

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia mempunyai kebutuhan yang penting dalam kehidupannya yakni kebutuhan pokok (primer) maupun kebutuhan tambahan lainnya (skunder). Makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia. Makanan menjadi bagian terpenting dalam kebutuhan hidup agar dapat bertahan hidup secara maksimal. Sebab dengan makanan tersebut manusia akan mendapatkan energi kembali sehingga menunjang kegiatannya sehari-hari. Pada hakekatnya, rasa lapar tidak dapat tergantikan dengan keadaan lainnya. Oleh karena itu, pada saat lapar, manusia akan mengupayakan agar rasa laparnya dapat tergantikan dengan mengkonsumsi atas makanan yang diinginkannya. Hal ini mengakibatkan kecenderungan manusia berpikir kreatif sehingga tercipta berbagai strategi yang baik dalam pemenuhan kebutuhan pokok manusia, dalam hal ini kebutuhan makan tersebut (Sada, 2017).

Implementasi tersebut telah kita lihat saat ini dimana zaman teknologi menjadi era dimana lahirnya kreatifitas masyarakat dalam merancang pelayanan kebutuhan masyarakat secara jarak jauh dalam bentuk layanan antar jemput makanan, paket dan lain sebagainya dalam aplikasi digital, seperti yang lagi umum sekarang adalah Grab dan Gojek yang masing-masing mempunyai layanan antar jemput makaannya yaitu layanan *Grab-food dan Go-food*.

Pada 19 Februari 2019 IDN Times melaksanakan riset pada 258 orang sebagai sampel di enam kota besar yang ada di Indonesia. Riset tersebut melihat kejadian unik atas layanan online food delivery *services* berbasis aplikasi. Riset

tersebut melihat begitu cepatnya sebuah tren berkembang, baik dari bisnis kreatif, tren makanan, sampai para konsumennya. Berdasarkan usia diperoleh urutan terbanyak pada usia 21-25 tahun dengan persentase 48,4%, usia 26-30 tahun dengan persentase 30,2%, usia 15-20 tahun dengan persentase 15,5%, dan usia di atas 30 tahun dengan persentase 5,8%. Berdasarkan pekerjaan diperoleh urutan terbanyak pada pelajar/mahasiswa dengan persentase 44,2%, pegawai swasta dengan persentase 39,5%, pegawai wiraswasta dengan persentase 10,1%, dan pegawai pemerintah dengan persentase 6,2% (Kompasiana.com). Lembaga riset Nielsen sebagai mana dikutip oleh Kompas yang memaparkan penelitian tentang bisnis pesan-antar makanan Gojek, GoFood, dalam riset itu, disebutkan sebanyak 39 persen dari total responden menegaskan bahwa pemesanan makanan secara digital atau menggunakan aplikasi lebih efektif dan efisien karena terhindar dari sistem antri di rumah makan (Clinton, B. Editor Nistanto R.K. (2019, September 19). “Fakta di Balik Gemarnya Orang Indonesia Pesan Makanan via Online”. *Tekno Kompas*. Retrieved from <https://www.tekno.kompas.com>).

Pada tanggal 17 November 2017 merupakan peresmian Transportasi online (*Grab*) di kota Kendari. *Grab* adalah satu perusahaan yang mempunyai jasa transportasi online. Pelayanan *Grab* mempunyai jasa antar jemput orang, barang dan makanan. Di dalam Islam jasa pesan antar makanan masuk dalam bagian akad Ijarah karena ada kaitannya dengan sistem upah-mengupah. Sejauh ini pembayaran makanan atau biaya transportasi di *Grab-food* dapat dibayarkan dengan uang cash secara langsung kepada driver *Grab* apabila pesannya telah tiba dan bisa juga dibayarkan melalui aplikasi Ovo Cash yang tersedia di *Platform Digital* (Zona Sultra (2017, November 17). “Hari Ini, Grab Resmi Beroperasi di

Kendari”. Retrieved from: <https://zonasultra.com/hari-ini-grab-resmi-beroperasi-di-kendari.html>)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melihat dan menggunakan layanan jasa *GrabFood* tidak dapat dipungkiri terdapat berbagai masalah atau kendala. Permasalahan tersebut yang sering terjadi adalah pembatalan pesanan yang dilakukan oleh pihak konsumen, sering terjadi konsumen tidak membayar makanan padahal makanan telah dipesannya sehingga pihak *driver* tidak mendapatkan upah atas pengantaran yang dia lakukan. Bahkan makanan yang sudah dibayarkan oleh *driver* tidak bisa dikembalikan lagi ke pihak rumah makan karena telah melalui sistem pencatatan di kasir rumah makan. Hal tersebut sangat merugikan pihak *driver GrabFood* karena telah menggunakan dana pribadinya untuk membayar makanan tersebut namun *driver* tidak mendapatkan upah dan penggantian uang atas makanan tersebut.

