

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Wanprestasi**

##### 1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah: “Pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali”. Secara umum wanprestasi adalah: “Suatu keadaan dimana seorang debitur (berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian”.

Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun undang undang. Wanprestasi dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja, wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi suatu keadaan, dimana debitur (pihak yang berkewajiban) tidak melaksanakan prestasi (kewajiban) yang bukan dikarenakan keadaan memaksa, maka debitur akan dimintai ganti rugi.

## 2. Unsur-Unsur Wanprestasi

Adanya perjanjian yang sah, adanya kesalahan (karena kelalaian dan kesengajaan), adanya kerugian, adanya sanksi, dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai di bawa ke pengadilan). Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada ketiadalaksanaan prestasi oleh debitur: Wanprestasi bisa terjadi karena kesalahan pihak debitur, baik karena kesengajaan maupun kelalaian atau karena keadaan memaksa (*overmacht*) yaitu di luar kemampuan debitur.

Dengan demikian seseorang dinyatakan lalai atau wanprestasi itu dapat berupa hal-hal sebagai berikut yaitu:

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi. Pada kondisi ini seorang debitur sama sekali tidak melaksanakan atau memenuhi prestasinya sehingga menimbulkan kerugian bagi kreditur/orang lain. Dalam ketidakmampuannya memenuhi prestasinya ini debitur harus membuktikan bahwa dia tidak memenuhi prestasinya itu disebabkan oleh apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), karena pihak kreditur juga wanprestasi atautkah karena telah terjadi pelepasan hak.
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau memenuhi prestasinya tapi tidak sempurna. Sama halnya dengan di atas dalam ketidaksempurnanya memenuhi prestasinya ini debitur harus membuktikan bahwa dia tidak memenuhi prestasinya itu disebabkan oleh apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), karena pihak kreditur juga wanprestasi

- c. Terlambat memenuhi prestasi. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau memenuhi prestasinya tapi terlambat. Lagi-lagi dia harus menjelaskan dan membuktikan bahwa keterlambatannya memenuhi prestasinya ini disebabkan oleh faktor apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), atukah karena pihak kreditur juga wanprestasi.
  - d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau melakukan apa yang dilarang dalam perjanjian untuk dilakukan.
3. Akibat terjadinya wanprestasi

Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Perikatan tetap ada.
- b. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata).
- c. Beban resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesenjangan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.
- d. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan pasal 1266 KUH Perdata.

Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Oleh karena pihak lain dirugikan akibat wanprestasi tersebut, maka pihak yang telah melakukan

wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa:

- a. Pembatalan perjanjian saja.
- b. Pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi, berupa: biaya, rugi dan bunga.
- c. Pemenuhan kontrak saja, dimana kreditur hanya meminta pemenuhan prestasi saja dari debitur.
- d. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi. Kreditur menuntut selain pemenuhan prestasi juga harus disertai ganti rugi oleh debitur (Pasal 1267 KUH Perdata).
- e. Menuntut penggantian kerugian saja.

## **B. Wanprestasi Menurut Hukum Islam**

Hukum Islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan qabul sudah dapat dianggap akad, dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka dan memenuhi persyaratan penyelenggaraannya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa akad-akad dapat dengan cara apa saja baik berupa perkataan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut.<sup>13</sup>

Pengarahan dan bimbingan yang berguna bagi mereka yang mengadakan akad/perjanjian yang berbentuk ijab dan qabul, Maka

selanjutnya hukum Islam menganjurkan agar perjanjian itu dikuatkan dengan tulisan dan saksi dengan tujuan agar hak masing-masing dapat terjamin.

Firman Allah Q.S Al – Baqarah : 282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.

Setiap perjanjian wajib dilakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran. Sehingga praktek muamalah dalam Islam menjadi jalan terang yang jauh dari hal yang cacat setelah dibuatnya suatu perjanjian.

