PENERAPAN *SUSPEND* BAGI *DRIVER ONLINE* GOJEK CABANG PALANGKA RAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

ERNA EVIANA
NIM. 1604120496

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

1441 H/ 2020 M

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENERAPAN *SUSPEND* BAGI *DRIVER ONLINE* GOJEK CABANG PALANGKA RAYA**

NAMA : ERNA EVIANA
NIM : 1604120496
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Agustus 2020

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
M. Zainal Arifin, M.Hum	**Nur Fuadi Rahman, M.Pd**
NIP. 197506202003121003	**NIK. 199112032018090222**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Jurusan Ekonomi Islam
Dr. Sabian Utsman, S.H, M.Si	**Enriko Tedja Sukmana, M. Si.**
NIP. 19631109 199203 1 004	**NIP. 19840321 201101 1 012**

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudari Erna Eviana

Palangka Raya, Agustus 2020

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudari :

Nama : Erna Eviana

NIM : 1604120496

Judul : **PENERAPAN *SUSPEND* BAGI *DRIVER ONLINE* GOJEK CABANG PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I	Pembimbing II
M. Zainal Arifin M.Hum	Nur Fuadi Rahman, M.Pd
NIK197506202003121003	NIK1991120320180902

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENERAPAN *SUSPEND* BAGI *DRIVER ONLINE* GOJEK CABANG PALANGKA RAYA** oleh Erna Eviana. NIM: 160 412 0496 telah di*munaqasahkan* oleh tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Agustus 2020

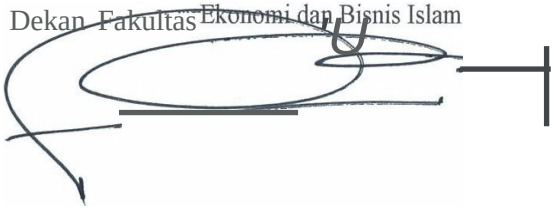
Palangka Raya, 27 Agustus 2020

TIM PENGUJI

1. Enriko Tedja Sukmana, M. SI
   (Ketua Sidang/Penguji) (.....)
2. Ali Sadikin, M. SI
   (Penguji I) (.....)
3. M. Zainal Arifin, M. Hum
   (Penguji II) (.....)
4. Nur Fuadi Rahman, M.Pd
   (Sekretaris/Penguji) (.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian Utsman. S.H. M.Si

NIP.19631109 199203 100

PENERAPAN *SUSPEND* BAGI *DRIVER ONLINE* GOJEK CABANG PALANGKA RAYA

Oleh Erna Eviana

ABSTRAK

Suspend merupakan *punishment* bagi *driver* yang melanggar peraturan. Aplikasi *driver* diberhentikan sementara saat *suspend* selama waktu tertentu sehingga tidak bisa menerima orderan. Bagi *driver suspend* mengurangi pendapatan dan *suspend* dapat meningatkan kinerja *driver*. Penelitian ini berfokus pada rumusan masalah: yaitu (1) Bagaimana penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Palangka Raya. (2) Bagaimana dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang penerapan *suspend driver online* Gojek cabang Palangka Raya dan dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah *driver* Gojek yang terkena *suspend* dan informan yaitu para keluarga *driver* dan karyawan Gojek cabang Palangka Raya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *suspend* yang diterapkan Gojek mengandung tiga prinsip kemitraan yakni prinsip kesetaraan, keterbukaan dan azas manfaat. Dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek yakni pada pendapatan yang berkurang. *Suspend* juga berdampak pada kinerja *driver* yang semakin membaik. *Driver* memiliki etos kerja sebagai seorang muslim diantaranya*driver* bekerja keras, menggunakan teknologi, bekerja dengan kelompok, bekerja dengan jujur dan ikhlas.*Suspend* tidak mempengaruhi pada kesejahteraan *driver* karena *driver* merasa kebutuhan hidupnya tercukupi.

Kata Kunci: Penerapan *suspend*, *driver online* Gojek

IMPLEMENTATION OF SUSPEND FOR GOJEK ONLINE DRIVERS BRANCHES OF PALANGKA RAYA

By **Erna Eviana**

ABSTRACT

Suspend is a punishment for drivers who violate the rules. The driver application is temporarily suspended when it is suspended for a certain time so that it cannot accept orders. Suspend drivers reduce revenue and suspend can increase driver performance. This study focuses on the formulation of the problem: namely (1) How is the implementation of suspend for the online driver Gojek, Palangka Raya City branch. (2) What is the impact of the application of suspend for online Gojek drivers for the Palangka Raya City branch. This study aims to determine and analyze the implementation of the online Gojek suspend driver for the Palangka Raya City branch and the impact of the suspension on the online Gojek driver for the Palangka Raya City branch.

This research is a field research using qualitative methods. The subjects in this study were Gojek drivers who were affected by suspension and informants, namely family drivers and Gojek employees of the Palangka Raya City branch. Data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation, then analyzed through the stages of data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.

The results showed that the application of suspend applied by Gojek contained three principles of partnership, namely the principle of equality, openness and the principle of benefit. The impact of the application of suspend for Gojek online drivers is reduced income. The suspension also has an impact on driver performance which is getting better. Drivers have a work ethic as a Muslim, including drivers work hard, use technology, work with groups, work honestly and sincerely. The suspension does not affect the welfare of the driver because the driver feels that his life needs are fulfilled.

Keywords: Application of suspend, Gojek online driver

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur peneliti haturkan kehadirat Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **"Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka *Raya*"**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama peneliti melaksanakan perkuliahan di Prodi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya hingga selesainya penulisan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Jelita, M.S.I., selaku dosen Pembimbing akademik selama menjalani perkuliahan.

4. Bapak M. Zainal Arifin, M.Hum., dan Bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd., selaku pembimbing I dan pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan kepada peneliti.
5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang selalu menginspirasi dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
6. Ibu, ayah, nenek dan kakek peneliti yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keberkahan selama menempuh pendidikan.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, Agustus 2020

ERNA EVIANA
NIM. 160 412 0496

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Erna Eviana
Nim	:	1604120496
Jurusan/Prodi	:	Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya"** adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,

ERNA EVIANA

NIM. 160 412 0496

MOTTO

مَنۡ عَمِلَ صَٰلِحٗا مِّن ذَكَرٍ أَوۡ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤۡمِنٞ فَلَنُحۡيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةٗ طَيِّبَةٗۖ وَلَنَجۡزِيَنَّهُمۡ أَجۡرَهُم بِأَحۡسَنِ مَا كَانُواْ يَعۡمَلُونَ ٩٧

"Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan."

QS. An-Nahl [16] : 97

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفۡسًا إِلَّا وُسۡعَهَاۚ... ٢٨٦

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

QS. Al-Baqarah [2] : 286

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha’	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta’	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za’	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta'aqqidin*
عدة	Ditulis	*'iddah*

C. Ta’ Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمةالأولياء	Ditulis	*karāmah al-auliyā*

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*zakātul fiṭri*

D. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	*Ā*
جاهلية	Ditulis	*Jāhiliyyah*
Fathah + ya' mati	Ditulis	*Ā*
يسعي	Ditulis	*yas'ā*
Kasrah + ya' mati	Ditulis	*Ī*
كريم	Ditulis	*Karīm*

Dammah + wawu mati	Ditulis	*Ū*
فروض	Ditulis	*Furūd*

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	*Ai*
بينكم	Ditulis	*Bainakum*
Fathah + wawu mati	Ditulis	*Au*
قول	Ditulis	*Qaulun*

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرأن	Ditulis	*al-Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "*l*" (el) nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā'*

الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	*żawi al-furūḍ*
أهل السنة	Ditulis	*ahl As-Sunnah*

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI ii
NOTA DINAS iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
PERNYATAAN ORISINALITAS ix
MOTTO x
PEDOMAN TRANSLITERASI xi
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR TABEL xix
DAFTAR BAGAN xx
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Batasan Masalah 5
E. Manfaat Penelitian 6
F. Sistematika Penulisan 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA 8
A. Penelitian Terdahulu 8
B. Landasan Teori 13
1. Angkutan *Online* 13
2. *Suspend* 14
3. Kemitraan 22

4. Pendapatan 25
5. Kesejahteraan Ekonomi 26
6. Etos Kerja 30
C. Kerangka Pikir 40
BAB III METODE PENELITIAN 43
A. Waktu Dan Tempat Penelitian 43
1. Waktu Penelitian 43
2. Tempat Penelitian 43
B. Pendekatan Penelitian 43
C. Subjek Dan Objek Penelitian 45
D. Teknik Pengumpulan Data 46
E. Pengabsahan Data 48
F. Analisis Data 49
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 51
1. Gambaran Kota Palangka Raya 51
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 53
B. Penyajian Data 56
C. Analisis Data 77
1. Penerapan *Suspend* bagi *Driver* Gojek Cabang Palangka Raya 77
2. Dampak Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya 81
BAB V PENUTUP 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 89
A. Buku 89
B. Karya Ilmiah 91
C. Internet 92

PEDOMAN WAWANCARA..... **Error! Bookmark not defined.**
FOTO PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian……..12
Tabel 2.2 Jenis Pelanggaran yang Terdeteksi Sistem dan Tingkat Pelanggaran.16
Tabel 2.3 Jenis Pelanggaran yang dilaporkan Pelanggan.....17-21
Tabel 2.4 Tahapan Sanksi dalam Tata Tertib Gojek.....21

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir.....42

IAIN PALANGKARAYA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman ini manusia memanfaatkan peluang perkembangan teknologi dan informasi untuk berbisnis, perkembangan ini berdampak positif untuk membangun bisnis berbasis *online*. O'Brien mendefinisikan *e-business* atau bisnis elektronik sebagai pengguna teknologi internet untuk menghubungkan dan memperkuat proses-proses bisnis, perdagangan elektronis (*eletronic commerce* atau *e-commerce*), dan komunikasi serta kolaborasi antara sebuah perusahaan dengan para pelanggan, pemasok, dan mitra kerja bisnis elektronis lainnya. Aplikasi perdagangan elektronis digunakan untuk mendukung kegiatan pembelian dan penjualan, pemasaran produk, jasa, dan informasi melalui internet.[1]

Ojek *online* merupakan salah satu perkembangan dari teknologi komunikasi yang dimanfaatkan oleh pebisnis. Banyak masyarakat Indonesia khususnya di Kota Palangka Raya yang menjadi *driver* ojek *online*. Karena pekerjaan yang *fleksibel*, banyak masyarakat memilih untuk bekerja sebagai *driver online*, bahkan diantaranya ada yang sudah memiliki pekerjaan dan menjadikan pekerjaan *driver online* sebagai pekerjaan sampingan. Pekerjaan ini banyak memberi peluang untuk meningkatkan perkenomian dikehidupan karena pendapatan yang lumayan dan bonus yang akan didapat dari perusahaan. Selain kenyamanan yang didapat

[1]Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: ANDI, 2003, h.380-381.

dari bekerja sebagai *driver online*, beberapa *driver* mengeluh karena terkena *suspend* yang merupakan kebijakan dari perusahaan Gojek.

Suspend merupakan pemberhentian sementara, artinya aplikasi *driver* diberhentikan sementara selama waktu tertentu sehingga tidak bisa menerima orderan. *Suspend* merupakan *punishment* bagi *driver* yang melakukan pelanggaran. Menurut Mangkunegara *punishment* adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.[2] Menurut Sadirman, *punishment* merupakan *reinforcement* yang bersifat negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat motivasi.[3] Pemberian hukuman pada seseorang dimaksudkan untuk memodifikasi perilaku, maksudnya menghukum perilaku yang tidak baik atau merugikan organisasi dengan maksud agar berubah menjadi perilaku yang baik dan bermanfaat bagi organisasi.[4] Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya.Tindakan disiplin tersebut merupakan bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.[5] Perusahaan ojek

[2]Harti Satriyani, "*Penerapan Reward dan punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perspektif Ekonomi Islam*", Skripsi Sarjana, Jawa Tengah: IAIN Purwakerto, 2016, h 8.

[3]Moh. Zaiful Rosyid dan Aminol Rosid Abdullah, *Reward dan Punishment dalam Pendidikan*, Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2018, h. 21.

[4]Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya* Manusia, Bandung: Pusaka Setia, 2006, h. 290.

[5]Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, h. 305.

online memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para mitra *driver* yang biasa disebut kode etik atatu tata tertib Gojek.

