



## Tinjauan Jasa Angkutan Dalam Perspektif Bisnis Syariah (*Studi Kasus Jasa Angkutan Online Go-Jek di Makassar*)

Abd. Rizal<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pascasarjana Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Alauddin Makassar  
E-mail: abdrizal.alistiqamah@gmail.com, 80500217005@uin-alauddin.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Kata Kunci:

Ojek Pangkalan, Ojek Online, Bisnis Syariah

#### DOI:

<http://dx.doi.org/10.31332/lifalah.v4i1.1313>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan pengguna jasa angkutan ojek pangkalan dengan adanya angkutan online Go-Jek, untuk mengetahui pandangan pengguna jasa angkutan online Go-Jek dan untuk mengetahui bisnis jasa angkutan online Go-Jek dalam perspektif bisnis syariah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dan pendekatan normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perselisihan yang terjadi antara pengemudi ojek pangkalan dengan pengemudi ojek online adalah hanya sebuah kesalahan dalam hal komunikasi dan ketidaksiapan para pengemudi ojek pangkalan dalam menghadapi era moderenisasi perkembangan teknologi. Kehadiran jasa angkutan online Go-Jek berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat dan juga dapat mengurangi tingkat pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja. Sedangkan dalam perspektif bisnis syariah, bisnis yang baik adalah bisnis yang dapat memberikan banyak manfaat, sehingga dalam mengikapi perselisihan tersebut, maka yang menjadi tolak ukur dalam menentukan persoalan perselisihan antara pengemudi ojek online dengan pengemudi ojek pangkalan termasuk dalam perbuatan menzalimi atau melanggar etika persaingan bisnis syariah adalah dengan menggunakan aspek kemaslahatan dan kemudharatannya. Sehingga jika diukur dari aspek kemaslahatan yang diberikan perusahaan Go-Jek dan jika dibandingkan kemudharatannya yang ditimbulkan, maka kemaslahatannya atau manfaatnya masih jauh lebih banyak yang diberikan oleh perusahaan Go-Jek.

## 1. Pendahuluan

Islam merupakan ajaran Allah yang bersifat universal yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik secara material maupun spiritual, selalu berhubungan antara yang satu dengan yang lain (Ismail Nawawi, 2012: 29). Manusia saling tukar menukar manfaat di semua aspek kehidupan, baik melalui bisnis atau jual beli, sewa menyewa, bekerja dalam bidang pertanian, industri, jasa maupun bidang lainnya. Semua itu membuat manusia berinteraksi, bersatu, berorganisasi, dan saling bantu membantu dalam memenuhi kebutuhannya (Yusuf Qardawi, 2005: 355).

Manusia di era globalisasi lebih mengedepankan sistem ekonomi yang cenderung ke arah sistem ekonomi yang tidak sesuai dengan konsep bisnis syariah, seperti melakukan praktik yang mengandung unsur *al-batil* (kebatilan), *al-fasad* (kerusakan) dan *al-zalim* (kezaliman) terhadap orang lain ataupun pesaing bisnisnya ataupun kegiatan bisnis yang memiliki kemudharatan lebih besar dibandingkan dengan kemaslahatannya yang dalam konsep bisnis syariah hal tersebut

merupakan praktik yang terlarang dan tidak dibolehkan. Oleh sebab itu, sebagai umat Islam seharusnya tetap memegang teguh nilai-nilai Islam dalam hal apapun agar mendapat berkah dari kegiatan yang dilakukan termasuk dalam berbisnis seperti dalam QS al-Taubah/9: 105.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ  
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahannya:

Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Oleh karena itu, setiap pelaku bisnis khususnya para pebisnis muslim diwajibkan memahami konsep bisnis syariah (Binhadi, dkk., 2011: 13), antara lain: prinsip dasar bisnis syariah yaitu prinsip dasar halal dan baik, praktik yang terlarang dalam bisnis Syariah, etika dalam persaingan bisnis Syariah

dan tujuan bisnis syariah. Allah memerintahkan hambanya untuk mencari rezeki yang halal dan baik, Allah berfirman dalam QS al-Baqarah/2: 168.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ  
حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ  
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Terjemahnya:

Wahai manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.

Berdasarkan ayat di atas, bahwa prinsip halal dan baik ini menyangkut terkait dengan produk barang, jasa maupun proses kegiatannya. Makna *tayyib* memiliki pengertian yang mencakup segala nilai-nilai kebaikan yang menjadi nilai tambah dari hal-hal yang halal dalam rangka pencapaian tujuan bisnis syariah yaitu memperoleh keuntungan material dan non material, mendorong terjadinya pertumbuhan ekonomi, menjaga keberlangsungan bisnis dan memperoleh berkah dan rido Allah. *Tayyib* meliputi dua aspek yaitu

*ihsan* dan *tawazun* (Binhadi, dkk., 2011: 14).

1) *Ihsan* adalah melakukan perbuatan baik dan menghindari perilaku yang merusak dan merugikan. Dalam hal ini, jika dikaitkan dengan bisnis jasa angkutan, maka setiap pelaku bisnis harus menghindari perbuatan yang merusak ataupun merugikan salah satu pihak, seperti mendzalimi orang lain atau pesaing bisnis. Allah berfirman dalam QS al-Qasas/28: 77.

وَابْتَغِ فِيهَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا  
تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا  
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي  
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sehingga Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

Ayat tersebut menjelaskan tentang kewajiban untuk berbuat baik kepada orang lain, dalam kaitannya dengan bisnis jasa angkutan diharapkan dalam kegiatan bisnis tersebut tidak ada kemudian pihak yang merasa dirugikan ataupun merasa terdzalimi dengan bisnis yang dijalankan.

Dalam hal berbuat baik dalam memberikan layanan dalam kaitannya dengan jasa angkutan, diwajibkan cara-cara atau proses-prosesnya juga harus dilakukan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hadis salah satu hadis tentang keutamaan mengerjakan sesuatu dengan cara yang tepat, teratur, jelas dan tuntas. Rasulullah saw bersabda, sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan dengan *itqan* (tepat, teratur, jelas dan tuntas) (Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, 2003: 1).

