

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak aspek masyarakat termasuk industri transportasi telah mengalami perubahan besar akibat kemajuan teknologi dan informasi terutama pada layanan transportasi berbasis *online*. Layanan transportasi *online* yang menghubungkan pengemudi dan penumpang secara cepat dan efektif melalui aplikasi digital menjadi salah satu inovasi yang muncul. Dari sudut pandang ekonomi dan teknologi, transportasi *online* sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi *online* yang dapat memberikan kita kemudahan untuk membantu memangkas jarak saat melakukan kegiatan sehari-hari, seperti pulang pergi dari sekolah dan tempat kerja, ataupun kegiatan lainnya. Ada banyak jenis transportasi yang ada saat ini, seperti mobil, motor, atau pesawat. Selain itu ada transportasi umum, seperti bus, kereta, angkutan, ada juga layanan transportasi yang bisa membawa sedikit penumpang saja seperti taksi dan ojek.¹

Ojek *online* merupakan layanan transportasi yang mayoritas menggunakan motor sebagai sarana angkut, dimana pengguna dapat memesan layanan melalui aplikasi berbasis *smartphone*. Layanan yang menghubungkan pengemudi dan penumpang secara langsung dan menawarkan berbagai fitur, seperti pelacakan lokasi, estimasi biaya dan metode pembayaran yang beragam. Dengan memanfaatkan kemajuan

¹ Rahayu *Mardikaningsih, Inovasi & Tren Layanan Digital Berbagai Sektor* (Jambi: PT. Sonpedia, 2023), hlm. 68.

teknologi yang berbasis aplikasi, layanan ini memungkinkan pengguna untuk memesan jasa transportasi yang hanya dengan beberapa ketukan diponsel mereka. Muncul berbagai peluang bisnis seiring semakin meningkatnya keinginan dan kebutuhan masyarakat. Banyak pelaku usaha berlomba-lomba untuk menumbuhkan suatu usaha mereka dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana transportasi. Layanan yang tidak hanya memberikan alternatif transportasi, tetapi juga berperan penting dalam perekonomian UMKM khususnya sebagai mitra *driver*. Di Kabupaten Tulungagung muncul layanan baru berbasis ojek *online* yaitu Zendo.

Zendo merupakan layanan *on-demand services* berbasis ojek yang hadir untuk memenuhi segala kebutuhan anda di mana saja dan kapan saja. Dengan fokus pada kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Zendo menyediakan berbagai layanan *on-demand* yang dapat diakses dengan mudah melalui WhatsApp yang berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap pelanggan dengan layanan yang profesional namun tetap ramah dan bersahabat.² Dengan kemudahan dan aksesibilitas, jumlah penggunaan ojek *online* terus meningkat. Namun, pertumbuhan ini juga memunculkan tantangan hukum dan praktik yang perlu dianalisis lebih lanjut, terutama terkait wanprestasi dalam ojek *online*.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan ojek *online* Zendo yang berpusat di Kabupaten Tulungagung. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Zendo merupakan salah satu perusahaan

² <https://zendo.id/list/zendo-kabupaten-tulungagung/>. Dikutip tanggal 28 mei 2025.

jasa layanan transportasi ojek *online* yang masih menggunakan aplikasi Whatsapp dan merupakan perusahaan baru yang sedang berkembang di Tulungagung serta memiliki jumlah mitra *driver* yang cukup banyak. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang relevan terkait pelaksanaan akad kemitraan antara perusahaan dan para *driver*.

Kedua, dalam praktiknya, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian kemitraan, seperti wanprestasi *driver* dengan Perusahaan, *double* akun, dan melanggar SOP Perusahaan yang dilakukan Sebagian mitra *driver*. Permasalahan tersebut menarik untuk dikaji dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah, guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan akad kemitraan di Zendo telah sesuai dengan prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam hukum Islam.