Di Palangka Raya ada beberapa perusahaan ojek *online*, salah satunya perusahaan Gojek. Perusahaan Gojek memiliki tata tertib, yang mana secara umum merupakan suatu peraturan atau kode etik untuk *driver* ojek *online*. Tata tertib tersebut dibuat untuk menjadikan pedoman bagi para *driver* agar menjalani pekerjaanya dengan baik. Sesudah resmi menjadi mitra perusahaan Gojek, *driver* harus mentaati tata tertib yang telah ditetapkan oleh kantor. Pelanggaran dalam Gojek ada lima tingkatan, yakni tingkatan I, tingkatan II, tingkat III, tingkat IV dan tingkat V. Semakin tinggi tingkat pelanggaran yang dilakukan *driver* maka semakin tinggi juga sanksi *suspend* yang didapat *driver*. Sebagai contoh, pada pelanggaran tingkat I, mitra *driver* yang terdeteksi menggunakan *fake* GPS akan terkena sanksi bonus harian dinonaktifkan tiga hari. Pada pelanggaran kedua, mitra *driver* yang kembali terdeteksi menggunakan *fake* GPS akan terkena sanksi *suspend* tujuh hari. Pada pelanggaran ketiga, mitra *driver* yang kembali terdeteksi menggunakan *fake* GPS akan terkena sanksi putus kemitraan.[6]

Penting bagi *driver* untuk mengetahui kode *suspend* karena setiap bagiannya memiliki arti tersendiri. Setiap kode *suspend* memiliki memiliki arti yang berbeda. Kode *suspend* Gojek termasuk kedalam sistem auto *suspend* yang dilakukan oleh komputer. Jenis *suspend* ada dua, yakni *auto suspend* dan *manual suspend*. *Auto suspend* dilakukan secara otomotis oleh komputer yang merupakan

[6]Wawancara dengan Rahmat di Palangka Raya, 18 Februari 2020.

sanksi atas pelanggaran *driver* lakukan berdasarkan pada deteksi sistem Gojek secara otomatis. Auto *suspend* biasanya terjadi apabila *driver* melakukan order fiktif, mengambil orderan dengan jarak tidak wajar dan menerima pelanggan yang sama berkali-kali. Selanjutnya, ada manual *suspend*. Manual *suspend* merupakan sanksi atas tindakan yang *driver* lakukan berdasarkan pada laporan dari pelanggan maupun pihak lainnya. *Suspend* secara manual dapat terjadi apabila *customer* melapor kepada pihak kantor dan merasa dirugikan dalam pelayanan oleh *driver*.

Bagi *driver*, *suspend* mengurangi pendapatan karena saat*driver* terkena *suspend* bonus atau *suspend* sampai beberapa hari pendapatan *driver* berkurang dari pendapatan yang biasanya misalnya pendapatan *driver* perhari sebesar 150 ribu rupiah ketika *driver* terkena *suspend* bonus atau dalam arti tidak mendapatkan bonus dalam menjalankan orderan maka pendapatan *driver* berkurang menjadi 100 ribu rupiah.Bagi *driver* yang merupakan pekerjaan tetap bagi seseorang ketika *driver* terkena *suspend* sampai beberapa hari maka *driver* tidak mendapatkan pemasukan juga selama beberapa hari karena akun yang dinonaktifkan.*Suspend* dapat membuat *driver* menjadi pribadi yang disiplin karena *suspend* merupakan bentuk *punishment* yang bertujuan untuk mendisiplinkan *driver*.*Suspend* dapat menjadi motivasi bagi *driver* dalam bekerja,ketika*driver* mengetahui akibat yang terjadi apabila melakukan pelanggaran terhadap tata tertib Gojek, *driver* berusaha semaksimal mungkin untuk menghindari pelanggaran dan berusaha untuk tidak mengulangi kesalahan

yang berulang karena akan mengakibatkan dirinya terkena *suspend* yang lebih tinggi lagi. Dalam penerapan *suspend* apabila *driver*

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan*Suspend* Bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan dalam latar belakang, maka masalah yang akan diteiti oleh penulis adalah:

1. Bagaimana penerapan *suspend* bagi *driver* Gojek cabang Palangka Raya?
2. Bagaimana dampak penerapan *suspend* bagi *driver* Gojek cabang Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan *suspend* bagi *driver* Gojek cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak penerapan *suspend* bagi *driver* Gojek cabang Palangka Raya.

D. Batasan Masalah

`Mengingat begitu banyaknya subjek masalah seperti permasalahan dalam penelitian yang telah diuraikan di atas maka peneliti membatasi subjek dalam skripsi ini dimana peneliti akan mengambil sampel subjek informan hanya pada *driver* motor Gojek di Palangka Raya. Alasan peneliti membuat batasan masalah agar penelitian ini berfokus pada *driver* motor Gojek Palangka Raya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempuyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Sebagai bahan pustaka untuk menambah khasanah pengembangan keilmuan perpustakaan IAIN Palangka Raya.
   b. Untuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian
2. Manfaat Praktis
   a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Gojek dalam menerapkan kebijakan *suspend*.
   b. Bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai bahan penerapan dari perkuliahan yang diterima selama ini. Penelitian ini akan sangat bermanfaat dalam penyelesaian tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi syariah.
   c. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian mendalam terhadap masalah yang sama pada masa yang akan datang dari aspek yang berbeda.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dari peneliti ini secara rinci sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang kajian teori. Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu serta teri-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian dan konsep yang mendasari rumusan masalah.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang rencana atau penelitian yang akan dilakukan. Adapun bagian di dalamnya yakni waktu dan tempat penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan analisis data.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data

Bab ini terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan informan penelitian, penyajian data, dan hasil analisis.

Bab V Penutup

Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penerapan tinjauan pustaka adalah untuk menghindari duplikasi, kesalahan metode dan mengetahui posisi penelitian seseorang dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Dapat juga merupakan kebutuhan ilmiah yang berguna untuk memberi kejelasan, diteliti melalui khasanah pustaka dan sebatas jangkauan yang didapatkan untuk memperoleh data. Dalam hal ini pentingnya penelitian untuk mengetahui pemberlakuan *suspend* bagi *driver online* Gojek ini terbukti dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu. Berikut ini beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul peneliti diantaranya:

1. **Christian Tarihoran**, dengan judul skripsi "Analisis Yuridis Penangguhan Hubungan Kerja (*suspend*) Berdasarkan Perjanjian Kemitraan Antara PT Go-Jek dengan *driver* Go-Jek Sepeda Motor" Tahun 2019. Secara umum penelitin ini bertujuan untuk mengetahui dasar pemberian *suspend* kepada *driver* dan upaya hukum bagi *driver* yang di*suspend* dari Go-Jek. Hasil penelitian ini adalah PT Go-Jek memberikan *suspend* karena *driver* terbukti melakukan pelanggaran kode etik dan hal ini sudah disepakati dalam perjanjian kemitraan kerja yang telah disepakati bersama dan upaya hukum bagi *driver* jika di*suspend* melakukan upaya banding dengan cara menghubungi PT Go-Jek melalui telepon atau mengirimkan email. Perbedaaan dalam penelitian ini ialah

penelitian yang dilakukan oleh Christian Tarihoran adalah pada fokus penelitian, peneliti memfokuskan penelitian pada dampak bagi *driver* setelah *driver* terkena *suspend* sedangkan Christian memfokuskan penelitian pada dasar pemberian *suspend* kepada *driver* dan upaya hukum bagi *driver* yang di*suspend* dari Go-Jek. Adapun hubungan bagi penelitian terdahulu dengan peneliti adalah memberikan tambahan teori sehingga lebih memberikan kejelasan tentang dasar pemberian *suspend* pada *driver* Go-Jek.[7] Manfaat penelitian Christian bagi peneliti adalah penambahan pengetahuan dan pendukung teori *suspend* pada penelitian peneliti.

2. **Dinda Yolanda**, dengan judul skripsi "*Suspend* Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan" Tahun 2019. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perjanjian kemitraan antara *driver* dengan pihak perusahaan Go-Jek. Hasil penelitian ini adalah perjanjian dari perusahaan Go-Jek tidak sesui dengan Peraturan Perundang-undangan karena bentuknya tidak sesuai dengan perjanjian kemitraan, melainkan perjanjian tersebut lebih tepatnya perjanjian kerja. Perbedaaan dalam penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh Dinda Yolanda adalah pada fokus penelitian, peneliti memfokuskan penelitian pada dampak yang terjadi setelah *driver* terkena *suspend* sedangkan Dinda memfokuskan penelitian pada kesesuaian hukum perjanjian kemitraan antara pihak perusahaan

[7]Christian Tarihoran, "*Analisis Yuridis Penangguhan Hubungan Kerja (suspend) Berdasarkan Perjanjian Kemitraan Antara PT Go-Jek dengan driver Go-Jek Sepeda Motor*", skripsi sarjana, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019.

Go-Jek dan *driver* Go-Jek. Adapun hubungan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah memberikan tambahan teori sehingga lebih memberikan kejelasan tentang *suspend* dan hubungan kemitraan antara pihak perusahaan dan *driver* Go-Jek.[8] Manfaat penelitian Dinda bagi peneliti adalah penambahan pengatahuan dan pendukung tentang teori *suspend* dan hubungan kemitraan antara *driver* dengan pihak kantor Gojek.

3. **Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi**, dengan judul jurnal "Analisis Perjanjian Kemitraan antara *Driver* Transportasi *Online* dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait dengan *Suspend*" Tahun 2019. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *suspend* yang dilakukan oleh perusahaan terhadap *driver* tanpa adanya klarifikasi dan untuk mengetahui dan mengkaji usaha yang dapat dilakukan oleh *driver* apabila telah diputus kontrak melalui *suspend*. Hasil penelitian ini adalah perusahaan Gojek memiliki sistem yang secara otomatis apabila *driver* melakukan kesalahan maka sistem akan men*suspend* akun *driver*. Usaha yang dapat dilakukan oleh *driver* apabila terkena *suspend* maka *driver* dapat mengajukan upaya banding ke kantor, apabila banding diterima maka *suspend* akan dicabut dari *driver*, namun apabila banding ditolak maka *driver* langsung putus mitra tanpa harus memutus perjanjian melalui pengadilan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian yang

[8]Dinda Yolanda, "*Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*", Skripsi Sarjana, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019.

dilakukan oleh Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi adalah pada fokus penelitian, peneliti memfokuskan penelitian pada dampak yang terjadi setelah *driver* terkena *suspend* sedangkan Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi memfokuskan usaha yang dapat dilakukan *driver* apabila terkena *suspend*. Adapun hubungan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah memberikan tambahan teori sehingga lebih memberikan kejelasan tentang *suspend* dan upaya yang dapat dilakukan *driver* apabila terkena *suspend*.[9] Manfaat penelitian Salsabila dan Dewi bagi peneliti adalah penambahan pengetahuan dan pendukung mengenai upaya aju banding yang dapat *driver* lakukan apabila terkena *suspend*.

[9]Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi, "*Analisis Perjanjian Kemitraan antara Driver Transportasi Online dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait dengan Suspend*", Jurnal Hukum, Universitas Diponegoro, Vol:8 No. 2, 2019.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No.	Nama, Judul, Tahun dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Christian Tarihoran, dengan judul skripsi "Analisis Yuridis Penangguhan Hubungan Kerja (*suspend*) Berdasarkan Perjanjian Kemitraan Antara PT Go-Jek dengan *driver* Go-Jek Sepeda Motor" Tahun 2019. kualitatif	Sama-sama meneliti *suspend*	Peneliti Christian Tarihoran membahas dasar pemberian *suspend* kepada *driver* dan upaya hukum bagi *driver* yang di*suspend* dari Go-Jek. Sedangkan penulis membahas dampak *suspend* bagi *driver* setelah terkena *suspend*.
2.	Dinda Yolanda, dengan judul skripsi "*Suspend* Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan" Tahun 2019. Kualitatif	Sama-sama meneliti masalah *Suspend*	Penelitian Dinda Yolanda, membahas kesesuaian hukum kemitraan perusahaan antara perusahaan Go-Jek dan *driver* Go-Jek sedangkan peneliti membahas dampak *suspend* bagi *driver* setelah terkena *suspend*
3.	Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi, dengan judul jurnal "Analisis Perjanjian Kemitraan antara *Driver* Transportasi *Online* dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait dengan *Suspend*" Tahun 2019.	Sama-sama meneliti tentang *suspend*	Peneliti Salsabila Nadhifa dan Dewi Hendrawati Suradi, membahas *suspend* yang dilakukan sepihak oleh perusahan Go-Jek dan usaha *driver* apabila telah diputus kontrak melalui *suspend*. Sedangkan peneliti membahas dampak *suspend* bagi *driver* setelah terkena *suspend*.

