik jemput dan antar tidak sesuai, atau kadang tidak sengaja salah tekan promosi di GoFood. Jika driver belum berangkat, pembatalan masih bisa diterima. Namun jika driver sudah sampai di titik jemput lalu pesanan dibatalkan, tentu saja itu membuat perasaan menjadi tidak enak dan bisa menimbulkan rasa sedih, terutama dari sisi driver".[72]

Adapun hasil wawancara dengan driver lain sebagai berikut:

"*Alasan pembatalannya beragam, seperti karena driver terlalu jauh, tidak segera bergerak, atau kadang hanya iseng-iseng mencoba aplikasi. Perasaan yang*

[69] Novinda Ariadi, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.
[70] Zikra, Driver Aplikasi Draiv, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.
[71] Muhammad Izzan Mahbub, Driver Aplikasi Grab, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[72] Ardiansyah, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.

muncul ketika terjadi pembatalan pun cukup mengganggu, terlebih jika driver sudah setengah jalan. Hal tersebut tentu menimbulkan rasa kesal karena dianggap merugikan, terutama dari segi waktu dan bahan bakar".[73]

Berdasarkan hasil wawancara dengan para driver ojek online di Kota Langsa, dapat disimpulkan bahwa pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen masih menjadi persoalan yang kerap terjadi dan memberikan dampak nyata terhadap pengemudi. Beberapa alasan umum yang disampaikan driver antara lain lokasi penjemputan yang terlalu jauh, lamanya waktu tunggu, gangguan sinyal sehingga posisi driver tidak terdeteksi, serta konsumen yang iseng atau tidak sabar menunggu.

Namun di sisi lain, hasil wawancara dengan konsumen menunjukkan bahwa pembatalan sering dianggap sebagai keputusan wajar jika pelayanan tidak sesuai harapan. Alasan yang disampaikan konsumen antara lain karena driver terlambat datang, pergerakan driver tidak terlihat di aplikasi, atau karena konsumen terburu-buru dan membutuhkan layanan yang lebih cepat. Adapun hasil wawancara dengan konsumen pengguna ojek online di Kota Langsa sebagai berikut:

"*Alasannya karena driver terlalu lama datang, jadi saya membatalkannya"*.[74]

Adapun hasil wawancara dengan konsumen Gojek sebagai berikut:

"*Alasannya karena driver terlambat datang sekitar lima menit dari estimasi waktu yang ditentukan"*.[75]

Adapun hasil wawancara dengan konsumen Draiv sebagai berikut:

"Alasannya karena driver tidak bergerak sama sekali meskipun sudah saya tunggu selama 5 menit. Padahal saya sedang terburu-buru karena ada pekerjaan yang menanti".[76]

Adapun hasil wawancara dengan Konsumen Gojek sebagai berikut:

---

[73] Satria, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[74] Nur Asiyah, Konsumen Aplikasi Grab, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[75] Annisa Zahara, Konsumen Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[76] Annisa Fadilla, Konsumen Aplikasi Draiv, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.

"*Iya, saya pernah membatalkan pesanan. Iya, saya batalkan karena driver masih agak jauh".*[77]

Adapun hasil wawancara dengan konsumen lain, sebagai berikut:

"Karena perubahan rencana mendadak, driver lama mengambil pesanan, atau lokasi driver terlalu jauh".[78]

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen pengguna layanan ojek online di Kota Langsa, dapat disimpulkan bahwa pembatalan pesanan secara sepihak dianggap sebagai tindakan yang wajar oleh konsumen, terutama jika pelayanan tidak memenuhi ekspektasi mereka. Konsumen merasa memiliki hak untuk membatalkan pesanan apabila pengemudi dinilai lambat, tidak bergerak di aplikasi, atau jika mereka sedang dalam kondisi mendesak yang membutuhkan layanan yang lebih cepat.

Pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen tidak hanya memberikan dampak bagi driver, tetapi juga menunjukkan adanya pergeseran pola perilaku konsumen dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi. Dampak dari pembatalan ini dapat bersifat langsung maupun tidak langsung, seperti menurunnya pendapatan harian driver, terganggunya performa akun dalam sistem aplikasi, serta menimbulkan beban psikologis berupa rasa kecewa, tidak dihargai, dan kurangnya kepercayaan terhadap konsumen.