Dari Hakim bin Hisam dari Nabi saw. Bersabda : Dua orang yang berjual beli berhak *khiyar* (tawar menawar) selagi belum berpisah, maka jika mereka berlaku jujur dan berterus terang, diberkahkanlah mereka dalam jual belinya, tetapi jika berbohong dan tidak berterus terang, dihapuskanlah berkah jual beli mereka.<sup>14</sup>

Maksud yang terkandung dalam hadis tersebut di atas antara lain melarang praktek jual beli yang bercacat karena tidak jujur, cidera janji dan hal-hal lain yang dilarang karena yang demikian tidak memberikan suatu keuntungan melainkan kemadlaratan. Jika seorang melakukan yang demikian itu setelah dibuatnya suatu

perjanjian, bisa dikatakan mereka telah melakukan wanprestasi yaitu mereka tidak melakukan prestasi yang seharusnya dilakukan atau ada unsur lalai dalam prestasinya setelah dilakukannya suatu perjanjian atau akad.

Kelalaian Hukum Islam dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang, dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya bagi mereka yang melakukan pelanggaran/cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur, dan atau penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.

Masalah muamalah dengan sesama manusia hukum Islam menekankan kepada adanya keseriusan dalam memenuhi perjanjian-perjanjian yang telah mereka buat, sehingga bagi mereka yang lalai atau melanggar perjanjian-perjanjian tersebut dikategorikan kepada sifat orang munafiq, sebagaimana sabda Rasulullah SAW :

Dari Abu Hurairah RA Rasulullah SAW bersabda : ciri-ciri orang munafiq itu ada tiga yaitu, apabila berbicara ia berdusta, apabila berjanji ia mengingkari, dan apabila dipercaya ia berkhianat. Memperhatikan hadist diatas maka dapat difahami bahwa mereka yang melakukan wanprestasi dengan ada unsur sengaja, maka baginya diberikan predikat sebagai seseorang yang munafiq, yaitu bahwa mereka ini tidak melakukan atau tidak memenuhi amanat

yang dibebankan kepadanya. Demikianlah ketentuan yang mendasar yang dapat dipetik dari Hukum Islam tentang wanprestasi, dimana peristiwa hukum semacam ini merupakan suatu bentuk pelanggaran jika memang dilakukan dengan unsur kesengajaan. Akan tetapi dalam masalah-masalah yang dilakukan kealpaan akibat *overmacht* (keadaan memaksa).

### **C. Konsep Perjanjian dalam Islam**

#### **1. Pengertian Perjanjian dalam Islam**

Dalam hukum Islam, perjanjian dikenal dengan istilah akad. Secara etimologis, kata akad berasal dari bahasa Arab *al-'aqd* yang berarti mengikat, menguatkan, atau menyimpulkan suatu perjanjian. Istilah ini menggambarkan adanya ikatan antara dua pihak atau lebih yang sepakat untuk melakukan suatu perbuatan hukum tertentu. Dengan demikian, akad dalam Islam dapat dipahami sebagai suatu kesepakatan yang mengikat para pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang telah disepakati bersama.

Secara terminologis, para ulama fiqh mendefinisikan akad sebagai pertalian antara ijab dan kabul yang dibenarkan oleh syariat dan menimbulkan akibat hukum terhadap objek yang diperjanjikan. Ijab merupakan pernyataan kehendak dari salah satu pihak untuk melakukan suatu perjanjian, sedangkan kabul merupakan pernyataan penerimaan dari pihak lain terhadap kehendak tersebut. Dengan adanya ijab dan kabul tersebut, maka terbentuklah hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak.

Konsep akad dalam Islam memiliki dasar hukum yang kuat dalam Al-Qur'an dan hadis. Allah SWT memerintahkan umat Islam untuk memenuhi setiap perjanjian yang telah dibuat. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah Ayat 1 yang memerintahkan orang-orang beriman untuk menepati akad-akad yang telah disepakati. Selain itu, dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra Ayat 34, Allah juga menegaskan bahwa setiap janji pasti akan dimintai pertanggungjawaban.

Dengan demikian, akad dalam Islam tidak hanya memiliki dimensi hukum, tetapi juga dimensi moral dan religius. Setiap individu yang melakukan akad berkewajiban untuk melaksanakan isi perjanjian dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran.