Sumber : Diolah Peneliti

B. Landasan Teori

1. Angkutan *Online*

Angkutan *online* adalah alat angkut barang maupun manusia yang berbasis internet. Alat angkut yang menggunakan kendaraan pribadi yang dihubungkan dengan sebuah aplikasi. Aplikasi tersebut dapat diunduh sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan.

Angkutan *online* merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Angkutan *online* menjadi angkutan alternatif yang banyak digemari oleh masyarakat karena beragam keunggulannya mencakup: kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, kenyamanan, ragam fitur, diskon dan promosi atau yang disebut dengan promo, dan lahan kerja baru/sampingan.[10]

Pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang transporatsi berbasis online di Indonesia dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 108 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.[11] Permenhub No. 26 Tahun 2017 menjadi Permenhub No. 108 Tahun 2017. Berikut kesembilan poin revisi dalam aturan baru tersebut:

---

[10]Juhaini, "*Pengaruh Kehadiran Angkutan Online (Grab) Terhadap Sosial Ekonomi Supir Angkutan Umum (PT. Rahayu Medan Ceria Trayek120)*", Skripsi Sarjana, Universitas Sumatera Utara, 2018, h.24.

[11]Siti Nurchotimah, *"Persepsi Masyarakat Tentang Keijakan Transportasi Online di Terminal Sidoarjo*", Skripsi Sarjana, Universitas Sunan Ampel, 2018, h.8.

a. Argometer taksi: besaran tarif sesuai yang tercantum pada argometer
b. Tarif: penetapan tarif dilakukan berdasarkan kesepakatan pengguna jasa dan penyedia jasa transportasi. Pedomannya adalah tarif atas dan bawah yang ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atas usulan dari Kepala BPTJ atau Gubernur sesuai kewenangannya
c. Wilayah operasi: beroperasi pada wilayah operasi yang telah ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Kepala BPTJ atau Gubernur
d. Kuota: kuota kebutuhan kendaraan ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Kepala BPTJ atau Gubernur
e. Jumlah kendaraan: minimal lima kendaraan. Untuk perorangan yang memiliki kurang dari lima kendaraan dapat berhimpun di badan hukum berbentuk koperasi yang telah memiliki izin penyelenggaraan taksi daring

Bukti kepemilikan kendaraan bermotor: BPKB atau STNK atas nama badan hukum/atas nama perorangan badan hukum berbentuk koperasi.[12]

2. *Suspend*

Suspenderen dalam bahasa Latin merupakan memberhentikan sementara atau menskors.[13] *Suspend* merupakan pembekuan akun sehingga *driver* tidak bisa mengakses aktivitas di aplikasi Gojek. *Driver* yang terkena *suspend* berarti telah melanggar kode etik atau tata tertib yang telah ditetapkan Gojek. Adapun fungsi kode etik menurut Hipocrates (1) menghindari ketegangan antar-manusia, (2) meperbaiki status kepribadian, (3) menopang pertumbuhan dan perkembangan

[12]Juhaini, *Pengaruh Kehadiran*, h.43.
[13]M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, Kencana: Depok, 2017, h.679.

kehidupan.[14] Kode etik berasal dari dua kata yaitu kode dan etik. Kode diartikan kumpulan aturan dan prinsip yang sistematis. Sedangkan etik berarti norma dan asas yang diterima oleh suatu kelompok tertentu sebagai landasan tingkah laku. Adapun perspektif terminologis, kode etik menurut Abin Syamsuddin Makmun ialah pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dala melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Karena berkaitan dengan perilaku manusia maka kode etik tidak lebih merupakan suatu tata aturan yang mengikat.[15]

Istilah *suspend* Gojek adalah istilah yang digunakan untuk *driver* Gojek yang melanggar tata tertib Gojek sehingga akun *driver* tidak bisa menerima orderan karena akunnya diberhentikan sementara sampai waktu tertentu atau sampai klarifikasi pelanggaran selesai. Adapun jenis *suspend* ada dua macam yakni:

a. Auto *suspend*, auto *suspend* Gojek terjadi karena pemilik akun terdeteksi seara otomatis dari sistem Gojek bahwa *driver* melakukan pelanggaran terdeteksi sistem oleh perangkat lunak yang dibangun oleh sistem Gojek. Auto *suspend* bersifat otomatis dari sistem Gojek maa deteksi sitem ini ditentukan oleh perangkat lunak yang dibangun sistem deteksi Gojek. Ada beberapa jenis pelanggaran yang terdeteksi sistem beserta tingkatan pelanggaran dalam Gojek yakni:

[14]Mimin Emi Suhaemi, *Etika Keperawatan: Aplikasi Pada Praktik*, Jakarta:EGC, 2003, h.14.
[15]Mohammad Ahyan Yusuf Sya'bani, *Profesi Keguruan: Menjadi Guru yang Religius dan Bermartabat*, Gresik: Gramedia Communication, 2008, h.171.

Tabel 2.2
Jenis Pelanggaran yang Terdeteksi Sistem dan Tingkat Pelanggaran

No	Jenis Pelanggaran yang Terdeteksi Sistem	Tingkatan Pelanggaran
1	Terlalu banyak melakukan pembatalan order	Tingkat I
2	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya (misalnya: uang belanja tidak cukup, stok pesanan tidak tersedia)	Tingkat I
3	Terdeteksi menjalankan order secara offline di bandara	Tingkat III
4	Terindikasi menggunakan aplikasi modifikasi	Tingkat IV
5	Menyelesaikan order yang tidak wajar	Tingkat IV
6	Melakukan kecurangan ketika membayar *GoFood* atau *GoShop*	Tingkat IV
7	Menyelesaikan order yang tidak dijalankan	Tingkat V
8	Terindikasi melakukan kecurangan manipulasi sistem order	Tingkat V
9	Melakukan kecurangan dengan membuat order palsu/fiktif	Tingkat V

Sumber : Aplikasi *driver* Gojek

b. Manual *suspend* Gojek adalah *suspend* yang dilakukan secara manual karena adanya laporan dari pelanggan atau pihak lain kepada pihak Gojek terhadap *driver* Gojek. Ada beberapa jenis pelanggaran yang dilaporkan pelanggan beserta tingkatan pelanggaran dalam Gojek yakni:

Tabel 2.3
Jenis Pelanggaran yang Dilaporkan Pelanggan dan Tingkat Pelanggaran

No.	Jenis Pelanggaran yang Dilaporkan Pelanggan	Tingkat Pelanggaran
1	Tidak memakai helm dan/atau jaket Gojek saat menjalankan order	Tingkat I
2	Memaksa pelanggan untuk melakukan *top up GoPay*	Tingkat I
3	Menggunakan kendaraan dan atribut (helm dan/atau jaket) yang tidak memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan	Tingkat I
4	Meminta pelanggan untuk membatalkan order tanpa memberitahukan alasan yang jelas	Tingkat I
5	Bersikap/berbicara dengan tidak sopan kepada pelanggan	Tingkat I
6	Menggunakan plat nomor kedaraan berbeda dengan yang tertera pada aplikasi	Tingkat I
7	Memilih rute perjalanan yang	Tingkat I

	membuat pelanggan merasa tidak nyaman	
8	Menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan perilaku anda saat berkendara (misalnya: merokok saat menjalankan order, bau badan, dan lain-lain)	Tingkat I
9	Terlambat menjemput pelanggan atau melakukan pengantaran	Tingkat I
10	Memasukkan harga barang yang tidak sesuai dengan struk belanja	Tingkat II
11	Membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan tanpa konfirmasi ke pelanggan	Tingkat II
12	Mengantarkan jumlah pesanan yang tidak sesuai dengan struk belanja	Tingkat II
13	Memberikan kembalian yang kurang atau meminta pembayaran lebih dari yang tertera pada aplikasi	Tingkat II
14	Menghilangkan barang pelanggan saat pengantaran	Tingkat II
15	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita bohong atau palsu	Tingkat II

	dan/atau merusak nama baik perusahaan	
16	Menyebabkan kerusakan pada barang pelanggan saat pengantaran	Tingkat II
17	Berkelahi atau berselisih paham dengan *driver* Gojek lain di depan pelanggan atau di tempat umum	Tingkat II
18	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang pelanggan yang tertinggal di kendaraan	Tingkat II
19	Menurunkan pelanggan sebelum tiba di tempat tujuan	Tingkat IV
20	Menyebarluaskan identitas dan foto pelanggan	Tingkat IV
21	Menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order	Tingkat IV
22	Mengantarkan pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi (bukan permintaan pelanggan)	Tingkat IV
23	Membawa anak/istri atau orang lain saat menjalankan order	Tingkat IV
24	Berkendara saat mengantuk, menggunakan *handphone* ketika berkendara, atau melanggar tata tertib lalu lintas	Tingkat IV

25	Menggunakan kendaraan yang tidak layak dalam menjalankan order	Tingkat IV
26	Berkendaraan secara ugal-ugalan atau menimbulkan kecelakaan akibat lalai	Tingkat IV
27	Menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain	Tingkat V
28	Mengancam (intimidasi) pegawai Gojek	Tingkat V
29	Melakukan tindakan kriminal	Tingkat V
30	Bertenggkar hingga melakukan kontak fisik	Tingkat V
31	Melakukan pelecehan seksual	Tingkat V
32	Meminta uang ke pelanggan dengan cara mengancam	Tingkat V
33	Mengemudi dengan pengaruh obat terlarang	Tingkat V
34	Membawa senjata atau obat-obatan terlarang saat menjalankan orderan	Tingkat V
35	Mengajak *driver* lain untuk melakukan kegiatan demonstrasi, *sweeping*, dan segala hal yang dapat merugikan perusahaan atau mengganggu ketertiban umum	Tingkat V
36	Menawarkan dan mmberikan	Tingkat V

	barang atau uang kepada pegawai Gojek yang bertujuan unutk menyalahi peraturan	
37	Menyelesaikan order yang tidak dijalankan	Tingkat V

Sumber : Aplikasi *driver* Gojek

Tabel 2.4
Tahapan sanksi dalam tata tertib Gojek

Tingkat Pelanggaran	1x Pelanggaran	2x Pelanggaran	3x Pelanggaran	4x Pelanggaran	5x Pelanggaran
Tingkat I	Peringatan	*Suspend* 30 menit	Intensif Dinonaktifkan 3 hari	*Suspend* 7 Hari	Putus Mitra
Tingkat II	Peringatan	Intensif Dinonaktifkan 3 hari	*Suspend* 7 Hari	Putus Mitra	
Tingkat III	Intensif Dinonaktifkan 3 hari	*Suspend* 7 Hari	Putus Mitra		
Tingkat IV	*Suspend* 7 Hari	Putus Mitra			
Tingkat V	Putus Mitra				

Sumber : Aplikasi *driver* Gojek

3. Kemitraan

a. Pengertian Kemitraan

Kemitraan dapat didefinisikan sebagai hubungan jangka panjang berkualitas tinggi yang diciptakan secara stratejik dan berfokus pada pemecahan masaah pembelian yang dihadapi pelanggan. Kemitraan adalah bentuk persekutuan antara dua pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerja sama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di suatu bidang usaha tertentu, atau tujuan tertentu, sehingga dapat memperoleh hasil yang baik.[16]

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata mitra adalah teman, kawan kerja, rekan. Sementara kemitraan artinya perihal hubungan atau jalinan kerjasama sebagai mitra. Hafsah menjelaskan pengertian kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan dua belah pihak atau lebih dalam jangka waku tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan saling membutuhkan dan saling membesarkan. Karena merupakan strategi bisnis maka keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan di antara yang bermitra dalam menjalankan etika bisnis. Hal demikian sesuai dengan pendapat Ian Linton yang mengatakan kemitraan adalah sebuah cara melakukan bisnis dimana pemasok dan pelanggan berniaga satu sama lain untuk mencapai tujuan bisnis bersama.[17]

---

[16]Tri Weda Raharjo, *Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Penguatan Kemitraan Usaha UMKM, Koperasi dan Korporasi*, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018, h. 9.

[17]*Ibid*

Menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 15 tentang Usaha Kecil, Pasal 1 angka 8, "kemitraan adalah kerja sama usaha antara Usaha Kecil dengan Usaha Menengah atau dengan Usaha Besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh Usaha Menengah atau Usaha Besar dengan memperlihatkan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan".[18]

b. **Tujuan dan Manfaat Kemitraan**

Kemitraan usaha bertujuan untuk meningkatkan pendapatan, kesinambungan usaha, kuantitas produksi, kualitas produksi, meningkatkan kualitas kelompok mitra, peningkatan usaha dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan usaha kelompok mitra mandiri. Kelompok usaha kecil memerlukan dorongan pemerintah dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia, teknologi, pemodalan atau kredit dan pemasaran. Manfaat dari adanya kemitraan adalah terjaminnya kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta memberikan dampak sosial yang cukup tinggi yakni menghasilkan persaudaraan antara pelaku ekonomi yang berbeda status.[19]

c. **Prinsip Menjalin Kemitraan**

Ada beberapa prinsip saat sedang menjalin kemitraan dan tidak dapat ditawar-tawar yakni saling percaya antar intuisi atau lembaga yang bermitra.