Adapun hasil wawancara dengan para driver ojek online sebagai berikut:

"Pembatalan sepihak memengaruhi performa akun driver dan berdampak pada pengurangan jumlah orderan yang masuk. Ketika pembatalan terjadi secara tiba-tiba, konsumen biasanya langsung menghilang dan tidak dapat dihubungi lagi melalui chat, sehingga tidak ada pemberitahuan bahwa pesanan dibatalkan. Ada sebagian konsumen yang bertanggung jawab dan memberitahukan pembatalan, tetapi ada juga yang langsung membatalkan tanpa konfirmasi.".[79]

---

[77] Enjelina Hendriani, Konsumen Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[78] Nina Aulia Agustina, Konsumen Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[79] Novinda Ariadi, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.

Adapun hasil wawancara dengan Driver pada aplikasi Draiv, sebagai berikut:

"Pembatalan sangat berpengaruh pada performa dan penghasilan driver. Penilaian bisa turun dan orderan jadi lebih sedikit. Jika konsumen membatalkan sepihak, kami merasa tidak dihargai. Padahal kami juga bekerja seperti mereka. Harusnya saling menghargai. Ada konsumen yang tetap membayar karena merasa bersalah, tapi ada juga yang sembunyi dan pura-pura tidak tahu.[80]

Hal serupa juga yang disampaikan oleh Driver Grab:

"Pembatalan berdampak besar, apalagi jika disertai bintang atau komentar negatif. Penilaian buruk bisa memengaruhi performa akun dan peluang mendapat orderan selanjutnya. Konsumen kadang tidak konfirmasi dan langsung membatalkan saat driver sedang dalam perjalanan. Meskipun tidak memberikan komentar, pembatalan ini tetap memengaruhi performa driver. Jika ada alasan yang masuk akal, pembatalan bisa diterima. Namun, jika tidak ada pemberitahuan saat driver sudah sampai di lokasi, kami hanya bisa menahan emosi sendiri. Melapor ke CS pun kadang tidak ditindaklanjuti. Ada konsumen yang bertanggung jawab, tapi ada juga yang tidak peduli dan langsung membatalkan.".[81]

Adapun hasil wawancara dengan Driver Gojek, sebagai berikut:

"Jika dibatalkan oleh driver, performa turun. Kalau dari konsumen, tidak berpengaruh".[82]

Adapun hasil wawancara dengan driver lain sebagai berikut:

"Sering. Dalam seminggu bisa sekitar 3 kali melakukan pembatalan, dan dalam sebulan bisa mencapai 10–11 kali.[83]

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen memberikan dampak yang signifikan terhadap driver ojek online, baik secara finansial, teknis, maupun psikologis. Dampak langsung berupa penurunan pendapatan harian dan terganggunya performa akun dalam sistem aplikasi, yang kemudian berpengaruh terhadap jumlah pesanan yang masuk. Selain itu, beban psikologis seperti rasa kecewa, tidak dihargai,

[80] Zikra, Driver Aplikasi Draiv, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.
[81] Muhammad Izzan Mahbub, Driver Aplikasi Grab, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[82] Ardiansyah, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[83] Satria, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.

dan kurangnya kepercayaan terhadap konsumen juga menjadi konsekuensi yang dirasakan para driver.

Sebagaimana disampaikan oleh salah satu driver, pembatalan secara tiba-tiba sering kali terjadi tanpa adanya pemberitahuan atau konfirmasi dari konsumen, bahkan ada yang langsung menghilang dari komunikasi. Driver aplikasi Draiv juga menyatakan bahwa meskipun ada konsumen yang tetap membayar sebagai bentuk tanggung jawab, tidak sedikit pula yang bersikap acuh tak acuh dan meninggalkan driver tanpa penjelasan. Hal serupa juga diungkapkan oleh driver Grab yang mengalami pembatalan disertai komentar atau penilaian negatif, yang semakin memperburuk *performa* akun mereka di aplikasi.

Dengan demikian, pembatalan sepihak tidak hanya sekadar pembatalan layanan, tetapi turut memengaruhi stabilitas kerja dan psikologis driver, serta menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami dampak nyata dari keputusan yang mereka ambil secara sepihak dalam sistem layanan berbasis aplikasi. Hal ini menjadi catatan penting untuk mendorong lahirnya edukasi konsumen dan perlindungan yang lebih adil bagi pengemudi dalam sistem ojek online.