## 2. Rukun dan Syarat-Syarat Akad dalam Islam

Dalam hukum Islam, suatu akad dianggap sah apabila memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan oleh syariat. Rukun akad merupakan unsur pokok yang harus ada dalam suatu perjanjian, sedangkan syarat akad merupakan ketentuan yang harus dipenuhi agar akad tersebut memiliki kekuatan hukum. Para ulama fiqh pada umumnya menyebutkan bahwa rukun akad terdiri dari beberapa unsur utama, yaitu pihak-pihak yang berakad (*al-'aqidain*), sighat akad yang berupa ijab dan kabul, serta objek akad (*ma'qud 'alaih*).

- a. Pihak yang berakad (*al-'aqidain*). Para pihak yang melakukan akad harus memiliki kecakapan hukum, yaitu berakal sehat, baligh, dan tidak berada dalam keadaan terpaksa. Hal ini dimaksudkan agar

akad dilakukan secara sadar dan berdasarkan kerelaan masing-masing pihak.

b. *sighat* akad, yaitu pernyataan kehendak yang menunjukkan adanya kesepakatan antara para pihak. *Sighat* akad terdiri dari ijab dan kabul. Dalam praktiknya, ijab dan kabul dapat dilakukan secara lisan, tulisan, maupun melalui tindakan yang menunjukkan kesepakatan kedua belah pihak.

c. objek akad (*ma'qud 'alaih*). Objek akad merupakan sesuatu yang menjadi tujuan dari perjanjian yang dilakukan, baik berupa barang, jasa, maupun manfaat tertentu. Objek akad harus jelas, dapat diserahkan, serta tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Selain rukun, akad juga harus memenuhi beberapa syarat, seperti adanya kerelaan kedua belah pihak, kejelasan objek akad, serta tidak mengandung unsur penipuan (*gharar*), riba, maupun hal-hal yang dilarang oleh syariat Islam.

#### **D. Prinsip-Prinsip Syari'ah**

##### **1. Pengertian Prinsip Syariah**

Prinsip syariah merupakan pedoman dasar yang bersumber dari Al-Qur'an, hadis, ijma', dan qiyas yang digunakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang muamalah atau transaksi ekonomi. Prinsip syariah bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan manusia serta menghindarkan dari segala bentuk ketidakadilan, penipuan, dan praktik yang merugikan pihak lain.

Dalam konteks muamalah, prinsip syariah menjadi landasan dalam pelaksanaan berbagai bentuk transaksi ekonomi seperti jual beli, kerja sama usaha, sewa menyewa, maupun jasa. Setiap transaksi yang dilakukan harus sesuai dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sebagaimana yang diajarkan dalam syariat Islam. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ekonomi Islam tidak hanya menekankan keuntungan semata, tetapi juga memperhatikan aspek etika dan moral dalam kegiatan ekonomi.

Dasar penerapan prinsip syariah dalam muamalah dapat ditemukan dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 275

ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا<sup>10</sup>

menjelaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Ayat tersebut menunjukkan bahwa setiap transaksi harus dilakukan secara adil dan tidak mengandung unsur yang dilarang oleh syariat.

## 2. Prinsip Keadilan (*Al- 'Adl*)

Prinsip keadilan merupakan salah satu prinsip paling fundamental dalam hukum ekonomi Islam. Keadilan dalam muamalah berarti memberikan hak kepada setiap pihak secara proporsional serta tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak lain. Islam menempatkan keadilan sebagai nilai utama dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam hubungan ekonomi. Dalam suatu transaksi

---

<sup>10</sup> <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/275>

atau perjanjian, prinsip keadilan menuntut adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Setiap pihak harus melaksanakan kewajiban yang telah disepakati serta berhak memperoleh manfaat sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, maka tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan berpotensi menimbulkan sengketa.

Prinsip keadilan juga berkaitan dengan larangan terhadap segala bentuk eksploitasi dalam kegiatan ekonomi. Islam melarang praktik-praktik yang dapat merugikan pihak lain, seperti riba, penipuan, manipulasi harga, dan monopoli yang tidak sehat. Tujuan dari larangan tersebut adalah untuk menciptakan sistem ekonomi yang adil dan berimbang bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya prinsip keadilan, setiap transaksi yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat serta tidak menimbulkan ketimpangan ekonomi dalam masyarakat.