---

[18]Sri Handini, Sukesi dan Hartati Kanty Astuti, *Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam Pembangunan UMKM di Wilayah Pesisiri*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019, h.179.

[19]Ni Nengah Suriati, Ratna Komala Dewi dan A.A.A Wulandira Sawitri Djelantik, "Pola Kemitraan Antara Petani *Heliconia* dengan Sekar Bumi *Farm* di Desa Kerta Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar", Jurnal Agribisnis dan Agrowisata, Vol. 4 No. 4, Oktober 2015, h.243.

Nana Rukmana membagi tiga prinsip kunci yang perlu dipahami dalam membangu suatu kemitraan oleh masing-masing anggota kemitraan.[20]

1) Prinsip kesejahteraan (*Equity*) prinsip kesetaraan diartikan bahwa organisasi atau institusi yang telah bersedia menjalin kemitraan harus merasa sama atau sejajar kedudukannya dengan yang lain dalam mencapai tujuan yang disepakati. Setiap mitra dalam melaksanakan hubungan kemitraan harus diberi kepercayaan penuh, dihargai, dihormati dan diberikan pengakuan dalam hal kemampuan dan nilai-nilai yang dimiliki.
2) Prinsip Keterbukaan Organisasi atau institusi yang menjalin kemitraan bersedia terbuka terhadap kekurangan atau kelemahan masing-masing anggota serta berbagi sumberdaya yang dimiliki. Semua itu harus diketahui oleh anggota lain. Keterbukaan ada sejak awal dijalinnya kemitraan sampai berakhirnya kegiatan. Saling terbuka satu sama lain akan menimbulkan saling melengkapi dan saling membantu diantara golongan (mitra).
3) Prinsip Azas Manfaat Bersama Organisasi atau institusi yang telah menjalin kemitraan memperoleh manfaat dari kemitraan yang terjalin sesuai dengan kontribusi masing-masing. Kegiatan atau pekerjaan akan menjadi efisien dan efektif apala dilakukan bersama.

[20]Akh. Washli Khalifi, "*Strategi Pengembangan Kemitraan Usaha di PT. Allinma Universal Surabaya"*, Skripsi Sarjana, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018, h. 28-29.

4. Pendapatan

Pendapatan atau tepatnya, pendapatan ekonomi adalah segala hal yang meningkatkan kemampuan untuk mengontrol sumber daya. Definisi teknis pendapatan ekonomi adalah nilai apa yang dikonsumsi plus segala perubahan dalam nilai aset yang dimiliki.[21] Dalam bahasa Inggris pendapatan disebut dengan *Income*. *Income* dalam ilmu ekonomi teoretika adalah hasil berupa uang atau hasil berupa uang atau hasil material lainnya yang dicapai dari pengguna kekayaan atau jasa-jasa manusia bebas.[22]

Christoper dalam Sumardi mendefinisikan pendapatan berdasarkan kamus besar ekonomi adalah uang yang diterima oleh seseorang dalam bentuk gaji, upah sewa, bunga, laba dan sebagainya. Biro pusat statistik merinci pendapatan dalam kategori sebagai berikut:

a. Pendapatan berupa uang adalah segala penghasilan berupa uang yang sifatnya regular dan di terima biasanya sebagai balas atau kontra prestasi sumbernya berasal dari:
    1) Gaji dan upah yang di terima dari gaji pokok, kerja sampingan, kerja lembur dan kerja kadang-kadang.
    2) Usaha sendiri yang meliputi hasil bersih dari usaha, komisi, penjualan dari kerajinan rumah.
    3) Hasil investasi yakni pendapatan yang diperoleh dari hak milik tanah. Keuntungan serial yakni pendapatan yang diperoleh dari hak milik.

[21]Karl E. Case dan Ray C. Fair, *Prinsip-Prinsip Ekonomi*, Jakara: Erlangga, 2006, h.455.
[22]Winardi, *Kamus Ekonomi (Inggris-Indonesia)*, Bandung: Mandar Maju, 1998, h.245.

b. Pendapatan yang berupa barang yaitu pembayaran upah dan gaji yang ditentukan dalam beras, pengobatan, transportasi, perumahan dan kreasi. Pendapatan adalah jumlah keseluruhan dari hasil yang di peroleh baik dari pekerjaan pokok maupun pekerjaan sampingan yang dapat dilihat dan di ukur dengan rupiah dalam waktu tertentu. Pendapatan atau penghasilan seseorang dapat dijadikan sebagai sebuah ukuran yang umumnya digunakan masyarakat sebagai penentu status sosial ekonomi seseorang.[23]

Berdasarkan keputusan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor: 188.44/546/2019 Tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah di Kota Palangka Raya adalah sebesar Rp. 2.931.674. Upah Minimum Kabupaten/Kota atau UMK adalah Upah minimum yang berlaku di Daerah Kabupaten/Kota. Penetapan ini dilakukan oleh Gubernur yang penetapannya harus lebih besar dari upah minimum provinsi. Penetapan upah minimum ini dilakukan setiap satu tahun sekali dan ditetapkan selambat-lambatnya 40 hari sebelum tanggal berlakunya upah minimum, yaitu 1 Januari.[24]

5. Kesejahteraan Ekonomi

Sejahtera menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah aman, sentosa dan makmur, selamat terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran dan sebagainya).[25] Kesejahteraan menurut Maslow adalah bagaimana seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dari segi material kebutuhan fisiologi, keamanan,

[23]Juhaini, *Op.Cit.*, h. 46-47.

[24]Yussy Santoso dan Ronni R. Masman, *A Partical Guiance to Executive Compensation Management*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016, h.19.

[25]M. Quraish Shihab, *membumikan Al-Qur'an: Fungsi dan Peran wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, Mizan, 2007, h. 169.

sosial, penghargaan dan aktualisasi). Menurut Imam Al-Ghazali kegiatan ekonomi sudah menjadi bagian dari kewajiban sosial masyarakat yang telah ditetapkan oleh Allah subhanahu wata'ala, Imam Al-Ghazali merumuskan tiga alasan mengapa orang harus melakukan aktivitas ekonomi, yaitu:

a. Untuk memenuhi kehidupan hidup masing-masing
b. Untuk menciptakan kesejahteraan bagi dirinya dan keluarganya
c. Untuk membantu orang lain yang sedang membutuhkan.

Tiga kriteria tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan seseorang akan terpenuhi jika kebutuhan mereka tecukupi, kesejahteraan mempunyai beberapa aspek yang menjadi indikatornya, salah satunya terpenuhinya kebutuhan seseorang yang bersifat materi, kesejahteraan menurut Al-Ghazali dikenal dengan istilah (*mashlahah*) yang diharapkan oleh manusia tidak bisa dipisahkan oleh unsur harta, karena harta merupakan salah satu unsur utama dalam memenuhi kebutuhan pokok, yaitu sandang, pangan dan papan.[26] Al-Ghazali juga menegaskan bahwa harta hanyalah wasilah yang berfungsi sebagai perantara dalammemenuhi kebutuhan, dengan demikian harta bukanlah ujuan final atau sasaran utaa manusia, melainkan hanya sebagai sarana bagi seorang muslm dalam menjalankan perannya sebagai khalifah di bumi. seseorang wajib memanfaatkan hartanya dalam rangka mengembangkan segenap potensi manusia dan meningkatkan sisi kemanusiaan manusia di segala bidang, baik pembangunan moral atupun material, untuk kemanfaatan seluruh manusia.

[26]Amirus Sodiq, "*Konsep Kesejahteraan dalam Islam"*, Jurnal Ekonomi Syariah, STAIN Kudus, Vol.3 No.2, 2015, h. 389.

Menurut al-Ghazali dengan tercapainya kemaslahatan kesejahteraan hidup yaitu dengan terpeliharanya tujuan *syara'*. Manusia tidak dapat merasakan kebahagiaan dan kedamaian batin melainkan setelah tercapainya kesejahteraan yang sebenarnya dari seluruh umat manusia di dunia melalui kebutuhan-kebutuhan ruhani dan materi tersebut.[27]

Kesejahteraan merupakan tujuan dari ajaran Islam dalam bidang ekonomi. Kesejahteraan yang dimaksudkan Al-Qur'an bukanlah tanpa syarat untuk mendapatkannya, kesejahteraan akan diberikan oleh Allah SWT jika manusia melaksanakan perintahnya dan menjauhi larangannya. Ayat-ayat Al-Qur'an yang memberikan penjelasan tentang kesejahteraan ada secara langsung dan ada yang secara tidak langsung berkaitan dengan masalah ekonomi. Namun demikian, penjelasan dengan menggunakan dua cara ini menjadi satu pandangan tentang kesejahteraan.

1. Q.S. An-Nahl: 97

مَنۡ عَمِلَ صَٰلِحٗا مِّن ذَكَرٍ أَوۡ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤۡمِنٞ فَلَنُحۡيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةٗ طَيِّبَةٗۖ وَلَنَجۡزِيَنَّهُمۡ أَجۡرَهُم بِأَحۡسَنِ مَا كَانُواْ يَعۡمَلُونَ ٩٧

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri alasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.[28]

[27]Ani Nurul Imtihanah dan Siti Zulaikha, *Distribusi Zakat Produktif Berbasis Model Cibest*, Yogyakarta: GRE Publishing, 2018, h. 106.

[28]Kemenerian Agama RI, *Alwasim*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013, h.278.

Kesejahteraan merupakan jaminan atau janji dari Allah SWT yang diberikan kepada laki-laki maupun perempuan yang beriman kepadaNya. Allah SWT juga akan membalas berbagai amal perbuatan baik orang-orang yang bersabar dengan pahala yang lebih baik dari amalnya. Kehidupan yang baik adalah kehidupan yang bahagia, santai, dan puas dengan rezeki yang halal, termasuk didalamnya mencakup seluruh bentuk kemenangan apapun dan bagaimanapun bentuknya.[29]

2. QS. Thaha: 117-119

فَقُلْنَا يَٰٓـَٔادَمُ إِنَّ هَٰذَا عَدُوٌّ لَّكَ وَلِزَوْجِكَ فَلَا يُخْرِجَنَّكُمَا مِنَ ٱلْجَنَّةِ فَتَشْقَىٰٓ ١١٧ إِنَّ لَكَ أَلَّا تَجُوعَ فِيهَا وَلَا تَعْرَىٰ ١١٨ وَأَنَّكَ لَا تَظْمَؤُاْ فِيهَا وَلَا تَضْحَىٰ ١١٩

Artinya: Maka Kami berkata: "Hai Adam, sesungguhnya ini (iblis) adalah musuh bagimu dan bagi isterimu, maka sekali-kali janganlah sampai ia mengeluarkan kamu berdua dari surga, yang menyebabkan kamu menjadi celaka. Sesungguhnya kamu tidak akan kelaparan di dalamnya dan tidak akan telanjang. Dan sesungguhnya kamu tidak akan merasa dahaga dan tidak (pula) akan ditimpa panas matahari di dalamnya.[30]

Kesejahteraan menurut pengertian Al-Qur'an tercermin di surga yang dihuni Nabi Adam dan istrinya sesaat sebelum mereka bertugas sebagai khalifah di bumi. Kesejahteraan yang digambarkan dalam ayat ini menjamin adanya pangan, sandang dan papan yang diistilahkan dengan tidak kelaparan, tidak merasa dahaga, tidak telanjang, dan tidak kepanasan oleh matahari. Sedangkan kebaikan darinya adalah kehidupan yang sempit, yakni jauh dari

[29]Agung Eko Purnawana, *Kesejahteraan dalam Perspektif Ekonomi Islami*, Jurnal Kajian Hukum dan sosial, STAIN Ponorogo, Vol. 11, No. 1, 2014, h.11.

