

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Dari hasil pengumpulan/penggalan data melalui metode wawancara, observasi, dokumentasi untuk skripsi yang berjudul “Analisis Perbedaan Transaksi Pembayaran sistem Go-Pay dan Cash dalam perspektif Hukum Konvensional dan Hukum Islam (Studi Pada Driver Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri)” telah dideskripsikan sebagai hasil penelitian. Data data penelitian diuraikan dengan urutan berdasarkan pada fokus penelitian, yaitu data hasil penelitian dari sumber data yang terdiri dari informan dan responden, serta data observasi dan dokumentasi. Sajian data hasil penelitian, berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan data tambahan dari responden serta observasi dan dokumentasi secara ringkas. Berikut merupakan peneliti klasifikasikan melalui sub bab selanjutnya yakni pada temuan penelitian dan pembahasan.

1. Sistem Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

Pada zaman yang modern ini, selain jasa transportasi umum yang biasa juga terdapat jasa transportasi online seperti Go-Jek. Sistem pembayarannya pun tidak hanya dengan menggunakan sistem manual atau tunai, tetapi juga sudah menggunakan sistem online. Dalam Go-Jek terdapat sistem Go-Jek Credit yaitu sebuah sistem pembayaran online yang

disediakan oleh Go-Jek bagi konsumen yang tidak menghendaki pembayaran secara tunai, sebut saja Go-Pay. Hal ini tentu saja sudah tidak asing lagi untuk bisnis E-Commerce di Indonesia.

a. Sistem Pembayaran Go-Pay

Wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di Kota Kediri, berdasarkan pernyataan Bapak Sandi Setiawan selaku driver Go-Jek yang di wawancarai oleh peneliti gambaran umum mengenai sistem pembayaran Go-Pay pada Gojek sebagai berikut:

Customer harus melakukan Top Up dulu melalui Driver, Alfamart, Indomart atau melalui Bank, minimal saldo yang dimasukkan 25.000 dan maksimal 1.000.000, dan saldo tersebut bisa digunakan untuk semua jenis pembayaran fitur-fitur yang ada di Go-Jek.¹²¹

Ada juga pernyataan dari Bapak Yuan selaku driver Go-Jek terkait sistem pembayaran Go-Pay pada Gojek sebagai berikut:

Pertama pasti harus top-up dulu, bisa lewat Alfamart bisa lewat driver langsung, nah nanti kan di aplikasinya sudah tertera ada pilihannya mau pakai cash atau go-pay, jadi yang melakukan transaksi go-pay itu customer bukan kita, kalau di kita cuma top-up saldo di aplikasi go-car kita sebagai driver. Kemudian setiap transaksi itu kan ada potongannya, nah potongannya itu diambilkan dari saldo kita.¹²²

Wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan tidak hanya dengan pihak driver saja, tetapi juga dengan pihak customer, menurut Ibu Nidaan Khifiya selaku customer Go-Jek yang diwawancarai oleh peneliti terkait sistem pembayaran Go-Pay pada Gojek sebagai berikut:

¹²¹Wawancara dengan Bapak Sandi Setiawan, Jumat 28 Desember 2018, pukul 16.00 WIB

¹²²Wawancara dengan Bapak Yuan, Jumat 28 Desember 2018 Pukul 17.00 WIB

Pertama kita top-up dulu. Minimal top-up 25.000 maksimal top-up 1.000.000. nah nanti setiap ongkos orderan diambilkan dari saldo kita di go-pay tersebut.¹²³

Sistem pembayaran pada Go-Pay dapat dilakukan ketika customer sudah melakukan Top-Up, Top-Up bisa dilakukan dengan berbagai cara. Berikut hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan berdasarkan pernyataan Bapak Tri Okta selaku driver Go-Jek mengenai sistem Top-Up:

Customer melakukan Top-Up kebanyakan melalui driver, karena jika pembayaran dilakukan melalui Bank/Alfamart/Indomaret maka akan dikenai pajak sebesar 2%. Misalkan Top-Up 100.000 maka pajak yang dikenakan sebesar 2.000, jadi harus membayar 102.000. Sedangkan jika lewat driver bayarnya tetap tidak ada pajak.¹²⁴

Peneliti juga melakukan wawancara dengan driver lain terkait sistem Top-Up ini. Berikut hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan berdasarkan pernyataan Bapak Yuan selaku driver Go-Jek:

Biasanya setiap customer itu menanyakan, “pak saya mau top-up”. Terus saya menjawab, tidak bisa, karena ada yang bisa, ada yang tidak bisa. Jadi begini, pihak go-jek itu juga bekerja sama dengan pihak koperasi dan mereka juga pasti bagi hasil kan, jadi koperasi ini pihak ketiga. Kalau ikut koperasi tidak bisa top-up, bisa pun itu poinnya Cuma 0,5. Jadi begini go-jek itu kan menjual aplikasi ke koperasi, jadi seperti cabang lah, tapi tetap dibawah naungan go-jek juga, tapi pendaftarannya melalui koperasi, begitu. Jadi customer terserah mau daftar lewat koperasi mau lewat bank. Tapi kalau top-up lewat koperasi itu tidak bisa, kebanyakan tidak bisa. Tapi kebanyakan customer top-up itu lewat aplikasi banking nya.¹²⁵

Peneliti juga mewawancarai customer terkait sistem Top-Up ini, karena untuk mengetahui pendapat dari pihak customer. Berikut hasil

¹²³Wawancara dengan Ibu Nidaan khofiya, Senin 26 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

¹²⁴Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

¹²⁵Wawancara dengan Bapak Yuan, Jumat 28 Desember 2018 Pukul 17.00 WIB

wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan berdasarkan pernyataan Bapak Galih selaku customer:

Lebih efektif lewat driver, karena kalau lewat driver tidak dipungut pajak, kalau Top Up selain lewat driver dikenakan pajak sebesar 2000. Dan tentunya lebih cepat, tidak perlu datang ke bank, alfamart ataupun indomaret.¹²⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran Go-Pay adalah pembayaran yang menggunakan uang digital, setiap customer bisa menggunakannya yaitu dengan cara terlebih dahulu harus melakukan Top-Up yaitu proses pengisian saldo di akun Go-Pay nya. Tata cara Top-Up nya pun juga ada berbagai cara, bisa melalui driver langsung, alfamart, indomaret, atau bisa melalui bank. Tetapi kebanyakan customer lebih memilih untuk Top-Up melalui driver karena tidak dikenakan pajak dan lebih cepat. Untuk minimal Top-Up 25.000, maksimal 1.000.000.

b. Sistem Pembayaran Cash

Sistem pembayaran secara tunai pasti sudah tidak asing lagi bagi semua kalangan. Karena pada dasarnya pada setiap transaksi semua orang menggunakan pembayaran secara tunai, yaitu langsung dibayarkan di tempat menggunakan uang tunai. Di dalam Go-Jek ini pun juga masih banyak customer yang menggunakan pembayaran secara cash atau tunai.

2. Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

¹²⁶Wawancara dengan Bapak Galih, Kamis 13 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Sistem pembayaran di dalam Go-Jek ada dua macam, yang pertama menggunakan cash atau uang tunai dan yang kedua menggunakan Go-Pay atau uang digital. Dari keduanya tentu sistem pembayarannya mempunyai perbedaan yang mendasar, masing-masing dari sistem tersebut pasti mempunyai kelebihan dan kekurangan.

Wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di Kota Kediri, berdasarkan pernyataan Bapak Tri Okta selaku driver Go-Jek yang di wawancarai oleh peneliti terkait customer lebih sering menggunakan Go-Pay atau cash, berikut penjelasannya:

Kebanyakan customer memakai sistem pembayaran Go-Pay, karena lebih mudah dan ada potongan harga, kata lainnya Go-Pay itu lebih murah. Kemudian kalau untuk Go-Food customer lebih sering memakai tunai, sedangkan untuk Go-Ride customer lebih sering memakai Go-Pay.¹²⁷

Sistem dalam Go-Pay tentu juga mempunyai keunggulan tersendiri, peneliti juga melakukan wawancara dan pengamatan terkait itu. Berikut hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan berdasarkan pernyataan Bapak Tri Okta selaku Driver Go-Jek:

Sistem Go-Pay itu lebih memudahkan dalam bertransaksi terutama untuk customer. Selain untuk bertransaksi di Go-Jek, saldo Go-Pay juga bisa digunakan untuk bertransaksi di resto yang sudah bekerja sama dengan Go-Jek, misalnya kita ingin bertransaksi di McDonald maka kita juga bisa menggunakan saldo dalam Go-Pay dengan cara scanner di resto tersebut.¹²⁸

¹²⁷Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

¹²⁸Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

Peneliti juga mewawancarai driver lain terkait dengan kemudahan yang terdapat pada sistem Go-Pay. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Yuan:

Sebenarnya sama saja. Kalau menurut saya tidak menguntungkan, karena tidak bisa terima langsung uang tunai, misalkan sewaktu-waktu membutuhkan sudah pegang uang. Go-Pay itu memudahkan pada saat misalkan customer membayar dengan cash uang lebih, terkadang kita tidak mempunyai uang kembalian sehingga jadi bingung, kalau Go-Pay tidak perlu membingungkan akan hal tersebut, karena pembayarannya sudah dipotongkan langsung di saldo si customer.¹²⁹