### 3. Prinsip Kejujuran dan Amanah

Kejujuran (*shidq*) dan amanah merupakan nilai moral yang sangat ditekankan dalam ajaran Islam. Dalam konteks muamalah, kejujuran berarti menyampaikan informasi secara benar dan tidak menyembunyikan fakta yang dapat memengaruhi keputusan pihak lain dalam suatu transaksi. Setiap individu yang melakukan transaksi diwajibkan untuk bersikap jujur dalam menjelaskan kondisi barang atau jasa yang diperjualbelikan. Misalnya, seorang penjual harus

menjelaskan secara jujur mengenai kualitas barang yang dijual agar pembeli dapat membuat keputusan secara tepat. Apabila penjual menyembunyikan cacat barang atau memberikan informasi yang tidak benar, maka tindakan tersebut termasuk perbuatan yang dilarang dalam Islam.

Selain kejujuran, prinsip amanah juga sangat penting dalam pelaksanaan transaksi muamalah. Amanah berarti dapat dipercaya dalam menjalankan kewajiban yang telah disepakati. Dalam suatu perjanjian, setiap pihak harus melaksanakan kewajiban sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Sikap amanah akan menciptakan kepercayaan antara para pihak sehingga hubungan kerja sama dapat berjalan dengan baik. Prinsip kejujuran dan amanah tidak hanya memiliki implikasi hukum, tetapi juga memiliki dimensi moral dan spiritual. Individu yang melanggar prinsip tersebut tidak hanya merugikan pihak lain, tetapi juga bertentangan dengan nilai-nilai etika dalam Islam.

#### 4. Prinsip Kerelaan atau *an-taradhi*

Prinsip kerelaan atau *an-taradhi* merupakan prinsip yang menekankan bahwa setiap transaksi harus dilakukan atas dasar kesepakatan dan kerelaan para pihak. Tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, atau manipulasi dalam suatu perjanjian. Prinsip ini didasarkan pada firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

yang menyatakan bahwa umat Islam dilarang memakan harta orang lain dengan cara yang batil kecuali melalui perdagangan yang dilakukan atas dasar suka sama suka. Ayat ini menunjukkan bahwa kerelaan para pihak merupakan syarat penting dalam keabsahan suatu transaksi.

Dalam praktiknya, prinsip kerelaan tercermin dalam adanya ijab dan kabul dalam suatu akad. Ijab merupakan pernyataan kehendak dari salah satu pihak untuk melakukan perjanjian, sedangkan kabul merupakan pernyataan penerimaan dari pihak lain. Dengan adanya kesepakatan tersebut, maka terbentuklah hubungan hukum yang mengikat para pihak. Prinsip kerelaan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara adil dan tidak merugikan pihak manapun. Apabila suatu transaksi dilakukan dengan paksaan atau penipuan, maka transaksi tersebut dapat dianggap tidak sah menurut hukum Islam.

#### 5. Prinsip kemaslahatan

Prinsip kemaslahatan merupakan prinsip yang menekankan bahwa setiap aktivitas ekonomi harus memberikan manfaat bagi manusia serta tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Tujuan utama dari penerapan prinsip ini adalah untuk mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial dalam kehidupan ekonomi. Dalam hukum Islam, segala bentuk transaksi yang memberikan manfaat dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah pada dasarnya diperbolehkan. Sebaliknya, transaksi yang menimbulkan kerugian atau ketidakadilan tidak diperbolehkan.

Konsep kemaslahatan juga berkaitan dengan tujuan utama syariat Islam yang dikenal dengan istilah *maqashid al-syariah*. Tujuan tersebut antara lain menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Oleh karena itu, setiap kegiatan ekonomi harus memperhatikan aspek perlindungan terhadap harta dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

#### 6. Prinsip Larangan Gharar, Riba, dan Maisir

Dalam sistem ekonomi Islam terdapat beberapa praktik yang dilarang karena dianggap dapat merugikan pihak lain dan menimbulkan ketidakadilan dalam transaksi. Praktik tersebut antara lain gharar, riba, dan maisir. Gharar merupakan ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam suatu transaksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Contoh gharar adalah menjual barang yang belum jelas keberadaannya atau tidak diketahui secara pasti sifat dan jumlahnya.