[30]Kemenerian Agama RI, *Alwasim*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013, h.320.

tentram dan tenang, selalu tidak puas, dadanya sesak dan gelisah walaupun lahirnya tampak mewah, serba ada, cukup pakaian dan tempat tinggalnya.[31]

3. QS. Al-Baqarah: 126

وَإِذْ قَالَ إِبْرَٰهِۦمُ رَبِّ ٱجْعَلْ هَٰذَا بَلَدًا ءَامِنًا وَٱرْزُقْ أَهْلَهُۥ مِنَ ٱلثَّمَرَٰتِ مَنْ ءَامَنَ مِنْهُم بِٱللَّهِ وَٱلْيَوْمِ ٱلْءَاخِرِ ۖ قَالَ وَمَن كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُۥ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُۥٓ إِلَىٰ عَذَابِ ٱلنَّارِ ۖ وَبِئْسَ ٱلْمَصِيرُ ١٢٦[32]

Artinya: Dan (ingatlah), ketika Ibrahim berdoa: "Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini, negeri yang aman sentosa, dan berikanlah rezeki dari buah-buahan kepada penduduknya yang beriman diantara mereka kepada Allah dan hari kemudian. Allah berfirman: "Dan kepada orang yang kafirpun Aku beri kesenangan sementara, kemudian Aku paksa ia menjalani siksa neraka dan itulah seburuk-buruk tempat kembali".[33]

Kesejahteraan hanya diperoleh dengan penyerahan diri sepenuhnya kepada Allah SWT. Ajaran Islam mengajarkan juga tentang konsep untuk berbagi, membagi nikmat, membagi kebahagiaan dan ketenangan tidak hanya untuk individu namun untuk seluruh umat manusia di seluruh dunia.

6. Etos Kerja

a. Pengertian Etos Kerja

Menurut Bertens secara etimologis istilah etos berasal dari Bahasa Yunani yang berarti tempat hidup. Mula-mula tempat hidup yang dimaknai sebagai adat istiadat atau kebiasaan. Sejalan dengan waktu kata etos

[31]*Ibid.,* h.12.
[32]Al-Baqarah [2]: 126.
[33]Kemenerian Agama RI, *Alwasim*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013, h.19.

berevolusi dan berubah makna menjadi semakin kompleks. Dari kata yang sama muncul pula istilah *ethikos* yang dipahami sebagau teori kehidupan, yang kemudian menjadi etika.[34] *Ethic* atau etika yakni pedoman, moral dan perilaku, atau dikenal pula etiket yang artinya cara bersopan santun. Sehingga dalam hal ini seorang pribadi muslim harus memiliki etika yang baik dalam hal berbisnis atau dalam hal lainnya.

Makna bekerja bagi seseorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan menganugerahkan seluruh aset, fikir dan dzikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik atau dengan bekerja manusia itu memanusiakan dirinya.

Etos kerja menurut Mochtar Buchori adalah sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa. Etos kerja dalah sifat watak dan kualitas kehidupan manusia, moral dan gaya estetik serta suasana batin mereka. Ia merupakan sifat mendasar terhadap diri dan dunia mereka yang direflelekasikan dalam dunia nyata.

Islam mengatur kehidupan dengan sangat baik, manusia selain dituntut untuk beribadah kepada Allah, manusia juga dituntut untuk melakukan amal

[34]Sri Langgeng Ratnasari dan Yenni Hartati, *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*, Jawa Timur: CV Qiara Media, 2019, h. 205.

perbuatan seperti bekerja untuk mencari karunia Allah dan mencri rezeki sebagaimana firman Allah:

فَإِذَا قُضِيَتِ ٱلصَّلَوٰةُ فَٱنتَشِرُواْ فِي ٱلۡأَرۡضِ وَٱبۡتَغُواْ مِن فَضۡلِ ٱللَّهِ وَٱذۡكُرُواْ ٱللَّهَ كَثِيرٗا لَّعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٠[35]

Artinya: Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.[36]

b. **Etos kerja muslim**

Rasulullah SAW adalah panutan bagi seluruh umat dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal bekerja. Beliau memiliki etos kerja yang baik yang patut dicontoh, dalam hal ini etos kerja yang dimiliki seorang muslim yakni:

1) Bekerja sampai tuntas

Pekerjaan yang baik adalah pekerjaan yang dilakukan sampai selesai. Adanya etos bekerja dalam pribadi muslim yakni mengerjakan tugas sampai tuntas, agar pekerjaan yang dilakukan tuntas, pekerja harus memiliki komitmen dengan pekerjaan yang dilakukan. Komitmen merupakan keyankinan yang mengikat sedemikian kukuhnya sehingga membelenggu seluruh hati nuraninya dan kemudian menggerakkan perilaku menuju arah tertentu yang diyakininya. Dalam komitmen tergantung tekad, keyakinan yang melahirkan semangat dalam menjalani pekerjaan.

[35]Al-Jumu'ah [62]:10.
[36]Kemenerian Agama RI, *Alwasim*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013, h.554.

2) Bekerja dengan ikhlas

Seseorang yang berbudaya kerja Islami itu adanya nilai keikhlasan dalam dirinya saat mengerjakan sesuatu. Ikhlas merupakan bentuk dari cinta, bentuk kasih sayang dan pelayanan tanpa ikatan. Islam memaknai tujuan bekerja tidak hanya duniawi tetapi juga dimensi jangka panjang yakni di akhirat kelak. Ikhlas merupakan sikap untuk menerima dengan tulus hati. Bekerja merupakan perintah dari Allah kepada hamba-Nya. Maka dari itu, manusia dituntut agar bekerja untuk mencukupi kebutuhan hidupnya, agar pekerjaan yang dilakukan ikhlas, hendaknya pekerjaan tersebut dilakukan semata-mata karena Allah. Pekerjaan yang disenangi dapat mendorong etos ikhlas dalam bekerja, perkejaan yang disenangi tentunya harus disenangi Allah juga agar pekerjaan yang kita lakukan mendapat keberkahan.

3) Bekerja dengan jujur

Islam mementingkan kejujuran dalam bekerja karena setiap yang dilakukan manusia pasti akan dipertanggungjawabkan di akhirat kelak. Oleh sebab itu, seorang pribadi muslim harus jujur dalam bekerja, karena dari sifat jujur itu dapat mendatangkan keberkahan dari Allah. Seorang pekerja yang memiliki sifat jujur akan mudah mendapatkan kepercayaan dari rekan kerjanya, sehingga apabila seorang pekerja yang dapat dipercaya rekan kerjanya akan menimbulkan etos kerja.

4) Bekerja menggunakan teknologi

Bekerja menggunakan teknologi dapat diartikan dalam melakukan pekerjaan menggunakan benda atau alat yang dikembangkan manusia untuk memenuhi segala macam kebutuhan hidupnya. Pada saat ini untuk berhasil dalam bekerja, manusia dan umat Islam sudah tidak terlepas dari teknologi.[37] Teknologi mermungkinkan pekerjaan dilakukan dengan cepat dan mudah, murah dan hasilnya memuaskan. Contoh teknologi yang memudahkan kehidupan contohnya adalah *handphone* dan internet. Dua teknologi ini sudah banyak digunakan para pebisnis untuk menjalankan pekerjaannya, sehingga dengan teknologi ini memudahkan para pekerjanya dalam menjalani pekerjaan.

5) Bekerja dengan kelompok

Bekerja dengan kelompok dapat diartikan bahwa melakukan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan bersama-sama dengan orang lain atau beberapa orang lain. Allah menciptakan manusia berbeda-beda. Namun demikian satu sama lain dapat bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan. Kerja kelompok atau *team work* era modern dapat dikelompokkan dakam dua bagian yaitu kerja sama suka rela dan terpaksa. Kerja sama sukarela mencakup kerja sama antar orang yang mempunyai tujuan yang sama sedangkan kerjasama secara terpaksa umumnya tidak mempunyai tujuan yang sama satu sama lain namun saling membutuhkan.

6) Bekerja keras

[37]Purwanto, Jazuli Suryadhi dan Agus Hera Sumarto, "E*tika Membangun Masyarakat Islam Modern*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016, h.107.

Etos kerja bekerja keras dapat diartikan sebagai bekerja dengan penuh semangat atau penuh motivasi. Manusia merupakan ciptaan Allah yang sempurna, manusia diberikan tubuh yang sempurna lengkap dengan indranya serta kemampuan berpikir. Untuk memulai agar bisa bekerja keras yang pertama seseorang harus menciptakan harapan, yakni keinginan yang ingin dicapai sehingga mendorong seseorang untuk terus berusaha pantang menyerah. Kedua, mengenal Allah, dengan mengenal Allah melalui ajaran-ajaranNya, maka manusia percaya bahwa pertolongan Allah sangat besar. Sesulit apapun rintangan yang dihadapi Allah mampu mempermudah urusan manusia, karena Allah tidak memberi ujian yang tidak sanggup dilakukan oleh manusia.

7) Bekerja sebagai bentuk pelayanan

Bekerja sebagai bentuk pelayanan saat ini dkenal dengan kepuasan konsumen. Untuk memulai bekerja dengan melayani yakni yang pertama, memandang pekerjaan sebagai pekerjaan yang mulia dan mengerjakannya dengan ikhlas dalam rangka ibadah kepada Allah. Kedua, mengetahui apa yang diinginkan konsumen dengan melakukan survey untuk mengetahui keinginan konsumen. Ketiga, berusaha agar konsumen puas dengan apa yang diberikan, memperbaiki pekerjaan dan mulai berinovasi untuk menambah konsumen dan membuat konsumen puas.

8) Bekerja dengan istiqamah dan kuat pendirian

Pribadi muslim yang profesional dan berakhlak memiliki sikap konsisten, yaitu kemampuan untuk bersikap taat asas, pantang menyerah

dan mampu mempertahankan prinsip serta komitmennya walau harus berhadapan dengan risiko yang berat.[38]

c. **Strategi Menumbuhkan Etos Kerja**

1) Penumbuhan sikap kerja yang optimis

Menumbuhkan sikap kerja yang optimis, diiringi dengan keyakinan diri dan semangat pantang menyerah dalam mengarungi bahtera pekerjaan merupakan salah satu modal mendasar dari etos kerja yang baik. Sikap kerja yang optimis akan menumbuhkan sikap yang positif dan penuh kerja keras bagi pegawai.

2) Menjadi pribadi yang menampilkan diri sendiri

Strategi penting yang diterapkan dalam membangun etos kerja yang baik adalah bahwa yang ada di dalam organisasi merupakan pekerjaan yang perlu diemban dengan optimal melalui pemanfaatan diri sendiri. Ini memberikan panduan, bahwa pegawai perlu untuk menampilkan kemampuan diri sendiri apa adanya, sekaligus berusaha meningkatkan kompetensi dirinya secara berkesinambungan. Dengan demikian, konsep menjadi diri sendiri bermakna adalah bahwa ia merupakan pribadi mandiri yang mampu terus meningkatkan kompetensi dan kapabilitasnya dalam mengemban pekerjaan yang ada di dalam organisasi.

3) Keberanian untuk mulai berubah

[38]Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*, Jakarta: Penebar Plus, 2012, h.98-99.

Strategi ini menekankan,bahwa etos kerja yang baik dimulai dari adanya keberanian untuk memulai dan berubah yang merupakan hasil perenungan atau penilaian atas apa yang ada dan telah dilakukan oleh pegawai terhadap organisasi. Keberanian memulai dan berubah menjadi modal penting bagi pegawai untuk selalu mengaktualisasikan keberadaaannya, baik dalam rangka mengemban tugas, atau menjadi bagian dari organisasi.

4) Etos Kerja dan Manajemen Waktu

Fokus kerja dan manajemen waktu merupakan dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan satu sama lain. pegawai yang mampu fokus untuk mengemban pekerjaannya dengan baik serta mampu melaksanakan pekerjannya dengan baik disertai dengan manajemen waktu yang efektif dan efisien merupakan pegawai dengan etos kerja yang baik.

5) Bekerja Adalah Ibadah

Mengembangkan keyakinan dan sikap bahwa bekerja merupakan ibadah, maka pegawai akan senantiasa meningkatkan komitmen dan kompetensinya untuk menjadi bagian terpenting dari organisasi dengan mengemban kompetensinya, serta mampu untuk berkontribusi terbaik bagi keberadaan dan keberlangsungan organisasi.[39]

[39]Ernie Trisnawati Sule dan Donni Juni Priansa, *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Bandung: Refika Aditama, 2018, h. 254-255.

d. **Disiplin Kerja**

Punishment merupakan bagian dari mendisiplinkan pekerja. Disiplin bertujuan untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, serta kebijakan yanga ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. *Punishment* biasa dikenal juga sebagai sanksi pelanggaran kerja yang merupakan hukuman disiplin yang dijatuhkan pimpinan organisasi kepada pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur pimpinan organisasi. Selanjutnya, dikemukakan bahwa terdapat beberapa tingkat dan jenis pelanggaran kerja yang umumnya berlaku dalam satu organisasi.