2) *Tawazun* adalah neraca keseimbangan dalam arti umum yaitu yang mencakup diantaranya keadilan, keseimbangan antara spritual dan material, eksplorasi dan konservasi, sektor finansial dan sektor riil, risiko dan hasil (Binhadi, dkk., 2011: 15). Allah berfirman dalam QS al-Rahman/55: 7,8,9.

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ  
 أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ  
 وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا  
 الْمِيزَانَ

Terjemahnya:

Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan). Supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu. Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.

Salah satu kegiatan bisnis yang akhir-akhir ini menjadi menjadi fenomena atau viral yaitu bisnis jasa angkutan online yang dinamakan Go-Jek yang kemudian banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya jasa angkutan online Go-Jek yang dapat memudahkan bagi pengguna jasa angkutan dalam menggunakannya, baik dari segi cara pemesanannya, harga jasa angkutannya maupun cara pembayarannya yang kemudian banyak masyarakat yang pada awalnya menggunakan jasa angkutan umum konvensional (ojek pangkalan) beralih menggunakan jasa angkutan ojek online yaitu Go-Jek.

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan Go-Jek bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para driver Go-Jek mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi Go-Jek. Mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau, serta berbagai fasilitas yang lain. Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go-Jek kini telah berkembang menjadi salah satu penyedia jasa angkutan online terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari jasa angkutan, logistik, pembayaran, layanan antar makanan, dan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh perusahaan Go-Jek.

Akan tetapi dalam proses perkembangan jasa angkutan online dengan berbagai layanan yang telah diberikan baik sebagai pengguna atau penumpang jasa ataupun sebagai

pengemudi ojek, menyebabkan fenomena terjadinya peralihan penggunaan jasa angkutan ojek pangkalan ke jasa angkutan online sehingga terkadang memicu terjadinya kesenjangan ekonomi atau perselisihan di antara pengemudi jasa layanan angkutan ojek pangkalan (seperti bentor, dan ojek pangkalan) dengan pengemudi jasa angkutan ojek online dan juga sering terjadi aksi penolakan dan demonstrasi yang dilakukan oleh para pengemudi angkutan ojek pangkalan dan bahkan yang lebih parah lagi terkadang terjadi aksi penghadangan terhadap pengemudi angkutan ojek online yang dilakukan oleh pengemudi angkutan ojek pangkalan seperti yang dirilis dalam berita online yang menyebutkan tentang kisruh antara pengemudi ojek online dan ojek pangkalan di Makassar kembali terjadi. Perselisihan tersebut merupakan lanjutan kasus sebelumnya yang terjadi wilayah tamalanrea Makassar. Ada beberapa alasan penyebab terjadi perselisihan tersebut, yaitu alasan penyebab yang pertama adalah para pengemudi ojek pangkalan menganggap bahwa para pengemudi ojek online mengambil hak jasa angkutan ojek pangkalan dalam mencari atau menunggu penumpang yang kemudian

menyebabkan jasa angkutan ojek pangkalan mengalami penurunan omset pendapatan yang dikarenakan oleh berkurangnya pengguna angkutan ojek pangkalan yang telah beralih ke jasa angkutan online Go-jek. Alasan kedua adalah angkutan ojek pangkalan memperlakukan cara penjemputan penumpang yang dilakukan jasa angkutan ojek online, pengemudi ojek pangkalan yang merasa dirugikan dengan adanya ojek online yang sering mengambil penumpang di wilayah tempat pangkalan bentor dan ojek.

Alasan ketiga adalah jasa angkutan ojek online dinilai telah memasang tarif yang dianggap jauh lebih murah daripada jasa angkutan ojek pangkalan. Sehingga dapat mempengaruhi omset pendapatan jasa angkutan ojek pangkalan. Para pengemudi jasa angkutan ojek pangkalan menilai angkutan berbasis aplikasi online telah memonopoli harga. Oleh karena itu, penumpang lebih memilih menggunakan jasa angkutan ojek online dibandingkan jasa angkutan ojek pangkalan karena harga atau jasa angkutannya lebih murah dibandingkan dengan jasa angkutan ojek pangkalan.

Oleh sebab itu, setiap kegiatan bisnis yang dilakukan, diharapkan pelaku bisnis harus memahami dan

melihat perkembangan zaman yaitu termasuk perkembangan teknologi dan juga setiap pelaku bisnis khususnya pebisnis Muslim harus memahami konsep bisnis syariah yang terdiri dari prinsip dasar halal dan baik, tujuan bisnis syariah, praktik yang terlarang dalam bisnis syariah, etika bisnis syariah, sehingga tidak terjadi perselisihan di antara pelaku bisnis ataupun di antara pengemudi angkutan. Hal inilah yang kemudian membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Tinjauan Jasa Angkutan dalam Perspektif Bisnis Syariah (Studi Kasus Jasa Angkutan Online Go-Jek di Makassar)”

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Konsep Jasa Angkutan

Istilah angkutan berasal dari kata angkut atau mengangkut yang berarti mengangkat, membawa, memuat, atau mengirimkan (Hoetomo, 2005: 47). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 74 tentang Angkutan Jalan, Pasal 3 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan atau dengan menggunakan

kendaraan bermotor umum atau angkutan umum.

Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Angkutan orang dengan menggunakan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat 1 huruf a berupa sepeda motor, mobil penumpang, atau mobil bus. Sedangkan kendaraan tidak bermotor sebagaimana yaitu kendaraan yang digerakan oleh tenaga orang seperti becak dan kendaraan yang ditarik oleh tenaga hewan seperti kuda yang digunakan dalam membantu kegiatan sehari-hari.

Istilah ojek dalam kamus bahasa indonesia disebut sebagai sepeda motor yang digunakan dengan cara membonceng atau mengantar penumpang dan penyewanya memberikan bayaran sebagai uang jasa angkutan (Hoetomo, 2005: 353).