Ketiga, penelitian terkait Zendo Tulungagung masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam kajian hukum ekonomi syariah, khususnya dalam konteks kerja sama berbasis digital. Selain itu, lokasi Tulungagung dipilih karena kemudahan akses data dan dukungan dari pihak terkait yang memudahkan peneliti dalam melakukan observasi serta wawancara langsung. Dengan demikian, pemilihan Zendo Tulungagung sebagai lokasi penelitian dinilai tepat karena memiliki relevansi dengan fokus kajian, ketersediaan data yang memadai, serta urgensi masalah yang sesuai dengan tema penelitian ini.

Hasil pengamatan awal di lapangan menunjukkan bahwa wanprestasi yang dilakukan oleh mitra *driver* Zendo tidak hanya bersifat insidental,

tetapi terjadi secara berulang dalam praktik operasional sehari-hari. peneliti menemukan adanya beberapa indikasi kasus wanprestasi dan indikasi permasalahan dalam praktik pelaksanaannya terkait ketidakpatuhan sebagian mitra *driver* terhadap *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan penyedia layanan. Terutama yang berkaitan dengan pelanggaran prosedur oleh sebagian mitra *driver*.

Ada beberapa bentuk pelanggaran yang cukup meresahkan adalah ketika ada beberapa oknum *driver* mendapatkan orderan secara langsung dari pelanggan tapi tidak dikonfirmasi kepada admin, *repeat order* yang mana orderan pertama lewat admin tapi orderan kedua tidak konfirmasi kepada admin, beberapa oknum *driver* juga ada yang melanggar lalu lintas karena memburu orderan, tidak masuk kerja tanpa izin dan ada beberapa yang tidak menyediakan helm bagi pelanggan karena alasan jarak markas *driver* jauh dari tempat *driver standby*.³ Perilaku tersebut berdampak langsung terhadap perusahaan Zendo, seperti meningkatnya jumlah keluhan konsumen, terganggunya sistem pelayanan, serta penurunan tingkat kepercayaan pengguna terhadap *platform* Zendo.

Berdasarkan data awal yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen dan mitra *driver* Zendo, diketahui bahwa wanprestasi yang dilakukan oleh *driver* menimbulkan kerugian bagi perusahaan, baik dalam bentuk kerugian ekonomi maupun non-ekonomi. Kerugian ekonomi antara lain berupa berkurangnya pendapatan perusahaan akibat orderan diluar admin. Sementara itu, kerugian non-ekonomi meliputi terganggunya

³ Pra observasi kepada abdul driver zendo tanggal 03 juni 2025.

reputasi perusahaan dan menurunnya citra layanan di mata masyarakat. Untuk merespons kondisi tersebut, perusahaan zendo menerapkan mekanisme sanksi diterapkan apabila ada mitra *driver* yang melakukan wanprestasi dan pihak Perusahaan memberikan sanksi berupa tidak boleh bekerja selama 3 hari untuk peringatan pertama, untuk peringatan kedua perusahaan memberikan sanksi berupa tidak boleh bekerja selama 2 minggu dan untuk peringatan ketiga perusahaan memberhentikan mitra *driver* tersebut.

Dalam hubungan kemitraan tersebut, *driver* memiliki kewajiban untuk menjalankan layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. *Driver* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, menjalankan pesanan yang diterima melalui aplikasi, serta mematuhi aturan operasional yang berlaku. Sebaliknya, perusahaan memberikan kesempatan kepada *driver* untuk memperoleh penghasilan melalui layanan yang diberikan kepada konsumen.

Selain ditinjau dari perspektif hukum positif, permasalahan wanprestasi dalam hubungan kerja sama juga dapat dianalisis dari perspektif prinsip-prinsip syariah. Dalam Islam, setiap bentuk transaksi muamalah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, kejujuran, amanah, dan tanggung jawab. Islam juga menekankan pentingnya pemenuhan terhadap akad atau perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam Al-Qur'an disebutkan bahwa setiap orang yang beriman diwajibkan untuk memenuhi akad atau perjanjian yang telah dibuat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam Islam, perjanjian memiliki kedudukan yang sangat penting

dalam menjaga ketertiban dan keadilan dalam hubungan muamalah. Oleh karena itu, pelanggaran terhadap perjanjian atau akad dapat dianggap sebagai perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai syariah.