B. Pandangan Bisnis Syariah Terhadap Pembatalan Pesanan Jasa Ojek Online Di Kota Langsa

Bisnis syariah merupakan aktivitas usaha yang dijalankan oleh individu dengan berpedoman pada ketentuan dalam ajaran Islam. Segala bentuk perolehan maupun pemanfaatan harta harus berdasarkan prinsip halal dan haram menurut syariat Islam. Dalam praktik bisnis berbasis syariah, pelaku usaha dituntut untuk senantiasa mengingat Allah SWT serta menyerahkan segala hasil dari usahanya kepada-Nya.

Dengan berserah diri kepada Allah dan memandang pekerjaan sebagai bentuk ibadah, seseorang akan lebih tulus dalam menjalankan pekerjaannya. Sikap ini mencerminkan penerapan konsep tauhid uluhiyah.[84]

Dalam membahas bisnis syariah, penting untuk dipahami bahwa aktivitas berbisnis seharusnya dilandasi dengan niat yang tulus serta mengikuti prinsip-prinsip yang sejalan dengan ajaran Islam. Artinya, menjalankan bisnis syariah tidak hanya sekadar mencari keuntungan materi, melainkan juga sebagai bentuk pendekatan diri kepada Allah Swt. Dalam hal ini, bisnis menjadi bagian dari ibadah yang menunjukkan ketaatan kepada perintah Allah Swt., sebagaimana dijelaskan dalam firman-Nya, yaitu pada QS. Al-A'raf: 10

وَلَقَدْ مَكَّنّٰكُمْ فِى الْاَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيْهَا مَعَايِشَۗ قَلِيْلًا مَّا تَشْكُرُوْنَ

Artinya: *Sungguh, Kami benar-benar telah menempatkan kamu sekalian di bumi dan Kami sediakan di sana (bumi) penghidupan untukmu. (Akan tetapi,) sedikit sekali kamu bersyukur*.

Berdasarkan ayat-ayat yang telah disebutkan, serta ayat-ayat lainnya yang mendorong manusia untuk melakukan aktivitas ekonomi, Islam secara eksplisit memerintahkan umatnya agar berusaha dalam rangka mencari rezeki yang halal sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Hal ini sekaligus mencerminkan bahwa kegiatan bisnis dalam Islam memiliki tujuan yang luhur, yakni untuk memperoleh keridaan Allah SWT. Meskipun demikian, bukan berarti bisnis syariah menafikan tujuan memperoleh keuntungan. Justru Al-Qur'an dan hadis menganjurkan umat Islam untuk aktif dalam kegiatan usaha, selama dilandasi prinsip kejujuran, keadilan, dan keberkahan.[85]

---

[84] Ariyadi, *Bisnis Dalam Syariah* (Palangka Raya, Indonesia, 2018) h. 16.
[85] Misno Abdurrahman, *Pengantar*…h. 9.

Sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-A'raf ayat 10, Allah telah menempatkan manusia di bumi dan menyediakan berbagai sumber kehidupan agar dimanfaatkan secara optimal. Dalam konteks ini, bisnis syariah bukan hanya bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk mewujudkan kemaslahatan, keadilan, dan keberkahan dalam kehidupan. Oleh karena itu, dalam bisnis syariah, prinsip-prinsip seperti kejujuran, amanah, dan tanggung jawab harus dipegang teguh. Adapun mengenai pembatalan pesanan dalam bisnis syariah, hal tersebut diperbolehkan selama dilakukan dengan cara yang tidak merugikan salah satu pihak secara zalim. Islam menekankan pentingnya saling ridha dalam transaksi *(an-tarāḍin minkum)*, sehingga apabila terjadi pembatalan pesanan, maka harus didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak dan dengan itikad baik. Jika pembatalan dilakukan secara sepihak dan merugikan, maka hal itu bertentangan dengan prinsip keadilan dan amanah dalam bisnis syariah.[86]

Fenomena pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen dalam layanan ojek online di Kota Langsa menjadi sorotan penting karena tidak hanya menyangkut hubungan antara konsumen dan driver, tetapi juga mencerminkan sejauh mana masyarakat memahami nilai-nilai etika dalam interaksi ekonomi digital. Berikut adalah analisis praktik ini berdasarkan teori bisnis syariah dan beberapa ayat Al-Qur'an yang relevan.

Dalam praktiknya, etika bisnis Islam dibangun atas empat nilai utama, yaitu:[87]

1. **Keadilan *(al-'Adl)***

[86] Usnan, *Etika Bisnis Islam; Keindahan Ajaran Islam Dalam Berbisnis* (Yogyakarta: GERBANG MEDIA AKSARA, 2022), h. 28.