1) Sanksi pelanggaran ringan, dengan jenis: teguran lisan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tertulis.
2) Sanksi pelanggaran sedang, dengan jenis: penundaan kenaikan gaji, penurunan gaji dan penundaan kenaikan pangkat.
3) Sanksi pelanggaran berat, dengan jenis: penurunan pangkat, pembebasan dari jabatan dan pemberhentian

Sementara itu, Agus Dharma berpendapat bahwa sanksi pelanggaran kerja akibat tindakan indisipliner dapat dilakukan mulai dari pendekatan yang mendidik hingga pada pemecatan.

1) Pembicaraan informal

Aturan ini dapat dilakukan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran kecil dan pelanggaran itu dilakukan pertama kali. Apabila pelanggaran yang dilakukan pegawai hanya pelanggaran kecil, seperti terlambat masuk kerja atau istirahat siang lebih lama dari yang ditentukan,

atau pegawai yang bersangkutan tidak memiliki catatan pelanggaran peraturan sebelumnya, pembicraan informal akan memecahkan masalah. Pada saat pembicaraan usahakan menemukan penyebab pelanggaran, dengan mempertimbangkan potensi pegawai yang bersangkutan dan catatan kepegawaiannya.

2) Peringatan lisan

Peringatan ini perlu dipandang sebagai dialog atau diskusi, bukan sebagai ceramah atau kesempatan untuk mencela pegawai. Pegawai perlu didorong untuk mengemukakan alasannya melakukan pelanggaran. Selama berlangsungnya pembicaraan, sebagai seorang pimpinan perlu berusaha memperoleh fakta yang relevan dan memintanya mengajukan pandangan. Apabila fakta telah diperoleh dan telah dinilai maka perlu dilakukan pengambilan keputusan terhadap pegawai bersangkutan.

3) Peringatan tertulis

Peringatan ini diberikan untuk pegawai yang telah melanggar peraturan berulang-ulang. Tindakan ini biasanya didahului dengan pembicaraan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran.

4) Merumahkan sementara

Sanksi ini adalah tindakan pendisiplinan yang dilakukan terhadap pegawi yang telah berulang kali melakukan pelanggaran. Ini berarti bahwa langkah pendisiplinan sebelumnya tidak berhasil mengubah perilakunya. Merumahkan sementara dapat dilakukan tanpa melalui tahapan yang

diuraikan sebelumnya jika pelanggaran yang dilakukan adalah pelanggaran yang cukup berat. Tindakan ini dapat dilakukan sebagai alternatif dari tindakan pemecatan jika pimpinan perusahaan memandang bahwa karier pegawai itu masih bisa diselamatkan.

5) Demosi

Demosi merupakan penurunan pangkat atau upah yang diterima pegawai. Akibat yang biasa timbul dari tindakan pendisiplinan ini adalah timbulnya rasa kecewa, malu, patah semangat, atau mungkin marah pada pegawai yang bersangkutan. Oleh sebab itu, demosi tidak dipandang sebagai langkah yang besar manfaatnya dalam pendisiplinan progresif di sejumlah perusahaan.

6) Pemecatan

Pemecatan merupakan langkah terakhir setelah langkah sebelumnya tidk berjalan dengan baik. Tindakan ini hanya dilakukan untuk jenis pelanggran yang sangat serius atau pelanggaran yang terlalu sering dilakukan dan tidak dapat diperbaiki dengan langkah pendisiplinan sebelumnya. Keputusan pemecatan biasanya diambil oleh pimpinan pada tingkat yang lebih tinggi.

C. Kerangka Pikir

Kode etik merupakan pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dala melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Adanya kode etik atau tata tertib membuat seorang pekerja mempunyai aturan dalam menjalani pekerjaannya

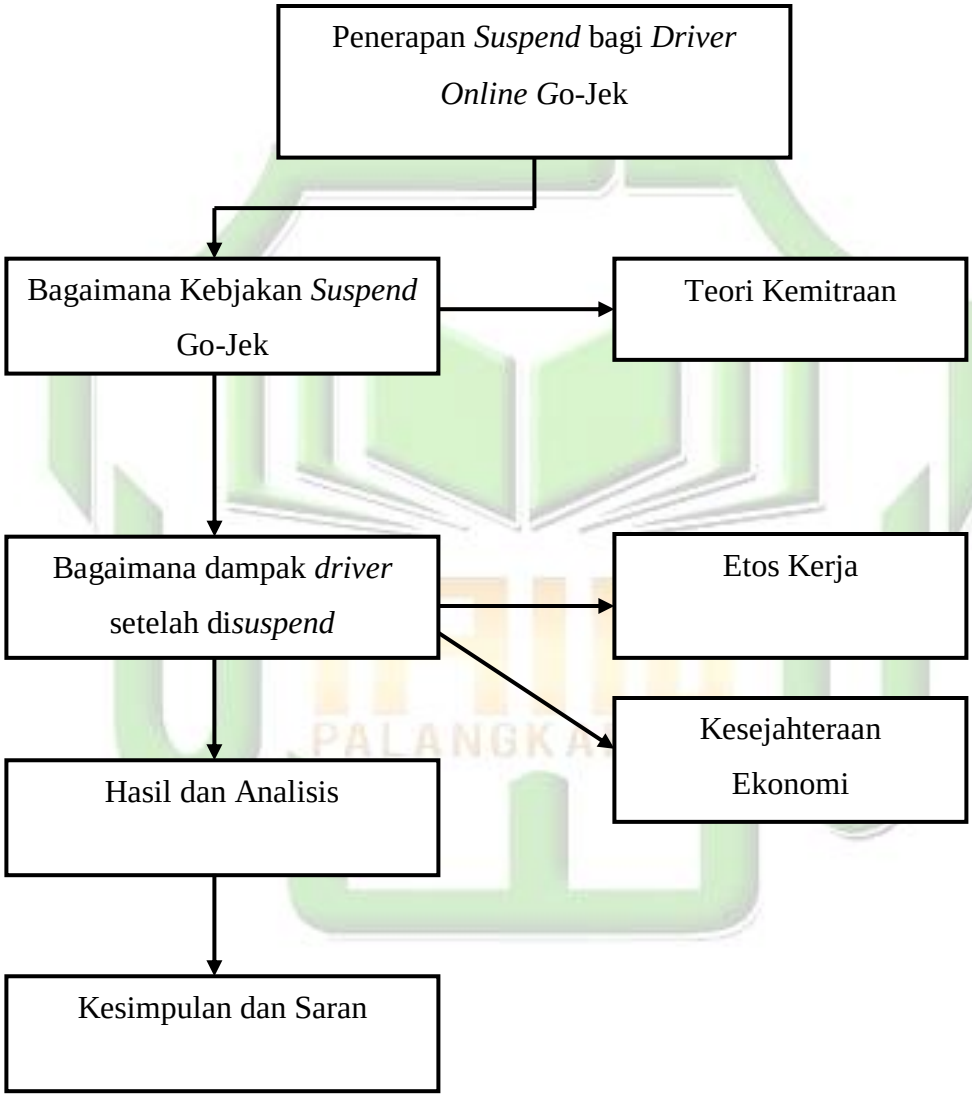
dengan baik. Karena kode etik yang ditetapkan pada suatu perusahaan untuk mendapatkan hasil pekerjaan lebih baik dan maksimal.

Gojek mempunyai tata tertib tersendiri untuk perusahaannya, yang mana apabila *driver* melakukan pelanggaran yang cukup berat maka *driver* diberikan sanksi berupa *suspend* akun atau biasa dikenal dengan pemberhentian akun sementara. *Suspend* merupakan pembekuan aplikasi akun milik driver karena hal itu membuat aktivitas driver diberhentikan sementara dalam mengambil orderan.

Masyarakat khususnya yang ada di kota Palangka Raya baru-baru ini banyak bekerja di perusahan Gojek dengan menjadi *driver online* untuk memenuhi pendapatan ekonomi keluarga. Namun, apabila *driver* Gojek terbukti melanggar kode etik atau tata tertib, maka akan terkena *suspend* atau pemberhentian sementara. Pemberlakuan *suspend* yang diterapkan perusahaan Gojek memiliki dampak bagi *driver online* Gojek. Lalu bagaimana dampak pemberlakuan *suspend* bagi *driver online* Gojek yang ada di kota Palangka Raya. Untuk lebih jelasnya peneliti membuat sebuah skematis kerangka berpikir sebagai berikut ini:

Bagan 2.1

Kerangka Pikir



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan penelitian tentang Penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek Cabang Palangka Raya ini ditargetkan selesai kurang lebih 2 bulan dari 13 Mei 2020 sampai dengan 13 juli 2020.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perusahaan Gojek bertempat di jalan Diponegoro No. 5-6, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Alasan penulis meneliti *driver* Gojek cabang Kota Palangka Raya adalah karena *driver* ojek *online* atau *Go-Ride* lebih ke *branding* Gojek daripada perusahaan ojek lainnya.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan berlangsung di masyarakat atau lapangan.[40] Artinya peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit mengenai "penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek Cabang Palangka Raya" , penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

[40]Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017, h.12.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[41] Menurut Ahmad Tanzeh penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap gejala secara holistik-konstektual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks atau apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrumen kunci penelitian itu sendiri.[42] Penelitian ini dilakukan terutama berkaitan dengan pola tingkah laku manusia dan apa makna yang terkandung dibalik tingkah laku yang sulit diukur dengan angka-angka.

Penelitian ini secara spesifik lebih diarahkan pada desain penelitiaan kualitatif deskriptif. Desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.[43] Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat pecandraan secara sitematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau

[41]Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta, 2005, h. 1.
[42]Amhad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, yogyakarta: Teras, 2011, h.64.
[43]Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011, h.13

daerah tertentu.[44] Format deskriptif kualitatif studi kasus memusatkan diri pada suatu unit tertentu dari berbagai fenomena.[45] Penelitian kualitatif deskriptif berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Melalui penelitian ini, dapat dihimpun data yang sewajarnya, menggunakan cara sistematis, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan tentang penerapan *suspend* bagi *driver* Gojek dan dampak *suspend* bagi *driver* Gojek.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan subjek penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik yang digunakan peneliti jika memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya.[46] Kemudian pertimbangan tersebut menjadi subjek yang dapat memberikan data. Jumlah *driver* yang peneliti wawancarai berjumlah tujuh orang dan empat orang informan yang bersedia diwawancarai. Ciri-ciri yang dijadikan subjek dalam penelitian adalah:

1. *Driver online* dari perusahaan Gojek yang terkena *suspend*
2. *Driver* sudah bekerja dengan perusahaan Gojek selama kurang lebih 1 tahun bergabung menjadi mitra Gojek.
3. *Driver* merupakan pekerjaan utama

---

[44]Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2004, h.75.

[45]Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2010, h.68.

[46]Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian (Peneitian kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus)*, Jawa Barat: CV Jejak, 2017, h.161.

4. *Driver* beragama Islam
5. *Driver* berumur 20-40 tahun
6. *Driver* sudah memiliki keluarga

Peneliti mengambil tiga orang istri dari *driver* dan satu orang karyawan Gojek yang bersedia peneliti wawancarai sebagai informan.

Objek merupakan titik perhatian dari suatu penelitian, titik perhatian tersebut berupa substansi, permasalahan, atau fenomena yang terjadi di lapangan. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah dampak bagi *driver* yang terkena *suspend* Gojek di kota Palangka Raya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan.[47]

Pada teknik ini peneliti mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengamati dan mengetahui masalah dan keadaan sebenarnya terhadap yang diteliti, adapun yang menjadi pengamatan langsung peneliti adalah

[47]Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008, h.16.

bagaimana penerapan *suspend* yang diberlakukan perusahaan Gojek dan bagaimana dampak *driver* yang terkena *suspend*.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunaan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).[48] Peneliti mengunakan pedoman wawancara yang sudah ditentukan peneliti sebelumnya peneliti tetap memberikan kebebasan kepada para subjek untuk memberikan alternatif jawaban lain diluar pedoman wawancara yang sudah ditentukan tersebut, atau memberikan kebebasan kepada mereka untuk memberikan jawaban lain secara terbuka. Melalui wawancara ini, secara umum peneliti menggali data tentang Penerapan *Suspend* Bagi *Driver Online* Gojek Cabang Kota Palangka Raya.

3. Dokumentasi

Dalam upaya mengumpulkan data dengan cara dokumentasi peneliti menulusuri buku, *website* serta dan sumber informasi lain. Untuk melakukan penelusuran ini digunakan suatu pedoman tentang apa yang hendak ditelusuri baik itu subyek, gejala, maupun tanda-tanda.[49] Adapun data yang ingin digali melalui teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto-foto penelitian

[48]Moh.Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988, h.234.
[49]B. Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian*, Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2006, h.146.

dan hasil wawancara serta dokumen lain yang berkaitan dengan aspek yang ingin diteliti.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan agar menjamin bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin bahwa dalam mendeskripsikan penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek memerlukan jawaban dari para responden, yakni *driver online* dan karyawan perusahaan Gojek yang ada di Palangka Raya dan tidak diragukan lagi keabsahannya.