Dalam konteks kerja sama antara perusahaan Zendo dan *driver*, hubungan kemitraan yang terjalin pada dasarnya merupakan bentuk akad kerja sama dalam bidang jasa. Dalam perspektif fiqh muamalah, akad tersebut memiliki kemiripan dengan akad ijarah, yaitu akad pemanfaatan jasa dengan imbalan tertentu. Dalam akad ijarah, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap akad. Dalam hukum Islam, pelanggaran terhadap akad tidak hanya dipandang sebagai pelanggaran hukum, tetapi juga sebagai pelanggaran terhadap nilai moral yang berkaitan dengan sikap amanah dan kejujuran. Selain itu, dalam kaidah fiqh muamalah juga dijelaskan bahwa setiap bentuk transaksi harus dilaksanakan dengan prinsip saling menguntungkan dan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Kaidah fiqh menyatakan bahwa tidak boleh ada tindakan yang menimbulkan bahaya atau kerugian dalam suatu transaksi. Oleh karena itu, tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *driver* dalam layanan ojek *online* dapat dikaji dari sudut pandang prinsip-prinsip syariah untuk mengetahui sejauh mana tindakan tersebut sesuai atau bertentangan dengan nilai-nilai syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan kemitraan antara perusahaan ojek *online* dan *driver* merupakan hubungan kerja sama yang memiliki konsekuensi hukum bagi para pihak yang terlibat. Apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian yang telah disepakati, maka hal tersebut dapat menimbulkan berbagai permasalahan baik dari segi hukum maupun dari segi etika dalam muamalah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh *driver* terhadap perusahaan Zendo serta bagaimana tinjauan prinsip-prinsip syariah terhadap permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Wanprestasi *Driver* Ojek *Online* Zendo terhadap Perusahaan Zendo Perspektif Prinsip-Prinsip Syariah.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Wanprestasi *Driver* ojek *online* Zendo terhadap Perusahaan Zendo di Tulungagung?
- 2) Bagaimana Wanprestasi *Driver* ojek *online* Zendo terhadap Perusahaan Zendo di Tulungagung Perspektif Prinsip-Prinsip Syari'ah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui wanprestasi *driver* Zendo terhadap Perusahaan Zendo di Tulungagung.
2. Untuk mengetahui wanprestasi *driver* zendo dengan Perusahaan Zendo di Tulungagung menurut Perspektif Prinsip-Prinsip Syari'ah?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum ekonomi syariah, terutama yang berkaitan dengan kajian mengenai wanprestasi dalam hubungan kerja sama antara perusahaan ojek *online* dan *driver* dalam perspektif prinsip-prinsip syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai permasalahan serupa, khususnya yang berkaitan dengan transaksi muamalah dalam layanan berbasis digital.

2. Manfaat secara Praktis.

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai konsep wanprestasi dalam hubungan kerja sama serta penerapannya dalam perspektif prinsip-prinsip syariah.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi akademik dalam kajian hukum ekonomi syariah, khususnya yang berkaitan dengan transaksi jasa berbasis teknologi.

c. Bagi perusahaan Zendo dan *Driver*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan Zendo dalam meningkatkan pengawasan serta

memperbaiki sistem kerja sama dengan para *driver* agar dapat meminimalisir terjadinya wanprestasi. Dan untuk *driver* diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya menjalankan kewajiban sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati serta menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab dalam bekerja.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Rizki Maulana (2023) dengan judul “Pelaksanaan perjanjian kemitraan PT. Teknologi Perdana Indonesia (Maxim) dengan *driver* Maxim Ojek *Online* akibat *order* fiktif dihubungkan dengan pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”⁴. Dalam penelitian ini berfokus pada pelaksanaan perjanjian antara mitra *driver* dengan Perusahaan maxim akibat orderan fiktif ditinjau dari undang – undang hukum perdata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian kemitraan antara pihak maxim dengan *driver* dilakukan tertulis secara *online* dengan mengikuti pasal 1320 KUHPerdata dan Kendala pihak maxim ketika menangani perbuatan *order* fiktif yang dilakukan oleh *driver* adalah kurangnya efektif nya *system* keamanan yang berada di aplikasi maxim itu sendiri sehingga oknum *driver* memanfaatkan hal itu. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Maxim terhadap *driver* yang melakukan *order* fiktif yaitu Pihak maxim akan melakukan jalur non litigasi yaitu melalui