[87] Adhy Firdaus et.al, *Etika Bisnis Syariah* (Kota Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2024), h. 8-9.

Keadilan dalam bisnis syariah mengharuskan adanya perlakuan yang adil terhadap semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Setiap individu berhak mendapatkan haknya tanpa dizalimi atau dirugikan. Keadilan ini mencakup aspek penetapan harga yang wajar, pemberian upah yang setimpal, dan perlakuan yang setara kepada semua pihak tanpa diskriminasi. Allah SWT berfirman surah QS. An-Nahl: 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (النحل: ٩٠)

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat*.[88]

Ayat ini menegaskan bahwa keadilan tidak hanya bersifat normatif tetapi juga harus diterapkan secara nyata dalam hubungan sosial dan ekonomi, termasuk dalam transaksi modern seperti layanan ojek online. Ketika seorang konsumen memesan layanan ojek online, secara tidak langsung ia telah melakukan *akad ijarah* atau sewa jasa. Dalam fikih muamalah, akad ini mengikat kedua belah pihak: konsumen berkewajiban membayar atas jasa yang disepakati, sementara driver berkewajiban memenuhi jasa sesuai permintaan. Oleh karena itu, membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang jelas atau tanpa adanya pemberitahuan kepada driver merupakan pelanggaran terhadap prinsip *iltizam* (komitmen)

[88] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 11—20.* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 368.

dalam akad, dan secara syariah dapat dikategorikan sebagai bentuk ketidakadilan (*zulm*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para driver di Kota Langsa, ditemukan bahwa pembatalan sepihak sering kali dilakukan tanpa konfirmasi atau alasan yang jelas. Seperti halnya, seorang driver mengaku sudah tiba di lokasi penjemputan, namun pesanan tiba-tiba dibatalkan begitu saja, bahkan tanpa komunikasi dari konsumen. Hal ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial akibat bensin dan waktu yang terbuang, tetapi juga berdampak pada performa akun mereka yang memengaruhi kelangsungan pekerjaan mereka ke depan.

Secara moral, tindakan ini mencerminkan sikap egois dan semena-mena, yang bertentangan dengan nilai *ihsan* (kebaikan) dalam Islam. Dalam bisnis syariah, setiap tindakan harus mempertimbangkan kemaslahatan bersama, bukan semata kenyamanan atau keuntungan sepihak. Dengan demikian, pembatalan sepihak oleh konsumen tanpa alasan yang dapat dibenarkan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu merupakan praktik yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan, komitmen akad, dan prinsip etika bisnis Islam.

2. **Kejujuran *(al-Shidq)***

Kejujuran merupakan prinsip fundamental dalam transaksi bisnis syariah. Nilai ini mendorong keterbukaan informasi, integritas, dan transparansi dalam semua aspek interaksi bisnis. Seorang pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, memenuhi janji, serta menjaga kepercayaan para *stakeholder*.

Dalam bisnis syariah, kejujuran *(al-shidq)* merupakan salah satu nilai fundamental yang harus dijunjung tinggi oleh semua pelaku transaksi, termasuk dalam layanan ojek online. Kejujuran berarti menyampaikan informasi yang benar, bersikap transparan, dan tidak menutup-nutupi keadaan yang sebenarnya. Hal ini tidak hanya berlaku bagi pihak driver, tetapi juga bagi konsumen yang menggunakan layanan tersebut.

Dari sisi konsumen, kejujuran tercermin dalam sikap terbuka dalam menyampaikan alasan pembatalan pesanan. Misalnya, apabila pembatalan dilakukan karena terburu-buru atau merasa driver terlalu lama, maka konsumen seharusnya menyampaikan alasan tersebut dengan jujur melalui fitur komunikasi yang tersedia di aplikasi. Seperti halnya hasil wawancara dengan para konsumen yang menyampaikan alasan pembatalan sebagai berikut:

> *"Kalau saya ingin membatalkan, saya selalu chat dulu ke driver untuk memberi tahu, supaya dia tidak menunggu atau belum terlanjur jalan jauh".*[89]

Hal serupa juga yang disampaikan oleh konsumen Gojek sebagai berikut:

> "*Saya sampaikan alasan: tidak pakai legging, motor terlalu besar, driver lama, titik jemput jauh saya mohon maaf dan konfirmasi*".[90]

Namun dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan, tidak memberikan alasan yang jelas, atau bahkan hanya sekadar iseng memesan layanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan driver:

---

[89] Annisa Zahara, Konsumen Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.
[90] Enjelina Hendriani, Konsumen Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, 8 Juli 2025.