Ojek pangkalan terdiri dari ojek dua roda dan ojek tiga roda (bentor). Dalam hal promosi ojek pangkalan, biasanya para pengemudi ojek pangkalan menggunakan atau memakai papan, triplek atau spanduk dipinggir jalan dengan membuat pangkalan sendiri dan biasanya jika pengemudi ojek pangkalan sudah terkenal akan

direkomendasikan ke tetangga dan semua itu tergantung dari kepercayaan saja. Jadi, penumpang terlebih dahulu mendatangi pangkalan ojek atau hanya menunggu di tempat atau rumah calon penumpang dan berharap ojek pangkalan lewat dan menghampirinya. Untuk tarif jasa angkutannya terkadang bervariasi, hal tersebut tergantung atau ditentukan dengan tawar-menawar dengan pengemudi atau sopir terlebih dahulu, setelah tawar-menawar mengenai tarif jasa angkutan selesai dan disepakati, kemudian pengemudi akan mengantar penumpangnya sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Sedangkan ojek online disebut juga sebagai jasa angkutan yang menggunakan aplikasi online yang disediakan oleh penyedia jasa angkutan yang dapat di instal di *smartphone* pengguna dengan bantuan jaringan internet sebagai penghubung yang dapat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah dapat langsung dilihat pada aplikasi. Salah satu jasa angkutan ojek online yang sedang beroperasi saat ini adalah jasa angkutan online Go-Jek. Go-Jek yaitu sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja dan pelayanan kepada masyarakat



melalui jasa angkutan online di berbagai sektor informal di Indonesia. Adapun jenis-jenis layanan yang disediakan oleh penyedia jasa angkutan online Go-Jek antara lain, go-ride, go-car, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med, go-box, go-tix, go-pay, go-bills, go-point, go-pulsa, go-massage, go-clean, go-auto dan go-glam.

## 2.2 Konsep Bisnis Syariah

Sumber-sumber hukum bisnis syariah adalah Al-Qur'an, hadis dan ijtihad. Bisnis syariah terdiri dari dua unsur kata yaitu bisnis dan syariah. Bisnis merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli atau istilah sederhananya adalah kegiatan berdagang atau berniaga (Irwan Misbach, 2017: 34). Kata bisnis dalam al-Qur'an biasanya yang digunakan dengan istilah *at-tijarah*, *al-bai'*, *tada'yantum*, dan *isyara* yang secara umum berarti berniaga atau berdagang. Pengertian bisnis secara umum adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh pendapatan atau penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidupnya (Asmuni dan Siti Mujiatun, 2016: 11). Adapun bisnis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bisnis jasa angkutan.

Syariah berasal dari bahasa arab "syara " atau "syari'at" yang berarti *the moslem law* atau hukum Islam. Syariah juga berarti perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan (Asmuni dan Siti Mujiatun, 2016: 11). Secara etimologis atau bahasa, Syariah adalah jalan ke tempat pengairan, atau jalan yang harus diikuti, atau tempat lalu air sungai.

Berdasarkan pengertian tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa bisnis syariah adalah serangkaian aktivitas jual beli dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya baik barang atau jasa, tetapi dibatasi cara memperoleh dan menggunakannya, sehingga dalam mendapatkan harta dan menggunakannya tidak boleh dengan cara-cara yang diharamkan Allah swt. Oleh karena itu, berbisnis menurut ketentuan syariah tidak boleh bebas dari ketentuan syariat dan harus dibedakan antara halal dan haram atau yang hak dan yang batil tidak boleh dicampuradukkan.

Allah berfirman dalam QS al-Baqarah/2: 42.

وَلَا تَلْسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ  
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ



Terjemahnya:

Dan janganlah kamu campuradukkan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya.

Berdasarkan ayat di atas, maka bisnis menurut ketentuan syari'ah tidak boleh bersifat bebas, tetapi harus mengikuti prinsip halal dan haram bahkan yang *syubhat* lebih baik di jauhi daripada dilakukan.

Dalam buku pedoman umum *good governance* bisnis syariah, menjelaskan tentang dua prinsip dasar bisnis syariah yaitu prinsip dasar halal dan baik (Binhadi dkk, 2011: 13). Sedangkan dalam berbagai kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu sudah pasti dengan tujuan tertentu, demikian pula dengan kegiatan ekonomi yang berbasis bisnis syariah yang juga mempunyai tujuan yang akan dicapai yaitu antara lain:

1. Memperoleh Keuntungan Material dan Non Material
2. Mendorong Terjadinya Pertumbuhan Ekonomi
3. Menjaga Keberlangsungan Bisnis
4. Memperoleh Berkah dan Ridha Allah

Ada beberapa istilah di dalam al-Qur'an yang termasuk dalam kategori praktik bisnis yang dilarang, seperti *al-batil*, *al-fasad*, dan *al-zalim* (Ma'ruf Abdullah, 2014: 48). Istilah-istilah tersebut merupakan celah atau dasar dari terjadinya praktek bisnis yang terlarang, karena bertentangan dengan nilai-nilai yang dijelaskan dalam al-Qur'an begitupun dengan hadis. Ketiga istilah tersebut dapat dipahami sebagai prinsip keburukan, kejelekan dalam perbuatan manusia, khususnya terkait dengan kajian etika bisnis syariah.

Etika bisnis syariah merupakan acuan moral sebagai bagian dari wujud *akhlaqul karimah* dalam bisnis berbasis syariah. Etika bisnis syariah didasarkan pada itikad baik dan sikap saling rida antar pihak dengan tetap mentaati aspek halal dan baik (Binhadi dkk, 2011: 20). Penerapan etika dalam bisnis syariah secara berkesinambungan akan menciptakan suasana yang kondusif bagi pembentukan budaya bisnis yang islami. Implementasi etika bisnis syariah dalam kegiatan bisnis tersebut akan tercapai jika telah memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis syariah seperti yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw yaitu: *customer oriented* (kepuasan pelanggan), transparansi, persaingan

yang sehat, dan *fairness* (keadilan) (Norvadewi, 2015: 37).

Sebagai umat islam, sosok yang selalu menjadi contoh dan panutan yang patut diteladani baik dari aspek agama, kepemimpinan, sosial, ekonomi maupun prilaku yaitu Rasulullah shallallahu alaihi wasallam. Sifat dan prilaku Rasulullah saw meliputi: 1. *shiddiq*, 2. *amanah*, 3. *fathonah*, 4. *tabligh* dan 5. *Istiqomah* (Irwan Misbach, 2017: 36).

