

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah merombak lanskap perekonomian global, termasuk di Indonesia. Salah satu manifestasi nyata dari disrupsi digital ini adalah lahirnya sistem transportasi *online*. Kehadiran transportasi *online* tidak hanya mengubah cara masyarakat bermobilisasi, tetapi juga membuka lapangan kerja baru dan menggerakkan roda ekonomi daerah. Di kota-kota sekunder atau wilayah kabupaten seperti Kabupaten Tulungagung, transportasi *online* telah menjadi salah satu pilar penting dalam menunjang aktivitas harian masyarakat, mulai dari mobilitas pekerja, pelajar, hingga sektor pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Di Kabupaten Tulungagung, pasar transportasi *online* saat ini dihuni oleh beberapa penyedia jasa terkemuka. Dua raksasa industri transportasi nasional, yaitu *Gojek* dan *Grab*, turut menancapkan ekspansinya di Tulungagung untuk melayani kebutuhan komuter, pelajar, mahasiswa, hingga pelaku usaha lokal. Selain itu, *Maxim* hadir sebagai alternatif dengan tawaran tarif ekonomis yang cukup kompetitif di tengah masyarakat Tulungagung. Kehadiran transportasi *online* ini secara langsung telah membentuk ekosistem ekonomi digital baru yang mengubah pola konsumsi dan perilaku bertransaksi masyarakat Tulungagung dalam menggunakan moda transportasi publik.

Dominasi transportasi *online* tersebut mulai mendapatkan warna baru dengan hadirnya Zendo, sebuah platform transportasi *online* lokal yang membawa konsep unik dan mulai beroperasi secara masif sejak beberapa tahun terakhir. Zendo menawarkan pendekatan yang meringankan beban biaya admin bagi mitranya dan memanfaatkan integrasi teknologi pemesanan berbasis aplikasi pesan instan *WhatsApp Business* yang dekat dengan keseharian masyarakat. Berdasarkan data operasionalnya, platform ini telah memperluas jangkauan ke berbagai kota di Indonesia dengan menggandeng banyak mitra pengemudi aktif, di mana Kabupaten Tulungagung menjadi salah satu basis wilayah operasional lokal yang cukup potensial dan strategis di kawasan Jawa Timur bagian selatan.

Pemilihan Zendo di Kabupaten Tulungagung sebagai objek fokus dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik operasionalnya yang sangat unik sebagai platform ojek *online* lokal. Sebagai salah satu penyedia layanan di Tulungagung, Zendo beradaptasi dengan karakter konsumen dan regulasi setempat di tengah dinamika persaingan industri transportasi *online*. Zendo hadir menawarkan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan efisiensi waktu, sehingga semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut sebagai bagian dari aktivitas mobilitas sehari-hari.

Meskipun membawa kemudahan transaksional, dalam praktik lapangan, operasional Zendo di Kabupaten Tulungagung tidak luput dari dinamika dan tantangan yang berkaitan dengan pemenuhan hak serta kewajiban para pihak. Salah satu fenomena yang ditemukan di lapangan adalah adanya indikasi

ketidaksesuaian penerapan tarif, di mana terdapat momentum atas nominal yang dibayarkan tidak sepenuhnya sejalan dengan apa yang tertera pada perjanjian di awal transaksi. Hal ini umumnya dipengaruhi oleh faktor eksternal di lapangan, seperti kondisi cuaca yang tidak menentu atau ketidakakuratan pembacaan jarak tempuh oleh sistem, yang kemudian memicu penyesuaian tarif secara mandiri oleh *driver*.¹

Di sisi lain, tantangan transaksional juga muncul dari sisi pengguna jasa, salah satunya melalui fenomena pembatalan pesanan secara sepihak atau yang sering diistilahkan sebagai order fiktif. Kondisi ini terjadi ketika pemesanan layanan baik antar-jemput maupun pembelian barang yang telah masuk dan dikonfirmasi oleh mitra *driver*, kemudian tidak dapat diselesaikan karena posisi konsumen yang tidak dapat dihubungi.² Akibatnya, *driver* yang telah menalangi uang pembelian atau meluangkan waktu dan bahan bakar harus mengalami kerugian materiil dan moril secara langsung. Adanya fenomena ketidaksesuaian tarif dan kerentanan pembatalan pesanan ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum serta mempengaruhi keabsahan transaksi pada Zendo di Kabupaten Tulungagung.

Untuk membedah kompleksitas problematika transaksional tersebut, penggunaan perspektif hukum positif di Indonesia dan hukum Islam menjadi relevan untuk digunakan sebagai pisau analisis utama. Hukum positif di Indonesia dan hukum Islam menetapkan rambu-rambu komprehensif mengenai bagaimana sebuah transaksi elektronik dapat dinyatakan sah dan

¹ Wawancara dengan Manajer Zendo Tulungagung, pada tanggal 23 Februari 2026 di Kantor Zendo Kabupaten Tulungagung.