Berikut juga dijelaskan kemudahan dari sistem Go-Pay, dari sudut pandang customer. Peneliti juga mewawancarai Saudari Ria Agustini selaku customer Go-Jek:

Lebih ribet sebenarnya karena harus melalui sistem top-up, tapi juga bisa lebih murah. Dan juga bisa di bilang lebih memudahkan karena saat lupa tidak membawa uang atau uang cash kurang, maka bisa menggunakan go-pay. Dan jika sewaktu-waktu mau transaksi tidak perlu mengeluarkan uang tunai.¹³⁰

Sebenarnya bagian yang paling terpenting dari penelitian yang peneliti lakukan adalah bagian ini yaitu perbedaan sistem pembayaran Go-Pay dan Cash. Berikut adalah hasil wawancara bersama Bapak Herman selaku driver Go-Jek, “Ya kalau go-pay memakai uang digital, kalau cash pakai uang langsung. Kemudian Go-Pay itu menguntungkan customer karena lebih murah dan cash lebih mahal”.¹³¹

¹²⁹Wawancara dengan Bapak Yuan, Jumat 28 Desember 2018 Pukul 17.00 WIB

¹³⁰Wawancara dengan Ria Agustini, Jumat 26 Desember 2018 pukul 12.00 WIB

¹³¹Wawancara dengan Bapak Herman, Jumat 28 Desember 2018 Pukul 17.00 WIB

Perbedaan sistem Go-Pay dan cash dari sudut pandang customer juga kurang lebih sama, berikut hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nidaan Khofiya selaku customer Go-Jek:

Bedanya sudah pasti kalau go-pay memakai uang digital yang diambilkan dari saldo kita itu, kalau cash bayar langsung ditempat secara tunai. Kemudian kalau go-pay lebih murah karena ada potongan harga, kalau cash lebih mahal.¹³²

Dari kedua sistem tersebut yaitu Go-Pay dan cash pasti masing-masing mempunyai segi keefektifan sendiri. Berikut penjelasan dari Bapak Tri Okta selaku driver Go-Jek:

Lebih efektif cash, karena hasil pembayarannya bisa langsung diterima oleh si pihak driver. Selain itu misalnya dalam sehari ada 10 penumpang katakanlah satu penumpang dengan tarif 4 ribu, maka dalam sehari mendapatkan 40 ribu, untuk Go-Pay sendiri 40 ribu itu belum bisa di tarik, sedangkan saldonya bisa di tarik lewat ATM jika bernilai 50 ribu ke atas. Makanya lebih efektif menggunakan tunai.¹³³

Berikut juga dijelaskan oleh Bapak Sandi Setiawan selaku driver Go-Jek terkait keefektifan pemakaian Go-Pay:

Mending tunai, yang pertama bisa langsung untuk membeli bensin. Terus kalau misalnya lewat koperasi gitu uangnya tidak bisa langsung masuk ke saldo driver, harus lewat koperasi dulu, jadi kalau misalkan ada apa-apa pihak driver sendiri yang susah karena uang yang harusnya sudah dibayarkan harus tertunda.¹³⁴

Dari sudut pandang pihak customer mengenai keefektifan penggunaan Go-Pay, menurut Ibu Nidaan Khofiya penjelasannya sebagai berikut:

Menurut saya lebih efektif cash karena bisa dibayarkan langsung tidak ada tanggungan, kalau go-pay kadang kalau saldonya habis kan pihak

¹³²Wawancara dengan Ibu Nidaan khofiya, Senin 26 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

¹³³Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

¹³⁴Wawancara dengan Bapak Sandi Setiawan, Jumat 28 Desember 2018, pukul 16.00 WIB

driver harus menunggu dulu, kadang juga kasihan. Tapi Go-Pay juga ada sisi efektifnya yaitu pada saat kita tidak mempunyai uang cash maka bisa menggunakan uang simpanan/saldo dalam Go-Pay.¹³⁵

Dalam sistem Go-Pay juga pasti terdapat resiko, berikut akan dijelaskan resiko pemakaian Go-Pay dari sisi driver. Berikut akan dijelaskan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Tri Okta selaku driver:

Banyak resiko, terutama pada pihak si driver, misalkan jika ada pesanan Go-Food dan saldo di customer tidak mencukupi untuk membayar, maka pihak driver harus membayar terlebih dahulu memakai saldo/uang si driver tersebut, jika misalnya pesanan tersebut tergolong mahal dan tidak semua driver mempunyai saldo/uang yang cukup untuk membayar, maka si pihak driver sendiri yang akan kesulitan. Kemudian jika ada kendala teknis seperti ada permasalahan pada kendaraan maka pihak driver sendiri yang menanggungnya.¹³⁶

Kemudian resiko untuk customer, berikut hasil wawancara bersama Ibu Nidaan Khifiya:

Resikonya ya pada saat membayar misalkan kebetulan saldo kita habis dan tidak cukup untuk membayar, nah maka kita secara tidak langsung kan harus berhutang dulu sama driver. Kata lainnya kita belum bisa membayar di hari itu juga.¹³⁷

Pada transaksi Go-Pay ini pasti jga terdapat kendala, terutama pada pihak driver. Berikut hasil wawancara peneliti bersama driverGo-Jek yaitu Bapak Tri Okta:

Kendalanya kita tidak mendapatkan uang cash, misalnya si driver kehabisan bensin di jalan, dan posisinya tidak mempunyai uang cukup, kemudian saldo di Go-Pay belum bisa di ambil, maka pihak driver sendiri yang akan kesulitan. Dan terkadang juga server error

¹³⁵Wawancara dengan Ibu Nidaan khofiya, Senin 26 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

¹³⁶Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

¹³⁷Wawancara dengan Ibu Nidaan khofiya, Senin 26 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

sehingga transfernnya tertunda untuk beberapa hari, paling lama 1 minggu.¹³⁸

Dalam sistem pembayaran cash juga pasti terdapat kelebihan dan kekurangannya, berikut hasil wawancara bersama Bapak Herman selaku driver Go-Jek:

Kelebihannya ya kalau cash kita menerima uang tunai langsung, jadi misal sewaktu-waktu kita butuh uang kita sudah pegang. Kekurangannya kalau misal membayarnya memakai uang lebih dan tidak ada kembalian nah kadang itu yang kita bingung.¹³⁹

Berikut penjelasan menurut Ibu Nidaan Khofiya selaku customer terkait kelebihan dan kekurangan cash, “Kelebihannya kita bisa langsung membayar, kemudian transparan juga sistem pembayarannya dan jumlah ongkosnya. Jadi dari pihak driver maupun customer ama-sama tahu”.¹⁴⁰

Peneliti juga melakukan penelitian dengan driver dan customer terkait dengan keuntungan dari sistem Go-Pay, berikut hasil wawancara bersama Bapak Sandi Setiawan selaku driver:

Kalau dari pihak kita sama saja, tidak ada keuntungan. Malah keuntungannya itu dari pihak customer. Mungkin gini keuntungannya go-pay itu tidak ribet, apalagi pada saat tergesa-gesa begitu, kalau pakai cash kadang ada kembalian begitu kan agak ribet ya, memakan waktu.¹⁴¹

Berikut pendapat dari customer mengenai keuntungan Go-Pay, berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Galih selaku customer Go-

¹³⁸Wawancara dengan Bapak Tri Okta, Rabu 31 Oktober 2028 Pukul 16.00 WIB

¹³⁹Wawancara dengan Bapak Herman, Jumat 28 Desember 2018 Pukul 17.00 WIB

¹⁴⁰Wawancara dengan Ibu Nidaan khofiya, Senin 26 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

¹⁴¹Wawancara dengan Bapak Sandi Setiawan, Jumat 28 Desember 2018, pukul 16.00 WIB

Jek “Keuntungan Go-Pay itu pasti lebih murah, dapat point kemudian bisa ditukarkan dengan voucher. Banyak jenis voucher seperti voucher makanan, minuman, jalan-jalan dan yang lainnya.”¹⁴²

Jadi dapat disimpulkan bahwa Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash sudah sangat jelas, baik dari kelebihan dan kekurangan masing-masing. Perbedaan yang paling terlihat adalah perbedaan harganya, kalau menggunakan Go-Pay lebih murah sedangkan jika menggunakan cash lebih mahal. Kemudian dari segi keefektifan juga berbeda, kebanyakan dari pihak driver maupun customer mereka mengaku lebih efektif menggunakan cash karena uang bisa langsung dibayarkan ditempat secara tunai. Kemudian untuk customer sendiri mereka lebih banyak yang menggunakan Go-Pay karena lebih murah.