⁴ Muhammad Rizki Maulana, “Pelaksanaan Perjanjian Kemitraan PT. Teknologi Perdana Indonesia (Maxim) dengan Driver Maxim Ojek Online Akibat Order Fiktif Dihubungkan dengan Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata” (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati 2023).

mediasi antara pihak *maxim* dan *driver*⁵. Terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian sekarang, penelitian sekarang berfokus ke wanprestasi mitra *driver* dengan Perusahaan ditinjau dari akad ijarah. Sedangkan persamaan dengan penelitian sekarang sama sama membahas tentang ojek *online*.

2. Skripsi yang ditulis oleh Abdullah Rasyid Lubis, 2023 dengan judul “Pengecualian Perusahaan Shoope Pada Perjanjian Kemitraan Antara Shopee dan Mitra *Driver*”. Penelitian ini bertujuan meneliti pertanggung jawaban hukum dalam perjanjian kemitraan shopeefood ditinjau dari *Eksonerasi* dan *Vicarious Liability* terhadap mitra *driver* shopeefood kota malang yang pernah mengalami kasus orderan fiktif dan mendapatkan kerugian atas uang yang tidak dikembalikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak shopee secara sepihak menetapkan klausul-klausul pada perjanjian kemitraan tanpa adanya negosiasi terhadap pihak *driver*. Hal tersebut memberikan kerugian terhadap *driver* yang mengalami kerugian dari orderan fiktif dan adanya akibat hukum yang tercederai yaitu prinsip keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan permasalahan tersebut, perlu adanya perubahan terhadap perjanjian kemitraan yang dibuat dengan mengikat dua pihak dan tidak hanya menguntungkan sepihak saja, dan mencantumkan pertanggung jawaban terhadap *driver* sebagai mitra. Perjanjian kemitraan shopeefood harus serasi dan menyesuaikan dengan prinsip keadilan karena sudah membuat kontrak perjanjian dengan

mencantumkan secara baku. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, persamaannya adalah meneliti tentang layanan berbasis digital⁶. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sekarang berfokus pada ketidakpatuhan sebagian mitra *driver* pada peraturan penyedia layanan ditinjau dari prinsip-prinsip syaria'ah.

3. Skripsi yang di tulis oleh Asnawati universitas Islam negeri mataram tahun 2022 dengan judul "*Analisis Hukum Ekonomi Syariah terhadap Praktik Pemesanan Makanan melalui Jasa Online Go-Food pada Aplikasi Go-Jek (Studi Kasus Pagesangan Timur Kecamatan Mataram Kota Mataram)*"⁷. Penelitian ini mengkaji bagaimana praktik transaksi pemesanan makanan melalui aplikasi Go-Food berlangsung, serta menelaah kesesuaiannya dengan prinsip hukum ekonomi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akad yang terjadi dalam transaksi pemesanan makanan melalui aplikasi Go-Food pada dasarnya merupakan akad jual beli dengan perantara, sehingga penting untuk memastikan adanya kejelasan objek akad, keadilan dalam harga, serta tanggung jawab masing-masing pihak sesuai prinsip syariah. Persamaan utama dengan penelitian sekarang terletak pada sama-sama membahas fenomena ekonomi digital melalui aplikasi transportasi dan layanan pesan antar, serta sama-sama menggunakan hukum ekonomi syariah sebagai landasan analisis. Dan berangkat dari isu yang berkaitan dengan

⁶ AR Lubis, "Pengecualian tanggungjawab perusahaan Shopee pada perjanjian kemitraan antara Shopee dan Mitra *Driver*" (2023), diakses Mei 29, 2025, <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/59226>.