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk mencari makna, pemahaman dan pengertian tentang fenomena, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung ataupun secara tidak langsung dengan masalah yang diteliti atau dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi atau fenomena tersebut (A Musri Yusuf, 2014: 328). Penelitian ini juga termasuk dalam jenis penelitian penelitian lapangan.

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi dan pendekatan normatif dengan

menggunakan metode penelitian deskriptif analisis yaitu dengan mencari arti dari pengalaman dalam kehidupan ataupun sebuah masalah yang dihadapi. Dalam hal ini, peneliti menghimpun data berkenaan dengan konsep, fenomena atau peristiwa, pendapat, pendirian sikap, penilaian dan pemberian makna terhadap situasi tertentu atau pengalaman dalam kehidupan. Sehingga, data yang didapatkan di lapangan yang berkaitan dengan jasa angkutan ojek pangkalan dan ojek online dideskripsikan, diinterpretasikan, dianalisis dan kemudian menarik kesimpulan berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun pendekatan normatif yaitu dengan memberikan tinjauan tentang implementasi atau aktivitas jasa angkutan online Go-Jek dan juga hal-hal berkaitan dengan fenomena atau peristiwa implementasi atau aktivitasnya dalam perspektif bisnis syariah.

#### 3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua jenis sumber data yaitu, data primer dan data sekunder (Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004: 30).

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari studi lapangan yaitu dengan cara mengadakan penelitian baik dari hasil observasi peneliti, maupun dari informan kunci dengan teknik wawancara langsung untuk mendapatkan data.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka yang bertujuan memperoleh landasan teori yang bersumber dari buku literatur, media massa seperti (berita tv), media online/sosial (facebook, intagram, twitter dan lain-lain) dan media cetak (koran) dan data ini merupakan data pendukung dalam proses penelitian.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan jenis-jenis data yang akan diteliti (Suharsimi Arikunto, 2003: 112). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga metode yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi adalah metode pengumpulan data melalui proses pengamatan dengan menggunakan pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya dan

langsung pada sumber data untuk mengetahui aktivitas, perilaku, dan budaya sumber data, sehingga dapat menghasilkan pemahaman kontekstual dan pandangan holistik yang menyeluruh (Sugiyono, 2008: 64-66).

2. Wawancara adalah proses mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung secara lisan antara dua orang atau lebih dalam bentuk tatap muka, mendengarkan secara langsung mengenai informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Surtrisno Hadi, 2000: 113).
3. Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang dapat digunakan sebagai alat bukti atau keterangan, baik dalam gambar dokumentasi maupun narasi yang dapat menunjang penelitian.

### 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik pengolahan dan analisis data menggunakan tiga tahap yaitu tahap reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal

yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2008: 92).

2. Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun. Bentuk penyajian data kualitatif yaitu teks naratif yang berbetuk catatan lapangan dan model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan (Emzir, 2011: 129).
3. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2008: 99).

#### 4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

##### 4.1 Gambaran Umum Jasa Angkutan online Go-Jek

Go-Jek didirikan oleh Nadiem Makarim, seorang warga negara Indonesia lulusan *Master of Business Administration* dari *Harvard Business School*. Pada tanggal 13 Oktober 2010, Go-Jek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Go-Jek masih mengandalkan *call center* untuk menghubungkan

penumpang dengan pengemudi ojek. Pada 7 Januari 2015, Go-Jek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis android dan IOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan *call center*. Untuk wilayah Makassar Go-Jek telah hadir dan resmi beroperasi sekitar tahun 2015, adapun Visi dan Misi Perusahaan Go-Jek adalah:

**Visi**

“Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, mmberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan Indonesia kedepannya”.

##### **Misi**

- 1) Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia.
- 2) Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.

- 3) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 4) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan

#### 4.2 Pandangan Pengemudi Jasa Angkutan Ojek Pangkalan dengan Adanya Jasa Angkutan Online Go-Jek

Beralihnya pengguna ojek pangkalan ke ojek online Go-Jek membuat beberapa pekerja ojek pangkalan mengeluh. Beberapa pekerja tersebut menyuarakan keluhan mereka dengan mengadakan demo dimana-mana. Tidak sedikit dari mereka yang melarang ojek online untuk beroperasi di daerah tempat pangkalan mereka berada. Bahkan ada juga oknum-oknum yang menggunakan kekerasan fisik untuk menakut-nakuti pengemudi ojek online agar tidak beroperasi dan mengambil penumpang ojek pangkalan. Seperti yang dirilis dalam berita online rakyatku.com, makassar yang menyebutkan kisruh antara pengemudi ojek online dan ojek pangkalan di Makassar kembali terjadi, pertikaian ini merupakan lanjutan kasus sebelumnya yang terjadi wilayah Tamalanrea, Makassar. Tampak, pengemudi ojek

pangkalan di Tamalanrea melakukan *sweeping* terhadap ojek online di sekitar BTP. Sehingga beberapa atribut ojek online dibakar oleh ojek pangkalan.

Dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan salah satunya adalah wawancara dengan pengemudi ojek pangkalan yang selalu mangkal di pangkalan ojek Baruga Antang yang mengeluhkan adanya ojek online yaitu Pak Syaripuddin atau sering dipanggil Daeng Uddin yang sudah sekitar 10 tahun menjadi tukang ojek pangkalan Baruga Antang mengatakan bahwa:

“Memang selama ada ojek online pendapatan kami menurun yang biasanya sebelum ada ojek online, pendapatan kami bisa dapat diatas Rp. 100.000/hari, tapi setelah ada ojek online, pendapatan kami hanya kisaran Rp. 50.000 an, bahkan terkadang di bawah Rp. 50.000.”

Hal serupa tidak hanya dirasakan di pangkalan ojek antang, akan tetapi juga terjadi di pangkalan ojek pangkalan tello dan pangkalan aspol tello. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu tukang ojek tello yaitu Daeng Pase yang sudah sekitar 15 tahun menjadi tukang ojek pangkalan yang juga mengeluhkan

adanya ojek online yang mengatakan bahwa:

“Pendapatan kami berkurang sekali, selama ada ojek online, pendapatannya hanya kisaran Rp. 30.000- 40.000/hari, padahal masih ada 4 orang anak yang harus dibiayai, kata beliau.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, bukan hanya mengenai berkurangnya pendapatan saja yang mereka (tukang ojek pangkalan) keluhkan, mereka juga mengeluhkan tentang cara penjemputan yang dilakukan oleh *driver* ojek online, seperti yang disebutkan oleh Daeng Udding yang mengatakan bahwa:

“Biasa itu de’, ada *driver* ojek online yang mengambil penumpang di dekat pangkalan ini, tidak menggunakan aplikasi, tapi dengan cara di panggil langsung, jadi itu kami tidak setuju dengan cara seperti itu, harusnya tetap pakai aplikasi, kata beliau.”