> *"Ada sebagian konsumen yang bertanggung jawab dan memberitahukan pembatalan, tetapi ada juga yang langsung membatalkan tanpa konfirmasi".*[91]

Tindakan ini bertentangan dengan nilai kejujuran karena mengakibatkan kerugian pada pihak driver tanpa adanya kejelasan dan komunikasi yang sehat.

Dalam konteks pembatalan sepihak oleh konsumen, apabila dilakukan secara jujur, jelas, dan disampaikan dengan sopan, maka tidak akan menimbulkan kerugian yang berarti. Sebaliknya, jika dilakukan dengan cara yang tidak bertanggung jawab, maka akan menyebabkan kerugian finansial dan psikologis, khususnya bagi driver yang menggantungkan penghasilannya dari layanan ini. Dengan demikian, praktik kejujuran dalam layanan ojek online tidak hanya menjadi bagian dari etika bisnis semata, melainkan juga wujud dari keimanan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam dalam bermuamalah

3. Amanah

Amanah dalam konteks bisnis syariah adalah sikap bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan kewajiban serta mengelola sumber daya. Nilai ini mengharuskan pelaku usaha untuk menjaga hak-hak pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.

Salah satu prinsip fundamental dalam Islam yang menjadi dasar dalam setiap aktivitas muamalah (interaksi sosial dan ekonomi) adalah prinsip amanah. Amanah dalam terminologi syariah bermakna kepercayaan, tanggung jawab dan komitmen yang harus dijaga oleh setiap individu

[91] Novinda Ariadi, Driver Aplikasi Gojek, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 7 Juli 2025.

terhadap hak orang lain yang ada dalam tanggungannya. Allah SWT berfirman dalam Surah An-Nisa' ayat 58:

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرًا (النساء: ٥٨)

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.* (QS. An-Nisa: 58).[92]

Maka, ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak tanpa memberi pemberitahuan atau alasan yang jelas, apalagi ketika driver sudah bergerak menuju titik jemput atau lokasi tujuan, maka hal tersebut bisa dikategorikan sebagai pengingkaran terhadap amanah.

Hasil wawancara dengan beberapa driver ojek online di Kota Langsa menunjukkan bahwa pembatalan sepihak tanpa konfirmasi merupakan kejadian yang cukup sering terjadi dan berdampak serius terhadap pendapatan dan psikologis driver. Misalnya, Muhammad Izzan Mahbub, driver Grab sejak 2016, menyatakan bahwa banyak pembatalan terjadi secara tiba-tiba, bahkan saat driver sudah sampai di lokasi penjemputan. Hal serupa juga disampaikan oleh Novinda Ariadi dari Gojek dan Zikra dari aplikasi Draiv, bahwa pembatalan tidak hanya merugikan dari segi finansial, tetapi juga memengaruhi performa akun dan peluang untuk mendapatkan orderan selanjutnya.

Praktik pembatalan seperti ini merupakan bentuk pengabaian terhadap amanah yang telah diberikan kepada konsumen, karena pesanan yang dibuat

[92] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1—10.* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 118.

merupakan bentuk komitmen yang seharusnya dijaga, bukan dibatalkan secara sepihak dan sewenang-wenang.

4. Tanggung Jawab Sosial

Bisnis syariah juga menekankan tanggung jawab sosial, yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kontribusi nyata terhadap kesejahteraan masyarakat dan pelestarian lingkungan. Prinsip ini mencakup praktik filantropi, dukungan pendidikan, kesehatan, dan menjaga kelestarian alam.

Dalam kerangka ekonomi syariah, setiap aktivitas ekonomi tidak hanya ditujukan untuk meraih keuntungan semata, tetapi juga harus berorientasi pada kemaslahatan bersama. Salah satu prinsip penting dalam ekonomi Islam adalah tanggung jawab sosial (*al-mas'uliyyah al-ijtima'iyyah*), yaitu kesadaran bahwa setiap individu maupun institusi memiliki kewajiban moral dan sosial terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

Hal ini ditegaskan dalam QS. Al-Ma'idah ayat 2:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ (المائدة: ٢)

Artinya: *"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa…"*.[93]

Ayat ini menunjukkan bahwa dalam setiap aspek kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi, umat Islam diperintahkan untuk bersikap saling menolong dan menjaga etika sosial.