⁷ Asnawati "*Analisis Hukum Ekonomi Syariah terhadap Praktik Pemesanan Makanan melalui Jasa Online Go-Food pada Aplikasi Go-Jek (Studi Kasus Pagesangan Timur Kecamatan Mataram Kota Mataram)*" (Skripsi,uin mataram, 2022)

akad dan perjanjian dalam praktik ekonomi modern. Adapun perbedaan mendasar dengan penelitian sekarang antara lain penelitian terdahulu menitikberatkan pada analisis antara konsumen, *driver*, dan penyedia makanan, dengan fokus pada kesesuaian transaksi dengan prinsip syariah. Sedangkan penelitian sekarang lebih fokus pada wanprestasi dalam hubungan kemitraan antara *driver* dan perusahaan, yang merupakan analisis terhadap sengketa kontraktual. Dari segi subjek penelitian, penelitian terdahulu melibatkan tiga pihak (konsumen, *driver*, dan restoran), sementara penelitian sekarang hanya fokus pada dua pihak (*driver* dan perusahaan). Dengan demikian, penelitian terdahulu ini memberikan kontribusi penting sebagai pijakan dalam penelitian saat ini. Jika penelitian terdahulu lebih menyoroti aspek transaksi konsumen, penelitian sekarang memberikan fokus pada aspek wanprestasi kontraktual dalam kemitraan. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang berbeda, sekaligus memperlihatkan kesinambungan kajian mengenai hukum ekonomi syariah dalam praktik ekonomi digital

4. Skripsi yang di tulis oleh Ahmad (2021) dengan judul “*Problematika Akad Kemitraan antara Driver Ojek Online dengan JASKU Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*”⁸. Menunjukkan bahwa dalam akad kemitraan terdapat ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pihak perusahaan dan *driver*. Hal tersebut menimbulkan problematika dalam pelaksanaan akad karena tidak sepenuhnya memenuhi prinsip syariah seperti keadilan, keterbukaan, dan kerelaan. Penelitian ini memiliki persamaan

⁸ Ahmad, “*Problematika Akad Kemitraan antara Driver Ojek Online dengan JASKU Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*” (Skripsi, IAIN Madura, 2021)

dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama membahas tentang akad kemitraan antara *driver* ojek *online* dan perusahaan dalam perspektif hukum ekonomi syariah. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Ahmad lebih menekankan pada problematika akad, sedangkan penelitian penulis berfokus pada kasus wanprestasi dalam akad kemitraan antara *driver* ojek *online* Zendo dan perusahaan Zendo Tulungagung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian terdahulu dengan memberikan analisis lebih spesifik terhadap kasus wanprestasi.

5. Jurnal yang di tulis oleh Ikhyar Rizki Harahap, Syuryani, dan Benni Rusli dengan judul “*Penyelesaian Terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi Go-Jek Berupa Pembatalan Orderan Sepihak Terhadap Pengemudi (Driver) Go-Food di Wilayah Kota Payakumbuh*”⁹. Membahas mengenai tindakan pembatalan orderan sepihak oleh konsumen yang menimbulkan kerugian terhadap pengemudi. Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa pembatalan orderan termasuk dalam kategori wanprestasi karena bertentangan dengan perjanjian elektronik yang telah disepakati. Penyelesaian yang ditempuh adalah melalui pemberian kompensasi dan fitur laporan dalam aplikasi, meskipun tidak sepenuhnya menutupi kerugian *driver*. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengkaji mengenai wanprestasi dalam praktik ojek *online* dan

⁹ Ikhyar Rizki Harahap, Syuryani, dan Benni Rusli, “Penyelesaian Terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi Go-Jek Berupa Pembatalan Orderan Sepihak Terhadap Pengemudi (Driver) Go-Food di Wilayah Kota Payakumbuh,” (*Jurnal Mercatoria* 13, no. 2 2025)

menyoroti kerugian yang dialami oleh *driver*. Namun, terdapat perbedaan dalam fokus dan sudut pandang. Penelitian Ikhyar Rizki Harahap dkk. lebih menitik beratkan pada wanprestasi yang dilakukan konsumen terhadap *driver* dengan menggunakan perspektif hukum perdata, sedangkan penelitian penulis berfokus pada wanprestasi yang terjadi antara *driver* dan perusahaan Zendo dengan menggunakan perspektif prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian wanprestasi ojek *online* melalui sudut pandang hukum Islam.