Salah satu media berita online Antaranews.com online merilis berita tentang “*Go-jek Indonesia Rangkul Tukang Ojek Hindari Konflik*” Makassar (Antara Sulsel) yang menyebutkan bahwa Go-jek Indonesia terus berkomitmen dalam merangkul tukang ojek pangkalan agar bisa bergabung dan menghindari

terjadinya potensi konflik saat masuk atau menggarap wilayah baru. *Chief Human Resources Officer* Go-Jek Indonesia, Monica Oudang di Makassar, mengatakan bahwa:

“Pihaknya juga terus menjaga dan berkomitmen terhadap visi perusahaan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat. “Kami hadir buat sosial impact buat kostumer untuk meningkatkan produktifitas mereka. Dengan melihat demo-demo yang terjadi, Go-Jek sebetulnya sudah merangkul usaha-usaha konvensional. Dan jika masuk beroperasi di tempat yang baru, kami juga memprioritaskan mengajak tukang ojek pangkalan untuk bergabung,” katanya.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh *Chief Human Resources Officer* Go-Jek Indonesia, Monica Oudang di Makassar untuk terus berkomitmen dalam merangkul tukang ojek pangkalan agar bisa bergabung dan menghindari terjadinya potensi konflik saat masuk atau menggarap wilayah baru yang ketika dikonfirmasi mengenai ungkapan tersebut, salah satu tukang ojek pangkalan Aspol Tello yang

bernama Daeng Sapong Slamet yang telah diwawancarai mengatakan bahwa:

“Sebenarnya de’, ada ji sosialisasi dan ajakan dari Go-Jek dan teman-teman untuk bergabung menjadi *driver* ojek online, tapi kami ini yang masih bertahan menjadi tukang ojek pangkalan sudah tua dan rata-rata sudah berumur yang terkendala penggunaan aplikasi Go-Jek yang tidak tau cara penggunaan aplikasinya, sebenarnya disini dulu banyak tukang ojek yang bergabung menjadi ojek pangkalan, tetapi selama ada perusahaan Go-Jek sebagian kami yang masih muda dan paham menggunakan aplikasi Go-Jek pindah menjadi ojek online, tapi syaratnya, mereka yang sudah pindah tidak boleh lagi bergabung disini jadi ojek pangkalan, kata beliau.”

Salah satu pertanyaan pada saat wawancara berlangsung adalah ketika ditanya mengenai tentang harapan daripada tukang ojek pangkalan kepada Go-Jek ataupun ojek online dalam hal penjemputan penumpang adalah sesuai dengan hasil wawancara salah satu tukang ojek pangkalan Aspol Tello yang bernama Daeng Sapong Slamet yang telah diwawancarai mengatakan bahwa:

“Sebenarnya de’, memang pertama awal-awalnya ojek online muncul, kami semua disini sepakat menolak ojek online, tapi karena beberapa teman kami disini sudah bergabung dan mereka suka dengan kerjaan *driver* ojek online, jadi kami setuju-setuju saja, tapi yang kami disini harapkan ada saling pengertian dari pihak ojek online khusus untuk pangkalan kompleks perumahan untuk tidak menjemput di dalam kompleks, karena itu ji kasihan yang kami harapkan , tapi kalau ingin mengantar masuk penumpang atau antar makanan boleh ji, dengan syarat helmnya disimpan di pangkalan dan setelah mengantar makanan, baru boleh diambil, kata beliau”.

Pada dasarnya perselisihan atau konflik yang terjadi antara pengemudi ojek pangkalan dengan pengemudi ojek online adalah hanya sebuah kesalahan dalam hal komunikasi dan ketidaksiapan dari para pengemudi ojek pangkalan dalam menghadapi era modernisasi dalam hal perkembangan kecanggihan teknologi. Dengan berbagai alasan yang diungkapkan oleh pengemudi ojek pangkalan yang masih bertahan menjadi pengemudi ojek



pangkalan yang membuat mereka mengalami kekurangan dalam hal pendapatannya.

#### 4.3 Pandangan Pengguna (Pengemudi/Driver Ojek Online dan Penumpang Ojek Online) Jasa Angkutan Online Go-Jek

##### 4.3.1 Pandangan Pengguna sebagai Pengemudi Ojek Online

Tak dapat dipungkiri dan harus diakui bahwa bisnis angkutan berbasis online ini merupakan terobosan baru di bidang jasa angkutan. Walaupun menuai banyak kontroversi, perkembangan teknologi yang pesat tidak dapat ditahan dan dihindari sehingga setiap teknologi baru dapat teraplikasikan dalam kehidupan sehari-hari, terlepas dari masalah tersebut, masyarakat Indonesia sangat memerlukan sarana jasa angkutan yang nyaman, aman, tepat waktu dan tidak mahal. Kehadiran perusahaan Go-Jek juga membuka lapangan kerja dapat mengurangi tingkat pengangguran.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pengemudi ojek online Go-Jek, salah satunya adalah pengemudi ojek online Go-Jek yang bernama Rudi R yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya ini Go-Jek sangat membantu bagi kami yang dulunya tidak memiliki pendapatan tetap dan tidak mempunyai pekerjaan tetap, sekarang ini menjadi ojek online Go-Jek sudah menjadi pekerjaan tetap saya, jadi saya bisa membiayai kebutuhan sehari-hari istri dan 2 orang anak saya, kata beliau.”