² *Ibid.*

mengikat secara hukum. Melalui kacamata hukum positif di Indonesia, instrumen yuridis seperti Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengenai syarat sahnya sebuah perjanjian, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, dapat dijadikan standar baku untuk menguji keabsahan formal dari sebuah kesepakatan digital. Karakteristik khusus Zendo yang menggunakan media *WhatsApp Business* bukan aplikasi khusus mandiri menjadikan pengujian UU ITE ini semakin menarik, terutama dalam melihat bagaimana ruang obrolan (*room chat*) dan konfirmasi pesan instan dapat dikategorikan sebagai bentuk kontrak elektronik yang sah.

Selain dari aspek keabsahan kontrak lewat media pesan instan, hukum positif di Indonesia juga memberikan perhatian besar pada perlindungan para pihak dan tata kelola platform perdagangan digital. Dalam penelitian ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar penting untuk mengukur hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai tarif, termasuk asas keadilan bagi mitra pengemudi. Kedudukan Zendo sebagai penyedia platform digital yang menjembatani transaksi antara pengemudi dan penumpang tetap menempatkannya sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Regulasi PPMSE ini sangat penting untuk menganalisis sejauh mana tanggung jawab Zendo sebagai pengelola layanan berbasis

WhatsApp Business dalam menyusun standar operasional, mengawasi kepatuhan tarif mitra di lapangan, serta memfasilitasi perlindungan hak bagi para pihak.

Penerapan regulasi hukum positif di Indonesia dan hukum Islam ini penting mengingat transaksi pada Zendo melibatkan hubungan hukum multi-pihak yang didasarkan pada komunikasi elektronik. Ketika muncul fenomena di lapangan seperti penyesuaian tarif sepihak oleh oknum *driver* di luar kesepakatan obrolan atau pembatalan sepihak oleh konsumen setelah order dikonfirmasi lewat pesan teks, hukum positif di Indonesia berfungsi memberikan kepastian mengenai batasan hak, kewajiban, serta tanggung jawab yuridis dari masing-masing pihak. Sementara hukum Islam berfungsi memberikan kepastian keabsahan atas suatu transaksi. Melalui perspektif ini, analisis terhadap keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung akan memberikan gambaran yang objektif, terukur, dan normatif. Sehingga penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo menurut hukum positif di Indonesia dan hukum Islam.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan fikih muamalah digital yang sesuai dengan konteks lokal dan perkembangan teknologi. Penelitian ini juga diharapkan memiliki nilai penting bagi perusahaan lokal seperti Zendo untuk memastikan sistemnya sejalan dengan hukum positif di Indonesia dan hukum Islam. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat di Tulungagung dan

memperluas pangsa pasar dengan dasar etika bisnis syariah. Serta, penelitian diharapkan memiliki nilai akademis yang mengisi kekosongan kajian fikih muamalah dalam konteks ekonomi digital lokal. Karena sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada platform nasional seperti *Gojek*, *Maxim*, dan *Grab*, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan lokal seperti Zendo yang masih sangat terbatas.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap transportasi *online* Zendo Tulungagung dengan judul “ANALISIS KEABSAHAN TRANSAKSI TRANSPORTASI *ONLINE* DALAM PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DI INDONESIA DAN HUKUM ISLAM (Studi Pada Zendo di Kabupaten Tulungagung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif hukum positif di Indonesia dan hukum Islam?

C. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan mekanisme transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif hukum positif di Indonesia dan hukum Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan banyak kegunaan teoritis dan praktis. Berikut adalah beberapa kegunaan penelitian:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian di masa mendatang dengan tema yang sama, sehingga bisa dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penyedia Jasa Zendo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi para pelaku usaha dan penyedia jasa, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau dasar pertimbangan dalam menjalankan berbagai aktivitas bisnis mereka agar tetap berada dalam koridor hukum positif dan hukum Islam yang benar.

b. Bagi Pengguna Jasa Zendo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap keabsahan transaksi transportasi *online* serta memberikan informasi bagi masyarakat luas tentang transaksi elektronik yang sesuai dengan hukum positif di Indonesia dan hukum Islam.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dalam menyesuaikan berbagai program dengan kebutuhan nyata yang berkembang di lapangan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu berkontribusi dalam meningkatkan peran dan eksistensi Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai pusat rujukan ilmiah yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, khususnya pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, dalam mengembangkan wawasan dan memperdalam kajian akademik di bidang yang relevan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan keabsahan transaksi transportasi *online* dalam perspektif hukum positif di Indonesia dan hukum Islam.

