

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di bab IV maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 5.1.1. Praktik pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab terjadi dari pihak pengelola, *driver* dan konsumen. Ketiga-tiganya mempunyai kondisi dan alasan berbeda untuk membatalkannya tergantung kondisi masing-masing pihak tersebut. Seperti halnya pihak pengelola rumah makan membatalkan ketika kondisi menu makanan tidak tersedia atau ramai pengunjung, pembatalan dari pihak konsumen terjadi kondisi mereka yang tidak mau menunggu lama, adapun dari pihak *driver* terjadi ketika ada gangguan teknis dan penanganan orderan fiktif.
- 5.1.2. Tinjauan hukum Islam tentang praktik jual beli makanan pada aplikasi Grab Kota Kendari yaitu pembatalan pesanan dari pengelola makanan (*Merchant*) dapat dibenarkan secara syariat karena tujuan pembatalannya tidak merugikan konsumen secara *financial* namun hanya memberikan kepastian atas pesanan konsumen. Pembatalan pesanan dari pihak konsumen adalah tidak sah karena mengandung perbuatan yang tidak *masyru* (bertentangan dengan hukum *syara*’) dan mengakibatkan salah satu pihak dirugikan yaitu *driver*. Pembatalan pesanan dari pihak *driver* telah mendapatkan hukum timbal balik karena hal yang dilakukan berdampak buruk terhadap performa dirinya sendiri.

5.2. Limitasi

Aspek kelemahan dalam penelitian ini akan penulis uraikan sebagai berikut:

- 5.2.1. Proses pengambilan data dari pihak rumah makan, dimana tidak semua pihak pengelola rumah makan atau restoran bersedia dijadikan informan penelitian. Salah satu alasan mereka adalah karena kesibukan mereka dalam mengelola rumah makannya sehingga tidak mempunyai waktu untuk memberikan data-data kepada penulis.
- 5.2.2. Hal serupa juga terjadi pada pihak Perusahaan Grab itu sendiri yang tidak begitu terbuka dalam memberikan data-data terkait penelitian, penulis merasa ruang lingkup pembahasan penelitian ini begitu sensitif bagi pihak Grab, Sehingga keterbukaan informasi begitu kurang didapatkan di dalam penelitian ini.
- 5.2.3. Pihak pengendara (*Driver Grab*) juga sebagian tidak bersedia dijadikan informan penelitian dikarenakan kesibukan mereka dalam mengejar target, karena bagi mereka semakin banyak orderan maka komisi yang didapatkan akan semakin meningkat.

5.3. Kontribusi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada BAB IV, maka penelitian tersebut mempunyai kontribusi apabila diterapkan yaitu:

- 5.3.1. Memberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa orderan fiktif yang terjadi dalam pesan antar makanan secara online sering terjadi pada driver, namun terkadang pula orderan fiktif terjadi karena ada juga faktor waktu (Konsumen) yang tidak tepat dalam menunggu pesanan. Namun pada

akhirnya memang yang pihak dirugikan (driver) akan tetapi terdapat pula solusi pula dalam kerugian tersebut.

5.3.2. Memberikan penyadaran kepada masyarakat untuk tidak melakukan kegiatan yang merugikan orang lain seperti orderan fiktif. Disatu pula memberikan semangat dan motivasi kepada driver untuk selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen karena konsumen mempunyai karakter yang berbeda-beda.

5.3.3. Menambah referensi kajian keilmuan Islam pada IAIN kendari khususnya pada lingkup muamalah atau hukum ekonomi Islam terkait kegiatan jual beli makanan online dalam perfektif Islam.

5.4. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

5.4.1. Teoritis

Penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pesan antar makanan melalui aplikasi Grab Kendari banyak terjadi dimasyarakat yang memberikan kemudahan dalam bagi masyarakat.

Selain itu penelitian ini pula 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*.

5.4.2. Praktis

Memberikan pemahaman dan pengalaman peneliti dalam melihat implemetasi jual beli makanan online di masyarakat yang mempunyai dampak positif dan negatif, hal itu tidak terlepas dari pelaku-pelaku dalam kegiatan tersebut yang bijak atau tidak bijak dalam menggunakannya.

5.5. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis akan memberikan beberapa rekomendasi terkait penelitian ini, yakni:

1. Kantor Grab

Seharusnya di aplikasi Grab mencantumkan aturan mengenai batas waktu ketika konsumen melakukan pembatalan sehingga meminimalisir terjadinya kerugian pada pihak *driver*. Diperlukan ketegasan dari pihak kantor Grab berupa aturan kepada konsumen yang melakukan pembatalan sepihak seperti halnya mewajibkan membayar setengah harga dari total pesanan atau memblokir akun konsumen dalam beberapa waktu agar tidak bisa menggunakan layanan Grab.

2. *Driver* Grab

Lebih teliti lagi dalam menerima pesanan dari konsumen agar terhindar dari orderan fiktif namun *driver* perlu meningkatkan pelayanannya kepada konsumen yaitu tidak membatalkan pesanan dengan alasan yang subyektif.

3. Pihak Rumah makan atau Restoran

Sebaiknya pihak pengelola rumah makan atau restoran ikut memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen maupun kepada *driver* yang datang mengambil pesanan makanan konsumen.

4. Konsumen

Lebih peduli terhadap pelaku usaha (*driver*) dengan tidak melakukan pembatalan sepihak jika tidak dalam keadaan sangat terpaksa dan tidak melakukan penipuan melalui order fiktif.