Hasil wawancara dengan Rudi sebelumnya selaku *driver* ojek online Go-Jek yang juga senada dengan wawancara yang dilakukan dengan *driver* ojek lainnya yang bernama Kaharuddin yang juga mengatakan bahwa:

“Pekerjaan sebagai ojek online Go-Jek lumayan menjanjikan dalam hal pendapatan, jika banyak orderan penghasil sehari bisa sampai 300.000-400.000 bahkan lebih dalam sehari, apalagi kalau bisa capai target orderan, baru lebih dari itu, saya itu orang wajo, jadi saya datang ke makassar cari kerja sebagai *Driver* ojek online dan alhamdulillah lumayan juga penghasilannya, dari pada tinggal di kampung jadi pengangguran, walaupun terkadang tidak menentu, tapi lumayanlah untuk

kebutuhan sehari-hari dan juga bisa disimpan sebagian, saya sudah setahun menjadi driver ojek online dan sampai sekarang saya masih senang menjadi driver ojek online, kata beliau.”

Bagi para mitra pengemudi, pekerjaan sebagai *driver* ojek online sangat membantu menambah penghasilan. Sebagian bahkan menjadikannya sebagai pekerjaan utama. Seperti hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu pengemudi atau *driver* ojek online yang bernama Jusman yang mengatakan bahwa:

“Saya sebenarnya kerja di salah satu tempat kursus sebagai guru bimbingan, tapi disela-sela ngajarku saya gunakan untuk jadi *driver* ojek online itu, hanya sebagai pekerjaan sampingan aja, karena kalau di tempat kursus, masuk kerjanya dari jam 09:00-17:00, sebelum ke tempat kursus, saya jadi driver ojek online dulu, biasa juga setelah dari tempat bimbingan, kan lumayan untuk tambahan pembeli bensin, makan dan kebutuhan lainnya, kata beliau.”

Oleh karena itu, perubahan *mindset* (pola pikir) tukang ojek sebagai pekerjaan rendah terbukti dengan semakin banyaknya orang yang tertarik menjadi tukang ojek sebagai pekerjaan sampingan atau bahkan menjadi pekerjaan utama menjadi salah satu keberhasilan dari adanya Ojek Online.

Senada dengan hasil wawancara yang telah dilakukan, salah satu hasil penelitian Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia menyebutkan bahwa kehadiran Go-Jek berdampak pada perekonomian Indonesia yang dalam hal ini jasa angkutan online Go-Jek yang mengurangi tingkat pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja, Go-Jek meningkatkan penghasilan dan pengeluaran mitra pengemudi dan kesejahteraan keluarga dan kualitas hidup mitra pengemudi meningkat.

#### 4.3.2 Pandangan Pengguna sebagai Konsumen atau Penumpang Ojek Online Go-Jek

Tak dapat dipungkiri bahwa sesuatu yang instan dan mudah menjadi pilihan bagi mayoritas masyarakat di masa yang moderen ini. Berbagai pilihan alternatif yang lebih cepat dan mudah akan menjadi prioritas utama bagi kebanyakan orang. Dan yang paling

penting adalah canggihnya teknologi yang ada pada masa kini mampu memenuhi keinginan manusia dalam memenuhi kebutuhan secara instan. Dengan adanya jasa angkutan online Go-Jek ini yang dapat memudahkan bagi pengguna jasa angkutan dalam menggunakannya, baik dari segi cara pemesanannya, harga jasa angkutannya maupun cara pembayarannya yang kemudian banyak masyarakat yang pada awalnya menggunakan jasa angkutan umum yang dalam hal ini ojek pangkalan atau ojek pangkalan beralih menggunakan jasa angkutan ojek online yaitu Go-Jek.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yang salah satunya hasil wawancara dengan seorang guru sekolah dasar di salah sekolah swasta di Makassar yang bernama Ibtisam yang mengatakan bahwa:

“Saya sudah sekitar 2 tahun pakai jasa angkutan ojek online Go-Jek dan memang sangat membantu, dikarenakan cara pesannya mudah, dimanapun bisa, apalagi saya tinggal di dalam kompleks perumahan, pesan ojek hanya lewat handphone melalui aplikasi Go-Jek, tidak seperti ojek pangkalan atau bentor haruski lagi keluar cari di luar atau ke

pangkalan kalau mau minta diantar, tidak hanya itu, tarifnya juga lebih murah dan terkadang ada promo-promo diskon tarifnya, cara pembayarannya juga bisa tunai dan non tunai, hanya dengan Go-Pay, pokoknya lebih baguslah dibandingkan dengan ojek pangkalan atau bentor, kata beliau.”

Senada dengan wawancara sebelumnya, salah satu konsumen ojek online Go-Jek yang bernama Rahmat juga mengatakan bahwa:

“Ojek online khususnya Go-Jek, sangat membantu dalam mendukung aktivitas, memberikan berbagai macam jenis layanan, jadi bukan hanya sebagai ojek saja, tapi bisa juga digunakan untuk memesan makanan ataupun mengirim barang dan masih banyak jenis layanan yang lain juga sangat membantu, menurutku, kata beliau, Go-Jek telah berhasil megubah image atau pandangan ojek yang dulunya hanya memberikan layanan antar atau jemput penumpang atau pelayanan yang diberikan yang dulunya asal-asalan dan tidak mengutamakan layanan atau service dan kepuasan konsumen,

dengan adanya Go-Jek atau ojek online, semua pandangan-pandangan tentang Go-Jek jauh lebih baik, kata beliau.”

Meskipun Go-Jek memberikan banyak sekali kemudahan dalam memberikan layanan, seperti, praktis, tarif murah dan transparan, aman dan terpercaya, memiliki kemudahan dalam hal membayar tunai atau non tunai, memberikan informasi tentang pengemudi dan kendaraannya, dapat mengukur waktu penjemputan dan tujuan dan juga ada catata histori perjalanan, akan tetapi masih ada beberapa kekurangan yang masih harus diperbaiki dan dipertimbangkan, seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan yang telah diwawancarai yang mengatakan bahwa:

“Secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh Go-Jek sudah lebih baik jika dibandingkan dengan layanan jasa angkutan ojek pangkalan, akan tetapi ada ada hal yang mungkin bias menjadi pertimbangan untuk perusahaan Go-Jek dan juga pengemudi ojek online untuk tetap meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen seperti, saat ini belum ada tersedianya *preference* atau menu dalam aplikasi Go-Jek

untuk memilih sendiri pengemudi ojek online yang diinginkan, seperti konsumen wanita/perempuan yang terkadang menginginkan pengemudi atau *driver* ojek online wanita dan juga untuk motor yang digunakan sebaiknya tetap diperhatikan kelayakan dari yang digunakan, karena juga akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, kata beliau.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, secara umum dapat disimpulkan bahwa ojek online Go-Jek saat ini, mereka semua merasa senang dan lebih memilih menggunakan jasa angkutan ojek online Go-Jek di bandingkan dengan jasa angkutan ojek pangkalan, karena ojek online Go-Jek memberikan banyak sekali manfaat dan kemudahan, seperti lebih efisien, mudah dan praktis dalam hal mememesannya, lebih nyaman, aman dan terpercaya, kemudahan dalam membayarkan, karena menyediakan pembayaran non tunai dengan menggunakan jenis layanan Go-Pay dan juga memberikan kepastian tarif yang dibebankan sebelum menggunakan jasa angkutannya dan berbagai kemudahan lainnya. Hal tersebut juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh salah

satu Lembaga penelitian yaitu Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. Dari hasil penelitiannya juga disebutkan antara lain:

1. layanan Go-Jek yang paling banyak digunakan adalah Go-Ride, Go-Food dan Go-Car dengan berbagai kemudahannya.
2. 99% konsumen merasa puas menggunakan Go-Jek
3. 98% konsumen merasa nyaman menggunakan Go-Jek
4. 96% konsumen merasa aman dalam menggunakan layanan Go-Jek

#### 4.4 Perspektif Bisnis Syariah pada Jasa Angkutan Online Go-Jek

Dari serangkaian keberhasilan dan prestasi yang telah dicapai oleh perusahaan Go-Jek, ada salah satu masalah atau hal yang juga sampai saat ini masih menjadi keluhan yang terkadang keluhan tersebut mengakibatkan konflik atau perselisihan antara pengemudi ojek pangkalan dengan pengemudi ojek online Go-Jek, yang dalam hal ini sering terjadi aksi penolakan dan demonstrasi yang dilakukan oleh para pengemudi jasa angkutan ojek pangkalan dan bahkan yang lebih parah lagi terkadang terjadi aksi penghadangan terhadap

pengemudi angkutan ojek online yang dilakukan oleh pengemudi angkutan ojek pangkalan yang mengambil atau menjemput calon penumpang di kawasan ojek pangkalan tersebut.

Meskipun demikian pada dasarnya Go-Jek telah berusaha dan terus berkomitmen dalam merangkul tukang ojek pangkalan agar bisa bergabung dan menghindari terjadinya potensi konflik atau perselisihan, hanya tidak dapat dipungkiri bahwa, senada dengan hasil wawancara yang telah dilakukan yang disimpulkan bahwa sebagian besar mereka yang masih bertahan menjadi tukang ojek pangkalan adalah mereka yang sudah berusia lanjut dan mereka yang tidak paham dengan teknologi dan menggunakan aplikasi Go-Jek yang kemudian tetap memilih menjadi tukang ojek pangkalan dibandingkan menjadi pengemudi ojek online.

Sedangkan jika melihat dalam perspektif bisnis syariah dalam hal tujuan bisnis syariah yang salah satu tujuannya adalah memperoleh keuntungan material dan non material (lapangan kerja baru) yang kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi, seperti yang disebutkan dalam hasil penelitian salah satu Lembaga penelitian yaitu Lembaga Demografi Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia yang menyebutkan bahwa adanya peningkatan perekonomian nasional dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa layanan Go-Jek antara lain:

1. Go-Jek berkontribusi Rp. 8,2 triliun per tahun ke dalam perekonomian Indonesia melalui penghasilan mitra pengemudi.
2. Go-Jek berkontribusi Rp. 1,7 triliun per tahun ke dalam perekonomian Indonesia melalui penghasilan mitra UMKN (usaha mikro, kecil dan menengah).
3. Masyarakat merasakan manfaat jasa layanan Go-Jek.

Dalam hal mengikapi perselisihan tersebut, maka jika melihat dalam perspektif bisnis Syariah, hal yang menjadi tolak ukur kemudian dalam menentukan persoalan perselisihan atau konflik antara pengemudi ojek online dengan pengemudi ojek pangkalan termasuk dalam perbuatan menzalimi ataupun melanggar etika persaingan bisnis syariah adalah dengan menggunakan aspek kemaslahatan dan kemudharatan yang diberikan.

Konsep masalah merupakan salah satu konsep terpenting dalam pengembangan ekonomi Islam. Penerapan konsep masalah dalam

ekonomi Islam atau muamalah memiliki ruang lingkup yang lebih luas, jika dibandingkan dengan masalah ibadah murni atau disebut juga dengan ibadah *mahdhah*. Ruang lingkup dalam ekonomi Islam memiliki ruang lingkup yang lebih luas untuk berijtihad, sehingga cukup terbuka untuk membuat sebuah inovasi dan kreasi terbaru dalam membangun dan mengembangkan ekonomi Islam. Konsep masalah juga merupakan salah satu model pendekatan *ijtihad* yang menjadi sangat penting dalam menentukan kebijakan-kebijakan ekonomi Islam. Masalah adalah tujuan yang ingin dicapai oleh syariat, masalah merupakan esensi dari kebijakan-kebijakan syariah dalam merespon dinamika politik, sosial dan ekonomi. Masalah *'ammah* (kemaslahatan umum) merupakan landasan muamalah yaitu kemaslahatan yang dibingkai secara syar'i, tidak semata-mata mencari keuntungan material, sebagaimana dalam ekonomi konvensional (Sakirman, 2016: 17-28).

Sehingga jika melihat dari aspek kemaslahatan, kelebihan, manfaat dan berbagai kemudahan yang diberikan oleh perusahaan Go-Jek sebagai penyedia layanan jasa angkutan ojek online dan senada dengan hasil

wawancara yang telah dilakukan kepada konsumen penumpang ojek online dan pengemudi ojek online yang kemudian disimpulkan bahwa, sebagian besar mereka mengatakan bahwa dengan adanya Go-Jek sangat membantu dalam mendukung aktivitas sehari-hari dan juga dapat memberikan peluang pekerjaan bagi masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan tetap yang dapat bergabung menjadi pengemudi ojek online. Sedangkan jika melihat dari aspek kemudharatannya yang dalam hal ini perselisihan atau konflik yang ditimbulkan dengan adanya ojek online Go-Jek yang jika dibandingkan dengan kemaslahatannya yang masih jauh lebih banyak dengan kualitas layanan dan kemudahan yang diberikan oleh Go-Jek.