Riba merupakan tambahan yang disyaratkan dalam transaksi pinjam meminjam yang bersifat eksploitatif. Islam melarang praktik riba karena dapat menimbulkan ketidakadilan dan memperlebar kesenjangan ekonomi dalam masyarakat. Sedangkan maisir merupakan praktik perjudian atau spekulasi yang mengandung unsur untung-untungan. Dalam maisir, seseorang dapat memperoleh keuntungan tanpa melalui usaha yang jelas, sehingga praktik tersebut dianggap bertentangan dengan prinsip keadilan dalam Islam. Larangan terhadap gharar, riba, dan maisir bertujuan untuk menjaga keadilan dan stabilitas dalam sistem ekonomi Islam. Dengan menghindari praktik-praktik tersebut, kegiatan

ekonomi diharapkan dapat berjalan secara sehat, transparan, dan memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat.

## **E. *Driver Online***

### 1. Pengetian *driver online*

Dalam *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (2009) 12 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan biaya. Berdasarkan Pasal 1 angka 20 Undang-undang Lalu Lintas Aangkutan Jalan menyatakan bahwa “Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah”. Ojek *Online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

## F. Zendo (*zein delivery order*).

### 1. Pengertian 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, kami menyediakan berbagai layanan *on-demand* yang dapat diakses dengan mudah melalui WhatsApp. Zendo berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap pelanggan dengan layanan yang profesional namun tetap ramah dan bersahabat.

#### a. Sejarah zendo

Zendo lahir dari gagasan seorang perempuan tangguh bernama Ibu Lutfy Azizah, seorang guru honorer dan anggota Serikat Usaha Muhammadiyah (SUMU) yang berdomisili di Tulungagung, Jawa Timur. Motivasi awalnya adalah membantu masyarakat dan menciptakan peluang ekonomi di lingkungan sekitar tempat tinggalnya. Ketika itu, Lutfy berprofesi sebagai guru TK dengan gaji yang sangat rendah. Seiring kebutuhan warga dan seringnya permintaan untuk diantarkan barang, dibeliakan makanan, atau diantar ke suatu tempat membuat Lutfy merasa perlu menyediakan layanan semacam “*delivery order*” sederhana. Ia pun memanfaatkan layanan pesan singkat (mulanya lewat BlackBerry Messenger, lalu WhatsApp) untuk melayani permintaan tersebut. Sistemnya sederhana: pelanggan cukup mengirim pesan, dan Lutfy bersama tim kecilnya akan mengatur *driver* untuk memenuhi permintaan itu.

Secara informal layanan ini mulai berjalan sejak akhir 2014 hingga 2015. Nama “Zendo” sendiri merupakan singkatan dari *Zein Delivery Order*. Zein adalah nama anak Lutfy, sedangkan *Delivery Order* menjelaskan fungsi layanan. Dalam fase awal, layanan Zendo beroperasi terbatas di Tulungagung, melayani antar-jemput, pengantaran makanan dan barang, serta jasa lainnya. Karena dilayani melalui WhatsApp, proses pemesanan terasa lebih mudah dan cepat di komunitas lokal yang sudah terbiasa dengan komunikasi pesan.

Seiring berjalannya waktu, Zendo menjadi semakin dikenal dan memiliki banyak *driver* serta pelanggan di Tulungagung. Perkembangan ini menarik perhatian Serikat Usaha Muhammadiyah (SUMU), organisasi bisnis yang menaungi usaha-usaha anggota Muhammadiyah di seluruh Indonesia. SUMU melihat potensi Zendo sebagai sebuah *startup* lokal yang kuat karena telah bertahan selama beberapa tahun meskipun tanpa dukungan modal besar. Akhirnya, SUMU mengajak Zendo berdialog untuk memperluas jangkauan layanan ini ke luar Tulungagung. Lutfy menyetujui kerja sama tersebut dengan tujuan memperluas dampak sosial dan manfaat Zendo bagi masyarakat yang lebih luas. Dengan dukungan jaringan SUMU dan langkah strategis lainnya, Zendo kemudian mulai berkembang secara nasional.