Untuk memeriksa keabsahan data yang diambil, maka peneliti melakukan triangulasi. Menurut Sugiyono Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji keabsahan data tersebut.[50] Adapun triangulasi yang dipakai dalam peneitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

[50]Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015, h.87.

F. Analisis Data

Analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data yang terkumpul. Adapun kegunaan analisis data adalah untuk mengatur, mengurutkan dan mengelompokkan, memberikan kode, serta mengkategorikan. Dalam analisis terdiri dari beberapa alur yaitu:

1. Koleksi data

   Koleksi data merupakan pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.

2. Reduksi data

   Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mempertajam atau memperdalam, menyortir, memusatkan, menyingkirkan, dan mengorganisasi data dan disimpulkan untuk diverifikasi.[51]

3. Data *Display* (Penyajian Data)

   Dalam penulisan kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, tetapi yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab masing-masing. Data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, dari sumber tulisan

[51]Muhammad Yaumi dan Muljono Damopolii, *Action Research: Teori, Model dan Aplikasi Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2014, h.138.

maupun dari sumber pustaka dikelompokkan, selain itu juga menyajikan hasil wawancara.[52]

4. Data *Conclusions* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah yang terakhir dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Simpulan dalam penulisan kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya kurang jeas menjadi jelas setelah diteliti.

IAIN PALANGKARAYA

[52]Almasdi Syahza, Suwondo, Bahruddin, dkk, *Prosiding Seminar Nasional Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Secara Terpadu Implementasi Pengendalian Kerusakan Daerah Tangkapan Air Sebagai Upaya Pengendalian dan Pengelolaan Ekosistem*, Pekanbaru: LPPM, 2017, h. 451.

BAB IV
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Kota Palangka Raya

Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada 113o30‘–140o07‘BT dan 1o35‘-2o24‘ LS, dengan luas wilayah 2.678,51 Km2 (267.851 Ha) dengan tofografi terdiri dari tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Luas wilayah Palangka Raya adalah 284.250 Ha. Wilayah Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sabangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Rakumpit. Untuk Kriteria Penataan Kota, Kota Palangka Raya memiliki angka presentase tertinggi dipersepsikan oleh warganya memiliki penataan kota yang baik, yaitu sebanyak 51 %.

Curah hujan tahunan di wilayah Kota Palangka Raya selama 10tahun terakhir (1997-2006) berkisar dari 1.840—3.117 mm dengan rata-rata sebesar 2.490 mm. Kelembaban udara berkisar antara 75—89% dengan kelembaban rata-rata tahunan sebesar 83,08%. Temperatur rata-rata adalah 26,880 C, minimum 22,930 C dan maksimum 32,520 C. Sedangkan tanah-tanah yang terdapat di wilayah Kota Palangka Raya dibedakan atas tanah mineral dan tanah gambut (Histosols). Berdasarkan taksonomi tanah (SoilSurvey Staff,

1998) tanah–tanah tersebut dibedakan menjadi 5 (lima) ordoyaitu histosol, inceptosol, entisol, spodosol dan ultisol.

Wilayah Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Pahandut, dengan luas wilayah 117,25 Km2, terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Pahanadut, Panarung, Langkai, Tumbang Rungan, Tanjung Pinang, dan Pahandut Seberang.
2. Kecamatan Sebangau, dengan luas 583,50 Km2, terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Kereng Bengkirai, Sabaru, Kalampangan, Kameloh Baru, Danau Tundai, dan Bereng Bengkel.
3. Kecamatan Jekan Raya, dengan luas wilayah 352,62 Km2, terdiri dari 4 (empat) Kelurahan, yaitu Menteng, Palangka, Bukit Tunggal, dan PetukKatimpun.
4. Kecamatan Bukit Batu, dengan wilayah 570,00 Km2, terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan, yaitu Marang, Tumbang Tahai, Banturung, Tangkiling, SeiGohong, Kanarakan dan Habaring Hurung.

Kecamatan Rakumpit, dengan luas wilayah 1.053,14 Km2, terdiri dari 7(tujuh) Kelurahan, yaitu Petuk Bukit, Pager, Panjehang, Gaung Baru, Petuk Barunai, Mungkin Baru, dan Bukit Sua.[53]

[53]Pemerintah Kota Palangka Raya, *Buku Saku tertib Administrasi Kependudukan*, Palangka Raya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2014, h.7

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

PT. Gojek cabang Kota Palangka Raya berokasi di Jl. Diponegoro No. 5-6, yang masuk wilayah Kecamatan Pahandut. Kecamatan Pahandut adalah salah satu dari 5 (lima) kecamatan di Kota Palangka Raya. Berdasarkan posisi geografisnya, kecamatan Pahandut memiliki batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Pulang Pisau

Sebelah Timur : Kecamatan Sebangau

Sebelah Selatan: Kecamatan Sebangau

Sebelah Barat : Kecamatan Jekan Raya

Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu kelurahan Pahandut, Panarung, Langkai, Tumbang Rungan, Tanjung Pinang dan Pahandut Seberang.[54]

b. Sejarah PT. Gojek

Gojek (sebelumnya ditulis GO-JEK) didirikan oleh Nadiem Makarim, warga negara Indonesia lulusan Master of Business Administration dari Harvard Business School. Ide mendirikan Gojek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Saat itu, Nadiem

[54] Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kecamatan Pahandut dalam Angka 2016*, Palangka Raya : Badan Statistik Kota Palangka Raya, 2016, h.3-5.

masih bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Director Zalora Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku.

Sebagai seseorang yang sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanyalah sekadar mangkal menunggu penumpang. Padahal, pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan lebih banyak bila terus mencari penumpang. Selain itu, ia melihat ketersediaan jenis transportasi ini tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga sering kali cukup sulit untuk dicari. Ia menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek.

Pada tanggal 13 Oktober 2010, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada pertengahan 2014, berkat popularitas Uber kala itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada tanggal 7 Januari 2015, Gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan call center.

Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android, dan telah tersedia di App Store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di

Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura.[55]

Gojek di palangka Raya resmi dibuka pada tanggal 17 Desember 2018. Peresmian ini dilakukan oleh asisten 1 Setda Kota Palangka Raya, Murni D Djinu, mewakili walikota Fairid Naparin. Hadirnya Gojek di Palangka Raya ini diharapkan agar membuka kesempatan bagi terciptanya lapangan pekerjaan sekaligus meningkatkan daya saing UMKM di Palangka Raya. Gojek Palangka Raya beroperasi dengan tiga layanan, Go-Ride untuk mengantar penumpang, Go-Food untuk mengantar makanan dan Go-Send untuk mengantar barang.[56]

c. **Tiga Pilar Gojek**

Perusahaan Gojek dalam menjalankan perusahaannya mempunyai 3 (tiga) pilar yakni:

1. Kecepatan. Gojek melayani dengan cepat, serta akan terus berkembang dan belajar dari pengalaman.
2. Inovasi. Gojek akan terus berkarya untuk memperbaiki layanan untuk senantiasa memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna.

[55]Anonim (Tanpa Nama), *Gojek*, https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek diakses 11 Juli 2020.
[56]Anonim (Tanpa Nama), *Gojek Palangka Raya di luncurkan 17 Desember 2018*, .https://palangkaraya.go.id/gojek-palangka-raya-diluncurkan-17-desember-2018/, diakses 12 Juli 2020

3. Dampak Sosial. Gojek konsisen dalam menciptakan dampak sosial positif kepada seluruh pengguna Gojek.[57]

B. Penyajian Data

Sebelum peneliti memaparkan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDALITBANG), kemudian setelah mendapatkan surat tebusan tersebut selanjutnya peneliti kembali menyampaikan tembusan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya dan kepada Pemimpin Kantor Cabang Gojek Kota Palangka Raya, dan kemudian peneliti langsung terjun ke lapangan melakukan penggalian data. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan, yakni sebagai berikut:

1. Penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek Cabang Palangka Raya

a. **Subjek Pertama**

Nama *driver*	: AG
Agama	: Islam
Lama bekerja	: 1 Tahun lebih 6 bulan
Lamanya terkena suspend	: 7 hari tidak bisa menerima orderan

[57] Anonim (Tanpa Nama), *Tentang Kami*, https://www.gojek.com/about, diakses pada tanggal 11 Juli 2020.

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan AG sebagai berikut:

> "Saat awal menjadi *driver* itu ada *training* dan kami dijelaskan mengenai tata tertib Gojek ini apa saja pelanggaran yang dapat terkena *suspend* dan apa saja sanksinya. Adapun pelanggaran dalam *suspend* itu ada pelanggaran rendah, sedang, tinggi. Tapi itu karena prosedur apabila dalam pemantauan melakukan kesalahan lagi itu kena *suspend* lagi. Adapun prosedur *suspend* itu sendiri misalkan *driver* melakukan kesalahan dan terkena *suspend*, kami itu dipantau selama 90 hari, apabila melakukan kesalahan lagi baik itu kesalahan yang sama atau berulang, maka kena *suspend* lagi atau bahkan putus mitra. Contoh nya yang dapat membuat *driver* terkena *suspend* itu misalkan order fiktif, tembak poin, berkelahi, atribut tidak lengkap. Hal yang begitu bisa membuat *driver* terkena *suspend*. Aku itu terkena *suspend* itu karena mendapat orderan yang sama. Tiga hari sudah dapat orang dengan orderan yang sama, karena kami ini kan *driver* yang mencari pelanggan ya kami ini terima tarus kalo ketemu, sampai tujuh hari aku mendapakan orang yang sama karena aku lagi dekat sekolah waktu aku memang disitu juga jadi dikira pihak kantor aku itu order palsu, sudah aju banding namun ditolak pihak kantor. Padahal dulu itu kenapa dapat orderan yang sama karena dulu itu pakai sistem prioritas. Apabila *driver* dan *customer* sama-sama memberi bintang lima maka aku bisa dapat *customer* itu lagi. Aku tidak tahu sebelumnya kalau dapat penumpang yang sama orderan sama bakal kena *suspend*, taunya itu dari orang yang dapat orderan sama kena *suspend*, karna ada orderan masuk saya kan pasti ngambil, kalo tau dari awal mungkin bakal *cancel* kalo orang yang sama, jadi dalam sehari itu tidak boleh dua atau tiga kali dapat penumpang yang sama."[58]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek AG, saat mitra *driver* resmi menjadi *driver* Gojek pihak kantor sudah menjelaskan tentang tata tertib Gojek mengenai *suspend* saat *training*. Apabila selama 90 hari *driver* melakukan kesalahan yang sama atau kesalahan berulang kali, maka *suspend* akan ditambah. Subjek AG mendapat *suspend* selama tujuh hari tidak bisa mendapatkan orderan karena subjek AG tidak

[58]Wawancara dengan subjek AG pada tanggal 18 Juni 2020.

tahu bahwa mendapatkan orderan yang sama selama beberapa hari dapat terkena *suspend*, subjek AG sudah melakukan aju banding tetapi ditolak.

b. **Subjek Kedua**

Nama *driver* : KM

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih 6 bulan

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan KM sebagai berikut:

> "Secara umum ja buhannya menjelaskan ke *driver* tu pas awal masuk tu kami ngumpul dulu *training* dapat penjelasan tentang pelanggaran-pelanggaran ini, pelanggaran berat ini pelanggaran ringan ini, sesuai prosedur ja buhannya melakukan suspend. Dari *driver* ni lah salah titik, melakukan tindakan asusila wanita kaytu atau pelecehan seksual itu untuk di *ride*, kalo di *go-food* misal harga di warung dua puluh ribu ditulis jadi dua puluh dua ribu nah tu bisa kena suspend, makanan kurang karena salah di warung bisa kena suspend tapi masih bisa dibanding. Kebanyakan kawan kena *suspend* itu karena sistem tembak poin, kebanyakan itu oleh buhan driver banyak ngejar poin. Ada beberapa tingkatan, tingkatan paling parah tu pakai *fake* GPS, maksudnya meanu orderan kita dirumah GPS yg jalannya, itu bisa langsung permanen di blokir, paling ringannya salah titik tu kena ditegur dulu misal melakukan selama 3 bulan berturut-turut itu bisa kena suspend sampai sebulan. Kalo dari salah titik dan salah nominal tu itu bertahap kalo yang perbuatan asusila tu langsung kena *suspend* sampai putus mitra. Tidak ada peringatan aku semalam, langsung kena *suspend*. Kebanyakan salah titik, salah titik ku geser tiga hari kada dapat bonus. Ada notifikasi melakukan kesalahan. Ada pang kasus *driver* yang lain, cuma masih jenis peringatan, bisa aju banding, iih ada kawan ku bahari yang amang itu. Kebanyakan salah titik ku geser, digeser-geser kaytu nah tiga hari bonus kada dapat. Aku tu kadanya tahu cuma takutan pasti ni sudah berapa kali tapi ku kada ingat kada teingatan yang pagi bakas siang tu nah, pas paginya hanyar muncul ada notifikasi bahwa kena *suspend* melakukan kesalahan kaytu.