[93] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1—10.* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 143-144.

Bisnis syariah menuntut agar pelaku ekonomi tidak hanya mengejar kepentingan pribadi, tetapi juga memiliki kepedulian terhadap kondisi sosial dan lingkungan. Dalam konteks layanan ojek online, konsumen seharusnya menyadari bahwa pembatalan pesanan tidak hanya menyangkut sistem, tetapi juga kehidupan driver yang menggantungkan penghasilannya pada aplikasi tersebut.

Pembatalan pesanan yang tidak bertanggung jawab menunjukkan kurangnya empati terhadap kondisi sosial driver. Dalam Islam, kepedulian terhadap sesama adalah bagian dari keimanan. Oleh karena itu, pembatalan harus dilakukan secara bijaksana dan hanya dalam kondisi tertentu yang sangat mendesak, serta tetap dibarengi dengan komunikasi yang baik.

Tanggung jawab sosial juga mencakup kesadaran bahwa driver adalah bagian dari komunitas kerja yang harus dihormati. Ketika konsumen bertindak semena-mena, seperti membatalkan secara iseng atau tidak memberi kabar sama sekali, maka itu merupakan bentuk pengabaian terhadap prinsip ta'awun dan ukhuwah yang dijunjung tinggi dalam ajaran Islam.

Dalam perspektif muamalah (bisnis syariah), transaksi antara driver dan konsumen dalam layanan ojek online dikategorikan sebagai akad *Ijarah*. Dalam akad Ijarah, pembatalan dan berakhirnya Ijarah ialah jenis akad lazim, dimana salah satu pihak yang berakad tidak memiliki hak fasakh, karena ia merupakan akad pertukaran, kecuali didapati hal yang mewajibkan fasakh.[94]

Berdasarkan ketentuan fikih, pembatalan akad ijarah hanya dapat dibenarkan apabila terjadi beberapa keadaan tertentu, seperti adanya aib pada

[94] Suaidi, *Fiqh Muamalah (dari Teori ke Problematika Kontemporer)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 66.

jasa yang disewa, kerusakan alat kerja (dalam hal ini kendaraan), atau adanya halangan mendesak yang membuat pelaksanaan akad tidak mungkin diteruskan, seperti bencana, sakit parah, atau kehilangan harta sebagaimana dijelaskan oleh madzhab Hanafiyah. Selain dari hal-hal tersebut, pembatalan sepihak termasuk dalam tindakan fasakh yang tidak sah, dan dalam praktiknya dapat menimbulkan kerugian pada salah satu pihak, khususnya driver.

Ijarah termasuk dalam kategori akad yang mengikat, yang artinya salah satu pihak tidak berwenang secara sepihak membatalkannya, karena akad ini termasuk pertukaran manfaat, kecuali terdapat alasan yang memungkinkan pembatalan (fasakh). Beberapa kondisi yang membolehkan fasakh antara lain:[95]

a. Ditemukan cacat pada barang yang disewa, baik karena kerusakan baru yang disebabkan oleh penyewa, atau cacat lama yang baru disadari setelah akad berlangsung.
b. Kerusakan barang sewaan, seperti rumah atau hewan yang disewakan, sehingga barang tersebut tidak dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.
c. Barang yang diupahkan mengalami kerusakan, misalnya pakaian yang diserahkan untuk dijahit, tetapi barangnya rusak, maka perjanjian tidak dapat dilanjutkan karena objek pekerjaan sudah tidak ada.

[95] Suaidi, *Fiqh Muamalah (dari Teori ke Problematika Kontemporer)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 66.

d. Telah tercapainya manfaat atau tujuan akad, pekerjaan telah diselesaikan, atau masa sewa telah habis. Namun, jika terdapat halangan atau udzur yang menghambat fasakh, maka akad tetap berlangsung. Contohnya adalah masa sewa lahan pertanian berakhir tetapi tanaman belum dipanen, maka penyewa berhak tetap memanfaatkan lahan tersebut sampai panen selesai. Meskipun ada unsur keterpaksaan, hal ini diperbolehkan demi mencegah kerugian yang mungkin dialami oleh pihak penyewa, seperti kerusakan tanaman akibat panen sebelum waktunya.
e. Menurut pandangan mazhab Hanafi, pembatalan akad Ijarah dibolehkan jika terdapat alasan yang dibenarkan, meskipun datangnya hanya dari salah satu pihak. Misalnya seseorang yang menyewa toko untuk menjalankan usaha, lalu hartanya habis karena kebakaran, pencurian, perampokan, atau mengalami kebangkrutan, maka orang tersebut diperbolehkan membatalkan akad ijarah tersebut.