Permasalahan yang dialami *driver* memberikan kerugian tenaga, *financial*, waktu dan mengakibatkan performa menurun. Padahal di dalam aplikasi *Grab* terdapat unsure akad dan kesepakatan secara berkelanjutan hingga hak dan kewajiban terpenuhi antara pihak *driver* dan konsumen. Hal ini diterangkan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu..” (Kementerian Agama RI, 2008).

Pada hakikatnya, di dalam bermuamalah terdapat sistem kerja sama yang saling menguntungkan antara satu dengan yang lainnya. Dalam sistem pengantaran makanan, kewajiban utama *driver* adalah mengantarkan makanan

tersebut sampai kepada pemesannya (konsumen) sehingga *driver* harus menjaga makanan tersebut dengan baik hingga sampai kepada pemesannya ke tempat lokasi yang telah ditentukan. Begitu pula dengan pihak konsumen berhak memberikan upah kepada *driver* sebagai ongkos atas pengantaran makanan tersebut.

Melihat fenomena yang dipaparkan yang terjadi diatas, jika dilihat dari sisi sudut pandang Hukum Islam, proses pemesanan makanan lewat aplikasi digital Grab tersebut dijumpai adanya ketidakadilan dan menimbulkan kerugian atas satu pihak. Berangkat dari hal itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Delivery Order “Food” Pada Aplikasi Grab Kota Kendari”**.

1.2. Fokus Penelitian

Dengan mengacu uraian latar belakang diatas, maka penulis bermaksud membatasi penelitian ini agar lebih terarah dan terfokus sehingga penelitian ini meliputi jual beli makanan online dan pemesanannya melalui aplikasi Grab kemudian penulis akan melihat dari hasil kajian hukum Islam mengenai jual beli makanan online dan pemesanannya melalui aplikasi Grab Kota Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dimaksudkan menguraikan masalah-masalah yang harus dipecahkan dalam penelitian, sehingga penulis merumuskannya sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam tentang pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan praktik pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tinjauan hukum Islam tentang pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini akan diuraikan dalam lingkup teoritis dan praktis, berikut uraiannya:

1. Manfaat teoritis
 - a. Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu kajian ilmiah yang memberikan tambahan keilmuan Islam terkhususnya pada lingkup muamalah atau hukum ekonomi Islam.
 - b. Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi literatur kepustakaan khususnya dalam lingkup tinjauan Hukum Islam terhadap praktik jual beli makanan secara *online* dimana dalam praktiknya dilapangan sering terjadi permasalahan yang melibatkan pihak *Merchant* (pemilik rumah makan), konsumen dan *driver*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Melalui hasil penelitian ini akan menambah pengetahuan penulis dan masyarakat tentang praktik pesan antar makanan secara *online* berdasarkan perspektif hukum Islam
 - b. Melalui hasil penelitian ini akan mendapatkan informasi dan data secara lengkap mengenai solusi atas permasalahan yang terjadi pada saat

transaksi pesan antar makanan secara *online* bahkan akan ditinjau berdasarkan pandangan hukum Islam.

1.6. Definisi Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda-beda dari kalangan pembaca dalam skripsi ini, maka penulis akan menguraikan definisi operasional yakni:

1. *Delivery order food* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan memesan makanan dengan menggunakan aplikasi digital (*online*). Dalam transaksinya konsumen menggunakan aplikasi *Grab* apabila ingin melakukan pembelian makanan dengan melakukan pembayaran melalui saldo *Ovo Cash* miliknya sendiri (tertera di aplikasi *Grab*) atau melalui pembayaran dana pribadi *driver* lalu pada saat pesanan diantarkan maka konsumen dapat mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh *driver*.
2. Pembatalan pesanan adalah menolak dan mengakhiri pesanan dari salah satu pihak untuk tidak diantarkan kepada pihak lainnya. Pembatalan pesanan dapat dilakukan oleh pihak *Merchant* (pemilik rumah makan), konsumen dan *driver Grab*.
3. Tinjauan hukum Islam yakni menjelaskan suatu perkara yang ada dalam pesan antar makanan secara *online* melalui aplikasi *Grab* yang ditinjau berdasarkan penjelasan Firman Allah *Subhana'wa'ta'ala*, sunnah nabi Muhammad dan ketetapan para ulama yang berkaitan dengan aturan dalam melakukan jual beli.