B. Temuan Penelitian

1. Sistem Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

Sistem pembayaran pada Go-Jek ada dua macam, yang pertama dengan menggunakan Go-Pay dan yang kedua cash. Untuk sistem pembayaran cash caranya sama seperti transaksi-transaksi yang lain yaitu langsung diberikan uang tunai di tempat. Untuk sistem Go-Pay itu pembayarannya memakai uang digital. Jadi customer harus melakukan Top-

¹⁴²Wawancara dengan Bapak Galih, Kamis 13 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Up terlebih dahulu untuk mengisi saldo, untuk sistem Top-Up pada Go-Pay itu sendiri, customer harus melakukan Top Up dulu melalui Driver, alfamart, indomart atau melalui Bank, minimal saldo yang dimasukkan 25.000 dan maksimal 1.000.000, dan saldo tersebut bisa digunakan untuk semua jenis pembayaran fitur-fitur yang ada di Go-Jek. Kebanyakan lewat driver, karena jika pembayaran dilakukan melalui Bank/Supermarket maka akan dikenai pajak sebesar 2%.

2. Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

Kebanyakan customer memakai sistem pembayaran Go-Pay, karena lebih mudah, ada potongan harga dan pastinya lebih murah. Sistem Go-Pay juga lebih memudahkan dalam bertransaksi terutama untuk customer. Selain untuk bertransaksi di Go-Jek, saldo Go-Pay juga bisa digunakan untuk bertransaksi di resto yang sudah bekerja sama dengan Go-Jek. Kalau untuk driver sendiri, sebenarnya Go-Pay dan cash itu sama saja, tidak menguntungkan, karena tidak bisa terima langsung uang tunai, misalkan sewaktu-waktu membutuhkan sudah pegang uang. Go-Pay itu memudahkan pada saat misalkan customer membayar dengan cash uang lebih, terkadang driver tidak mempunyai uang kembalian sehingga jadi bingung, kalau Go-Pay tidak perlu membingungkan akan hal tersebut, karena pembayarannya sudah dipotongkan langsung di saldo si customer

Letak perbedaan yang sangat signifikan pada Go-Pay dan cash adalah go-pay memakai uang digital, kalau cash memakai uang tunai langsung. Kemudian Go-Pay itu menguntungkan customer karena lebih murah dan cash lebih mahal. Untuk segi keefektifannya, lebih efektif cash, karena hasil pembayarannya bisa langsung diterima oleh si pihak driver. Kemudian misalnya jika ada yang lewat koperasi maka uangnya tidak bisa langsung masuk ke saldo driver, harus lewat koperasi terlebih dahulu, jadi kalau misalkan ada apa-apa pihak driver sendiri yang susah karena uang yang harusnya sudah dibayarkan harus tertunda. Kemudian kalau dari segi customer lebih efektif cash karena bisa dibayarkan langsung tidak ada tanggungan, kalau go-pay terkadang saldonya habis maka pihak driver harus menunggu dulu. Tapi Go-Pay juga ada sisi efektifnya yaitu pada saat customer tidak mempunyai uang cash maka bisa menggunakan uang simpanan/saldo dalam Go-Pay.

Resiko pada Layanan Go-Pay terhadap Driver pasti ada, terutama pada pihak si driver, misalkan jika ada pesanan Go-Food dan saldo di customer tidak mencukupi untuk membayar, maka pihak driver harus membayar terlebih dahulu memakai saldo/uang si driver tersebut, jika misalnya pesanan tersebut tergolong mahal dan tidak semua driver mempunyai saldo/uang yang cukup untuk membayar, maka si pihak driver sendiri yang akan kesulitan. Kemudian jika ada kendala teknis seperti ada permasalahan pada kendaraan maka pihak driver yang menyelesaikannya sendiri. Kalau resiko dari pihak customer yaitu misalkan kebetulan saldo

habis dan tidak cukup untuk membayar, maka secara tidak langsung harus berhutang dulu sama driver karena belum bisa membayar di hari itu juga.

Kelebihan dari cash bagi seorang driver adalah kalau cash bisa menerima uang tunai langsung, jadi misalkan sewaktu-waktu membutuhkan uang sudah pegang. Kekurangannya kalau misalkan membayarnya memakai uang lebih dan tidak ada kembalian maka itu yang membingungkan. Kemudian untuk pihak customer kelebihannya bisa langsung membayar, kemudian transparan juga sistem pembayarannya dan jumlah ongkosnya. Jadi dari pihak driver maupun customer ama-sama tahu. Keuntungan Go-Pay itu sendiri terutama untuk customer yaitu pasti lebih murah, dapat point kemudian bisa ditukarkan dengan voucher. Banyak jenis voucher seperti voucher makanan, minuman, jalan-jalan dan yang lainnya. Kemudian banyak promo, ada potongan harga.