Dalam praktik di lapangan, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen sering kali tidak berlandaskan *uzur syar'i*. Beberapa alasan umum pembatalan adalah karena driver dianggap terlambat, lokasi penjemputan jauh, sinyal GPS terganggu, atau bahkan hanya karena konsumen berubah pikiran atau dijemput oleh pihak lain. Pembatalan semacam ini, jika ditinjau dari ketentuan akad ijarah, tidak dapat dibenarkan, karena merugikan pihak driver yang telah mengalokasikan waktu, tenaga, dan bahkan biaya operasional untuk menjemput konsumen.

Seharusnya, dalam pandangan syariat, pembatalan hanya dilakukan apabila driver mengalami keterlambatan yang tidak wajar dan sudah dikonfirmasi terlebih dahulu oleh konsumen. Konsumen wajib menunjukkan sikap amanah dan kejujuran dengan menyampaikan alasan secara jujur kepada driver dan tidak membatalkan pesanan secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan. Jika driver sudah dalam perjalanan, maka pembatalan tanpa konfirmasi dan tanpa kompensasi dapat dikategorikan sebagai bentuk kezaliman karena mengabaikan hak driver atas jasa yang telah mulai diberikan.

Oleh karena itu, pembatalan sepihak yang dilakukan tanpa alasan yang dibenarkan dan tanpa pemberitahuan termasuk perbuatan yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip akad ijarah dalam Islam. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi kepada konsumen untuk memahami bahwa dalam layanan berbasis aplikasi pun, prinsip keadilan, tanggung jawab, dan amanah tetap harus dijunjung tinggi sebagaimana dalam akad-akad muamalah lainnya dalam Islam.

C. Analisa Penulis

Fenomena pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen dalam layanan ojek online yang terjadi di Kota Langsa menunjukkan adanya pergeseran pola perilaku konsumen dalam berinteraksi di era digital. Aplikasi ojek online seperti Gojek, Grab, dan Draiv memberikan kemudahan dalam mengakses layanan transportasi, namun di sisi lain, kemudahan ini juga memunculkan kecenderungan

baru, yakni lemahnya tanggung jawab moral dari sebagian konsumen terhadap keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Dalam praktiknya, pembatalan pesanan sering kali dilakukan tanpa adanya komunikasi yang baik antara konsumen dan driver. Banyak konsumen membatalkan pesanan hanya karena merasa driver terlalu lama, padahal estimasi waktu masih dalam batas wajar. Bahkan, pembatalan juga kerap dilakukan karena alasan iseng, tidak sabar, atau berubahnya rencana secara tiba-tiba. Driver yang telah meluangkan waktu, tenaga, bahkan mengeluarkan biaya operasional seperti bensin, menjadi pihak yang paling dirugikan dari praktik ini.

Dalam pandangan bisnis syariah, segala bentuk transaksi harus mengedepankan nilai keadilan, kejujuran, amanah, serta tanggung jawab sosial. Keempat prinsip ini merupakan pondasi utama dalam menjaga keberlangsungan dan keberkahan suatu usaha, termasuk dalam sektor jasa berbasis aplikasi seperti ojek online.

Penulis menilai bahwa tindakan membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas dan tanpa pemberitahuan kepada driver merupakan pelanggaran terhadap prinsip keadilan *(al-'adl)* dalam muamalah. Ketika konsumen membatalkan secara sepihak, sementara *driver* telah mengalokasikan waktu dan sumber daya untuk memenuhi pesanan, maka terjadi ketimpangan hak dan kewajiban. Hal ini mencerminkan bentuk kezaliman *(zulm)* yang dalam Islam sangat dikecam karena merugikan satu pihak secara tidak adil.

Selanjutnya, penulis juga menyoroti pentingnya kejujuran *(al-shidq)* dalam interaksi ekonomi digital. Banyak kasus menunjukkan bahwa konsumen tidak menyampaikan alasan pembatalan secara terbuka atau bahkan membatalkan pesanan tanpa berkomunikasi sama sekali. Praktik seperti ini tidak mencerminkan sikap jujur

yang seharusnya menjadi karakter utama seorang Muslim dalam bermuamalah. Padahal, kejujuran adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan profesionalisme antara pihak penyedia jasa dan pengguna layanan.