E. Penegasan Istilah

Sehubungan dengan Analisis Keabsahan Transaksi Transportasi *Online* Dalam Perspektif Hukum Positif Di Indonesia Dan Hukum Islam (Studi Pada Zendo di Kabupaten Tulungagung), maka untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep-konsep yang terkandung dalam tema penelitian ini, diperlukan penegasan terhadap istilah-istilah kunci yang digunakan. Penegasan tersebut penting agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna serta untuk memastikan bahwa setiap istilah dipahami secara tepat sesuai konteksnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dijelaskan pengertian istilah-istilah penting tersebut baik dari sisi konseptual maupun operasional sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Keabsahan

Adalah suatu hal yang yang sungguh-sungguh (benar-benar) ada dan berlaku.³ Keabsahan yang dimaksud disini ialah sahnyanya suatu transaksi yang dilakukan secara elektronik tanpa adanya kontak fisik.

b. Transaksi

Adalah persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak, pelunasan pembayaran (seperti dalam bank).⁴ Dalam penelitian ini, transaksi dibatasi pada proses terjadinya akad secara digital yang dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp Business* oleh

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 171.

⁴ *Ibid*, hal. 1728.

driver dan konsumen tanpa mengharuskan untuk bertatap muka secara langsung.

c. Hukum Positif

Adalah hukum yang beraku di suatu wilayah tertentu, baik dalam bentuk tertulis, tidak tertulis, maupun yurisprudensi untuk mengatur kehidupan manusia sebagai makhluk sosial.⁵ Hukum positif yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada ketentuan yang terdapat dalam KUH Perdata, UU ITE, UUPK, dan PPMSE.

d. Hukum Islam

Adalah seperangkat aturan atau ketentuan yang berasal dari Allah Swt. dan Rasulullah saw. yang berfungsi untuk mengatur perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat.⁶ Hukum Islam dalam penelitian ini mengacu pada transaksi transportasi *online* yang dilaksanakan sesuai dengan koridor syariah dan dinilai berdasarkan prinsip *kemashlahatan*, yaitu adanya kemanfaatan serta terhindarnya para pihak dari unsur-unsur yang dapat menimbulkan kerugian.

e. Transportasi *Online*

Adalah jasa transportasi yang memanfaatkan jaringan internet sebagai media utama dalam setiap tahap kegiatan transaksinya, mulai dari proses pemesanan, penentuan rute perjalanan, pemantauan posisi kendaraan secara *real-time*, hingga sistem pembayaran dan

⁵ Isharyanto, *Teori Hukum Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik*, (Yogyakarta: Penerbit WR, 2016), hal. 5.

⁶ Marzuki, *Pengantar Studi Hukum Islam (Prinsip Dasar Memahami Berbagai Konsep Dan Permasalahan Hukum Islam Di Indonesia)*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2017), hal. 12.

pemberian penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima pengguna.⁷ Dalam penelitian ini, transportasi *online* yang dijadikan objek kajian untuk menganalisis pelaksanaan dan keabsahan transaksinya adalah Zendo di Kabupaten Tulungagung.

2. Penegasan Operasional

Secara operasional, penelitian yang berjudul “Analisis Keabsahan Transaksi Transportasi *Online* dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia dan Hukum Islam (Studi Pada Zendo di Kabupaten Tulungagung)” merupakan suatu kajian yang bertujuan untuk menelaah secara mendalam mengenai bagaimana pelaksanaan transaksi transportasi *online* di wilayah Kabupaten Tulungagung, khususnya pada platform Zendo, serta menilai sejauh mana praktik tersebut memenuhi ketentuan hukum positif di Indonesia dan hukum Islam. Penelitian ini berfokus pada peninjauan aspek keabsahan transaksi yang terjadi antara pengguna jasa dan *driver* melalui sistem elektronik.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hal yang akan peneliti bahas dalam penulisan penelitian ini, yaitu menguraikan isi penulisan dalam enam bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini memuat penjelasan mengenai beberapa bagian penting, yaitu latar belakang masalah penelitian, rumusan

⁷ Retnowati WD Tuti, dkk., *Pelayanan Transportasi Online Di Indonesia*, (Tangerang Selatan: UM Jakarta Press, 2021), hal. 11.

masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika pembahasan. Keseluruhan isi bab ini berfungsi sebagai landasan awal untuk memberikan gambaran dan pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan yang dikaji, khususnya yang berkaitan dengan keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, bab ini merupakan kajian pustaka yang terdiri dari kajian fokus pada penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Dalam bab dua ini peneliti memaparkan tentang konsep *e-commerce*, hukum positif di Indonesia terkait jual beli *online*, hukum Islam, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menguraikan berbagai metode yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian secara optimal, meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, keterlibatan peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, verifikasi keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV PAPARAN DATA, bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian, pemaparan data, dan temuan data, untuk menjawab masalah yang diteliti. Data yang dipaparkan berkaitan dengan mekanisme transaksi, penyalahgunaan transaksi, dan keabsahan transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung.

BAB V PEMBAHASAN, bab ini berisi tentang jawaban dari fokus penelitian yang terdiri dari mekanisme transaksi transportasi *online* Zendo di Kabupaten Tulungagung, serta analisis keabsahan transaksi transportasi

online Zendo di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif hukum positif di Indonesia dan hukum Islam.

BAB VI PENUTUP, bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian, dengan tujuan memberikan masukan yang konstruktif dan bermanfaat bagi masyarakat.