Pada awal tahun 2025, Zendo resmi beroperasi di puluhan kota di Indonesia. Layanan di Tulungagung tetap menjadi pusat

operasional, sementara jaringan SUMU membantu replikasi model bisnis ini di kota-kota lain. Hingga saat ini, Zendo telah hadir di lebih dari 25-70 kota besar di seluruh Indonesia, termasuk Bekasi, Tangerang, Jawa Timur, Yogyakarta, Sumatera, hingga Kalimantan. Ekspansi ini menjadikan Zendo sebagai salah satu alternatif *platform* ojek dan layanan *on-demand* selain layanan besar lainnya seperti Gojek atau Grab.

Zendo mengusung konsep yang sedikit berbeda dari layanan ojek *online* lainnya. Meski pada dasarnya menyediakan layanan *On Demand Service* yang meliputi ojek, pengiriman barang, belanja, maupun jasa lainnya, Zendo tetap menggunakan pendekatan yang sederhana, kekeluargaan, dan harga yang bersahabat bagi masyarakat luas. Selain itu, sistem operasional awalnya berbasis WhatsApp dengan admin yang membantu penugasan *driver* secara efisien, sehingga pengemudi tidak berebut orderan satu sama lain sesuatu yang menjadi nilai tambah menurut para pendirinya.

b. Regulasi/SOP zendo

1. Regulasi

- Memenuhi aturan yang berlaku di Zendo.
- Memiliki motor, STNK, SIM yang masih berlaku, HP Android dan Bisa membaca maps.
- Modal harian 300.000 (minimal)
- Dilarang double job dengan pekerjaan yang sama dan harus Setor tepat waktu.

- Dilarang menggunakan celana pendek dan sandal jepit ketika bekerja
- Wajib memiliki jas hujan lebih dari 1, dan membawa tali, Dilarang menolak orderan masuk dan memilih orderan lain
- Driver menerima orderan dengan sistem antrian. Tidak ada rebutan dan sangat memungkinkan dapat orderan yg jauh dari titik awal posisi driver
- Wajib daftar BPJS Ketenagakerjaan, Wajib memiliki rekening bank (disarankan BRI & BCA), Wajib punya social media (Instagram & Tik Tok) dan jika ada resiko pekerjaan, perusahaan tidak bertanggungjawab namun akan memberikan bantuan sesuai kemampuan

## 2. Sistem gaji

- Gaji dengan sistem bagi hasil ongkir dalam bentuk setoran harian. Dengan pembagian 80% untuk driver, 20% untuk zendo. Dan tidak ada tunjangan apapun.

## 3. Jam kerja

- Jam kerja wajib memenuhi jam operasional sebagai berikut:

Shif Pagi : 07.00-14.30 (minimal)

Shif Siang: 14.30-22.00 (minimal)

Shif Malam: 16.30-24.00 (minimal)

*Driver wajib standby di jam kerja dan HP selalu ON. Driver*

*baru wajib 30 hari training untuk jam malam (22.00-24.00).*

*Untuk driver baru tidak boleh ambil libur di 2 minggu awal.*

Selanjutnya jatah libur 1 minggu sekali dilarang libur di hari Minggu dan Senin, dan Jum'at khusus *driver* perempuan, untuk libur wajib konfirmasi H-1 kecuali sakit.

#### 4. SOP Driver Zendo

- Semua orderan berasal dari admin Zendo, jika ada orderan yang langsung masuk ke *driver*, harus dilaporkan ke admin (Zendo hanya bertanggungjawab pada orderan yang dilaporkan).
- *Driver* akan masuk ke 2 grup; Grup Zendo *Driver*, Grup Koordinasi, laporan ON, OFF, SKIP, BREAK, dan TERKIRIM semua dilakukan di grup Zendo *Driver*.
- *Driver* wajib memakai jaket, wajib membeli jaket Zendo seharga 200.000, wajib mendownload aplikasi Zendo, wajib menyimpan 3 nomor; Admin 1 Zendo, Admin 2 Zendo, *Customer Service*, wajib membalas chat dari admin, dan segala bentuk konfirmasi ke admin yang memberikan orderan.