Selain itu, penulis menegaskan bahwa pembatalan sepihak mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip amanah, karena setiap pesanan yang dibuat merupakan bentuk komitmen antara dua pihak. Ketika driver sudah menerima dan melaksanakan bagian dari akad ijarah, maka pembatalan tanpa *uzur syar'i* sama saja dengan mengingkari amanah. Perilaku ini tidak hanya berdampak pada kerugian materi, tetapi juga berisiko menurunkan performa akun *driver* yang dapat memengaruhi pendapatan mereka.

Di sisi lain, penulis juga menekankan bahwa bisnis syariah mengajarkan pentingnya tanggung jawab sosial. Seorang konsumen hendaknya memiliki kesadaran bahwa tindakan mereka berdampak pada kehidupan orang lain, dalam hal ini para driver yang menggantungkan penghidupannya dari setiap order yang masuk. Pembatalan secara iseng atau tanpa alasan yang dibenarkan menunjukkan kurangnya empati dan solidaritas sosial yang bertentangan dengan semangat *ta'awun* (tolong-menolong) dalam Islam.

Dengan mengacu pada kerangka fikih muamalah, penulis juga menekankan bahwa akad ijarah merupakan akad lazim yang mengikat, sehingga pembatalan tidak bisa dilakukan secara sewenang-wenang kecuali terdapat uzur yang dibenarkan syariat, seperti bahaya, sakit, atau gangguan teknis yang tidak bisa dihindari. Oleh karena itu, konsumen harus memahami bahwa akad dalam layanan digital seperti ojek online memiliki implikasi moral dan hukum yang harus dijaga.

Secara keseluruhan, penulis menyimpulkan bahwa praktik pembatalan pesanan ojek online di Kota Langsa adalah bentuk perilaku konsumsi yang tidak sejalan dengan nilai-nilai bisnis syariah. Untuk itu, perlu adanya edukasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai pentingnya menerapkan prinsip Islam dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam transaksi digital. Dengan demikian, bisnis syariah dapat diwujudkan secara nyata dalam kehidupan modern, menjadikan setiap aktivitas ekonomi tidak hanya bernilai duniawi, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan pengabdian kepada Allah SWT.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota dilakukan pembatalan secara sepihak oleh konsumen tanpa alasan yang jelas dan tanpa komunikasi yang baik dengan driver. Fenomena ini terjadi akibat lemahnya kesadaran moral sebagian konsumen dalam berinteraksi melalui platform digital. Alasan umum pembatalan mencakup ketidaksabaran, perubahan rencana tiba-tiba, hingga sekadar iseng, yang pada akhirnya merugikan *driver* secara waktu, tenaga, biaya operasional dan penurunan *performa* akun *driver* ojek online.
2. Pandangan bisnis syariah terhadap praktik pembatalan pesanan jasa ojek online di Kota Langsa menunjuka bahwa tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar bisnis syariah yaitu keadilan *(al-'adl),* kejujuran *(al-shidq),* amanah dan tanggung jawab sosial. Pembatalan sepihak tanpa *uzur syar'i* merupakan bentuk ketidakadilan yang merugikan *driver* dan tidak mencerminkan akhlak muamalah Islami. Dalam kerangka etika bisnis, akad antara driver dan konsumen mengikat secara moral dan hukum selama tidak ada alasan syar'i yang sah untuk membatalkan. Oleh karena itu, perilaku konsumtif seperti ini harus diperbaiki melalui edukasi etika digital berbasis nilai-nilai Islam agar setiap transaksi menjadi ladang ibadah dan membawa keberkahan.

B. Saran

1. Kepada Konsumen

   Diharapkan agar lebih bijak dalam menggunakan layanan ojek online dan tidak membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang jelas. Komunikasi dan kejujuran kepada driver sangat penting agar tidak merugikan pihak lain.

2. Kepada Penyedia Layanan (Aplikasi)

   Perlu adanya sistem pengendalian dan kebijakan kompensasi untuk melindungi driver dari kerugian akibat pembatalan sepihak. Edukasi etika bertransaksi kepada pengguna juga perlu ditingkatkan.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

   Disarankan agar melakukan kajian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau perbandingan antar daerah agar mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh dan representatif.