## 5. Kesimpulan

Pada dasarnya perselisihan atau konflik yang terjadi antara pengemudi ojek pangkalan dengan pengemudi ojek online adalah hanya sebuah kesalahan dalam hal komunikasi dan ketidaksiapan dari para pengemudi ojek pangkalan dalam menghadapi era modernisasi perkembangan teknologi. Kehadiran perusahaan jasa angkutan online Go-Jek di Indonesia khususnya di wilayah Makassar berperan penting dalam meningkatkan mobilitas dari

aktivitas masyarakat dengan segala manfaat layanan yang telah diberikan seperti mempermudah aktivitas masyarakat dikala sibuk, menghemat biaya, efisien, aman dan transparan dan berbagai kemudahan lainnya. Kehadiran Go-Jek juga berdampak pada perekonomian Indonesia yang dalam hal ini jasa angkutan online Go-Jek yang mengurangi tingkat pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja, Go-Jek meningkatkan penghasilan dan pengeluaran mitra pengemudi dan kesejahteraan keluarga dan kualitas hidup mitra pengemudi meningkat.

Dalam perspektif bisnis syariah, bisnis yang dilakukan seharusnya dapat menghasilkan keuntungan material dan juga non material, bisnis yang baik adalah bisnis yang dapat memberikan manfaat kebaikan kepada banyak orang, karena dalam Islam telah diajarkan untuk selalu berlomba-lomba dalam hal kebaikan, karena sesungguhnya yang lebih baik diantara kalian adalah yang dapat memberikan manfaat bagi orang lain. Sedangkan dalam hal mengikapi keluhan dari ojek pangkalan yang menjadi penyebab terjadinya perselisihan tersebut, maka jika melihat dalam perspektif bisnis syariah, hal yang menjadi tolak ukur kemudian dalam menentukan persoalan perselisihan atau



konflik antara pengemudi ojek online dengan pengemudi ojek pangkalan termasuk dalam perbuatan mendzalimi ataupun melanggar etika persaingan bisnis syariah adalah dengan menggunakan aspek kemaslahatan dan kemudharatan yang diberikan. Sehingga jika melihat dari aspek kemaslahatan, kelebihan, manfaat dan berbagai kemudahan yang diberikan oleh perusahaan Go-Jek sebagai penyedia layanan jasa angkutan ojek online dan jika melihat dari aspek kemudharatannya yang dalam hal ini perselisihan atau konflik yang ditimbulkan dengan adanya ojek online Go-Jek yang jika dibandingkan dengan kemaslahatannya yang masih jauh lebih banyak dengan kualitas layanan dan kemudahan yang diberikan oleh Go-Jek.

## 6. SARAN

Dari penelitian ini, diharapkan ada penelitian lanjutan yang berkaitan dengan jasa angkutan online Go-Jek dalam hal mendukung dan memberikan pengetahuan-pengetahuan kepada masyarakat secara umum dan kritikan atau saran kepada pihak jasa angkutan online Go-Jek dalam meningkatkan kualitas layanannya.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Aedi, Hasan. 2011. *Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Albani Muhammad Nashiruddin. 2005. *Shifatu Shalati An-Nabiyyi*, terj. *Sifat Shalat Nabi saw*, Muhammad Thalib. Yogyakarta: Media Hidayah.
- Ali, Mohammad Daud. 2000. *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali pers.
- Anwar, Ahsani Amalia. 2017. "Online vs Konvensional: Keunggulan dan Konflik antar Moda Transportasi di Kota Makassar". *Etnosia: Jurnal Etnografi Indonesia* 2 (2): 220-246.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Asmuni dan Siti Mujiatun. 2016. *Bisnis Syariah*. Medan: Perdana Mulya Sarana.
- Aula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syari'ah Life and General: Konsep dan Sistim Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Aziah, Ayu dan Popon Rabia Adawia. 2018. "Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)". *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18 (2): 149-156.
- Basri, Hasnil. 2002. *Hukum Pengangkutan*. Medan: Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum US.
- Binhadi, dkk. 2011. *Pedoman Umum Good Governance Bisnis Syariah*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Governance.

- Bungin, M Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Djaliel, Maman Abdul. 2009. *Al-Qur'an Hadits*. Bandung: Armico.
- Emzir. 2011. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hadi, Surtriso. 2000. *Metodologi Reseach*. Jakarta: UGM Press.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendry Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Hoetomo. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.
- Kementerian Agama RI. 2013. *Al-Qur'an The Great Miracle*. Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Maidin, Muhammad Sabir. 2012. *Ingkar Sunnah/Hadis I: dalam Perspektif Historis*. Makassar: Alauddin University Press.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Margono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Misbach, Irwan. 2017. "Al-Idarah". *Al Idarah* Volume 5: 33 – 44
- Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Ismail. 2012. *Fiqih Muamalah: Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Norvadewi. 2015. "Bisnis dalam Perspektif Islam". *Al-Tijary* 1 (1): 35-45.
- Qardawi, Yusuf. 2005. *Halal Haram dalam Islam*. Solo: Era Intermedia.
- Sakirman. 2016. "Urgensi Masalahah Dalam Konsep Ekonomi Syariah". *PALITA: Journal of Social-Religi Research* 1 (1):17-28.
- Salim, Syahrin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sanjaya, Wina. 2014. *Penelitian pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Shobirin. 2015. "Jual Beli dalam Pandangan Islam". *BISNIS* 3 (2): 240-261.
- Soekanto dan Mamudji. 2009. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafe'i, Rachmat. 2015. *Ilmu Ushul Fiqih*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tarmizi, Erwandi. 2015. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT. Berkah Mulia Insani.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 74 tentang Angkutan Jalan*.
- Republik Indonesia. 2019. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 343 tahun 2019 tentang pedoman perhitungan biaya jasa*.
- Yusuf, A Musri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Fajar Interpretama Mandiri.