Jadi salah itutu orangnya salah titik jadi aku mau kada mau ku geser di titik lain."[59]

Dalam Bahasa Indonesia:

"secara umum saja mereka (perusahaan) menjelaskan kepada *driver* itu waktu awal masuk kai berkumpul dan *training* dapat penjelasan pelanggaran-pelnggaran, pelanggaran berat ini, pelanggaran ringan ini, sesuai prosedur perusahaan *suspend driver*. Kesalahan-kesalahan *driver* misalnya salah titik, melakukan tindakan asusila terhadap wanita atau pelecehan seksusal itu untuk di *go-ride*, kalo di *go-food* misalkan harga di warung dua puluh ribu dituis menjadi dua puluh dua ribu nah itu bisa kena *suspend*, makanan yang kurang jumlahnya karena kesalahan dari warung bisa membuat *driver* terkena *suspend* juga tapi masih bisa aju banding. Kebanyakan teman yang kena *suspend* karena sistem tembak poin, kebanyakan yang dilakukan teman *driver* mengejar poin. Ada beberapa tingakatan, tingkatan paling parah itu *fake* GPS, maksudnya membuat orderan kitanya berada dirumah GPS yang jalan, itu bisa langsung permanen diblokir, paling ringannya salah titik tu nanti ditegur dulu misalkan melakukan selama tiga bulan bertutu-turut itu bisa kena *suspend* sampai satu bulan. Kalo dari salah titik dan salah nominal itu bertahap kalo yang perbuatan asusila itu langsung kena *suspend* sampai putus mitra. Kasusku kemarin tidak mendapat peringatan, langsung kena *suspend* saja. Kesalahanku kemarin karena salah titik ku geser tiga hari tidak mendapat bonus dapat notifikasinya.. Ada kasus lain bahwa teman *driver* yang lain, Cuma masih jenis peringatan masih bisa aju banding. Iya ada aku dulu yang paman itu. Kebanyakan salah titik ku geser, geser-geser begitu tiga hari tidak dapat bonus. Aku bukannya tidak tahu Cuma takut oasti ini sudah berpa kali tapi aku lupa tidak ingat yang pagi bekas siang tu, waktu pagi baru muncul ada notifikasi bahwa kena *suspend* melakukan kesalahan. Jadi salah itu karena pelanggan salah titik jadi aku menggeser di titik lain."

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek KM adalah, sebelum mitra *driver* resmi menjadi *driver* Gojek, pihak kantor sudah menjelaskan tentang tata tertib Gojek mengenai *suspend* saat *training* secara umum. Dijelaskan tentang jenis pelanggaran ringan dan berat apa saja.

[59]Wawancara dengan subjek KM pada tanggal 18 Juni 2020.

Pihak kantor sesuai prosedur dalam melaksanakan *suspend* terhadap *driver*. Kesalahan yang dapat membuat *driver* terkena *suspend* ialah salah titik, melakukan tindakan asusila dan *fake* GPS, tembak poin. Kesalahan paling ringan adalah salah titik, jika dalam tiga bulan bertutur-turut maka akan terkena *suspend* hingga satu bulan. Saat subjek terkena *suspend* subjek tidak mendapat notif peringatan melainkan langsung muncul notifikasi bahwa tidak mendapat bonus selama tiga hari. *Driver* lain pernah melakukan aju banding dan diterima saat mendapat peringatan. Kesalahan yang dibuat *driver* adalah sering melakukan pergeseran titik sehingga mendapat *suspend*.

c. **Subjek Ketiga**

Nama *driver* : M

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan M sebagai berikut:

> "Perusahaan diawal sudah menjelaskan tentang peraturan *suspend*. Contoh dalam pelanggaran yakni tidak memakai atribut lengkap, menyelesaikan rderan tanpa melakukan pengantaran *food* ke *customer*. Tingkatan dalam pelanggaran yakni ringan *suspend* tanpa bonus selama tiga hari, sedang tujuh hari tidak bisa buka aplikasi dan sedang tujuh hari tidak bisa buka aplikasi, berat putus mitra. Prosedur *suspend* kemarin sementara tiga hari bisa bekerja tapi tidak bisa dapat bonus. Kemarin aku ada terkena *suspend* dengan teman yang lain karna dilaporkan gara-gara pelanggan yang mengadu tidak mengantarkan makanan, padahal sudah, jadi kemarin aju banding dibantu satgas juga untuk memastikan pelanggan bahwa aku

sudah mengantar pelanggan, pada hari itu dia juga mengerjai *driver* yang lain akhirnya dia mengaku bahwa makanannya sudah saya antar."[60]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek M adalah perusahaan sudah mejelaskan *suspend* diawal. Contoh kesalahan yang melanggar tata tertib Gojek adalahan tidak memakai atribur lngkap, menyelesaikan orderan tanpa melakukan pengantaran. Kesalahan ada beberapa tingkatan yaitu rendah, sedang dan berat. Subjek M pernah dilaporkan pelanggan bahwa tidak mengantarkan makanan, subjek M melakukan aju banding dengan dibantu oleh satgas, dan pelanggan mengaku bahwa *driver* sudah mengantarkan makanan.

d. **Subjek Keempat**

Nama *driver* : MP

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan MP sebagai berikut:

"Ada perusahaan menjelaskan tentang peraturan. Hari ini selesai kan narik kan malam lo besoknya dapat notif *suspend*, Perusahaan tidak ada menjaskan *suspend* kemarinnya disana tu ditanya kesalahannya melakukan orderan fiktif waktu saya bilang tidak yasudah masih tetap berjalan di*suspend*. Kemarin itu sudah ajukan banding dan datang ke kantor cuma ya itu karna di aplikasi orderan fiktif yasudah ai kena orderan

[60]Wawancara dengan subjek M pada tanggal 24 Juni 2020.

fiktif. itu sih jarnya aku orderan fiktif, Aku dapat orderannya yang sama, 3 hari berturut-turut itu itu aja orangnya karena mangkalnya di megatop ja. iya tahu ja itu aja setahu saya karena dapat orderan yang sama berturut-turut jadi kena *suspend* orangnya itu itu aja padahal bukan orderan fiktif cuma di aplikasi disangka orderan fiktif."[61]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek MP, pihak perusahaan ada menjelaskan tentang peraturan. Saat selesai bekerja besok pagi MP mendapat notif bahwa terkena *suspend* dengan kesalahan orderan fiktif, MP sudah datang ke kantor namun tetap terkena *suspend*. MP mendapat *suspend* karena mendapat penumpang hanya itu saja karena kebetulan MP sedang mangkal di daerah megatop. MP tidak melakukan orderan fiktif tapi di aplikasi tetap dijelaskan MP melakukan orderan fiktif.

e. **Subjek Kelima**

Nama *driver* : BD

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih 6 bulan

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus, 3 hari, dan 7 hari

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan BD sebagai berikut:

"Ada saja diberitahukan tapi itu kemarin tu pasti ada *training*. Yang sering dilanggar driver ngantar makanan antara kurang atau lebih, atau beli di warung tapi membelinya di warung cabangnya, misal kan borobudur ini banyak cabangnya nah customer minta belikan yang diborobudur rajawali

[61]Wawancara dengan subjek MP Pada Tanggal 24 Juni 2020.

kami membelinya di borobudur yang di cabang lain itu kena *suspend* jua, selain itu tidak memakai atribut. Tingkatannya ada yang kena *suspend* 1 hari, sehabis itu *suspend* 3 hari tanpa bonus itu misalnya salahnya tu yang diulang-ulang nah itu bila ditarusakan ja kesalahannya tu 3 hari. Langsung dapat notif yang 7 hari , Gojek itu tidak percaya dengan mitra lebih percaya dengan *customer* jadi apa saja yang kata mitra ini tidak percaya mereka Gojek. Kemarin saya sempat menang banding yang masalah *customer* beli minuman ingin bonus itu, tapi kemarin sempat kena berapa hari *suspend*. Kesalahan aku kemarin karna *customer* mesan *wings* di KFC 2, sekalinya dari KFC memberi 4 jadi *customer* menyalahkan *driver* nah itu kemarin diberi teguran, habis itu pernah juga beli makanan *customer* memesan katanya jangan pake kecambah, sudah bilang ke warungnya jangan bekecambah, ternyata tetap saja diberi kecambah , jadi *customer* melapor bahwa pesanan tidak sesuai nah itu *suspend* bonus 3 hari. Selanjutnya, aku ada juga kena *suspend* 7 hari itu bukan gara-gara kesalahan *driver* tapi itu penyebabnya kemarin *customer* itu melapor tidak sesuai juga pesanannya ni, dia ni mesan minuman mau dapat bonus tapi tokonya ini bisa bebonus apabila *offline*. Tapi itu kemarin aju banding jadi tidak sepat *suspend* 7 hari. Sudah tahu itu dibilangnya aku banding kemarin ke kantor cuma itu salahku yang lain itu ada juga yang menembak poin untuk kawan."

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek BD, pihak perusahaan ada menjelaskan tentang peraturan saat *training*. Saat *driver* membeli makanan tidak sesuai dengan tokonya dan pelanggan melapor kepada pihak kantor, *driver* bisa terkena *suspend*. Tingkatannya dalam pelanggaran ada yang terkena *suspend* satu hari, *suspend* tiga hari tanpa bonus dan apabila kesahannya diulang-ulang itu bisa tiga hari. subjek BD menjelaskan bahwa pihak Gojek tidak percaya dengan mitra *driver*, karena Gojek lebih emmperayai perkataan pelanggan. Subjek BD sempat mengajukan banding kepada pihak Gojek dan aju badning tersebut walaupun *suspend* sudah berjalan selama beberapa hari. beberapa kali BD terkena *suspend* disebebkan kelalaian dari warung, namun *driver* terkena *suspend*

pada msalah selanjutnya *driver* melakukan aju banding dan aju banding tersebut diterima pihak Gojek. *Driver* telah mengetahui pelanggaran yang telah dilakukan dan mengajukan banding namun karena *driver* merasa ada melakukan kealahan lain jadi banding tidak diterima.

f. **Subjek Keenam**

Nama *driver* : BF

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan BF sebagai berikut:

> "Ada perusahaan menjelaskan mengenai *suspend*. Peraturan biasanya menjalankan orderan fitif tembak menembak menyalahgunakan *go-pay* tidak makai atribut. Dulu ada tingkatan rendah berat sedang sekarang dipebarui, ada tingkatan dalam s*uspend* ini dulu ada sanksinya ini tidak ada. Bonus itu selama 3 hari terus sudah 3 hari kan masih aja itu melakukan hal yg sama *suspend* 7 hari tidak bisa narik di blok akun tidak bisa melakukan orderan. Dapat notif aja kan kena *suspend* bonus. Bisa ada yg ajukan banding kalo kena *suspend*, dulu ada kawan saya *suspend* 7 hari aju banding aju banding tetap diterima karna alasan sesuai, kami aju banding juga tapi kada diterima. Kena *suspend* bonus karna tembak poin, itu aku nembak dan menembak balik sesama *driver*."[62]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek BF, pihak perusahaan ada menjelaskan tentang peraturan. Dulu ada tingkatan dalam s*uspend* beserta sanksinya sekarang tidak ada. Terdapat *notifikasi* di

[62]Wawancara dengan subjek BF Pada tanggal 25 Juni 2020.

aplikasi *driver* saat subjek terkana *suspend*. Teman subjek BF ada yang pernah melakukan aju banding dan diterima sedangkan BF tidak diterima saat aju banding. Kesalahan *driver* saat itu karena menembak poin yang melanggar tata tertib Gojek.

g. **Subjek Ketujuh**

Nama *driver* : B

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan B sebagai berikut:

> "saya mendapat *suspend* karna laporan pelanggan, padahal dia baik waku ketemu ceritanya tu direkayasa oleh si pelanggan bahwa dia merasa dirugikan dengan barang *expired* kemudia memberi bintang satu alasan dia mau uang gopay nya kembali. Saya melakukan banding dengan satgas membantu. Kalo pelanggaran biasa dapat notif peringatan. Aju banding saya diterima karna terdeteksi tiga *driver* yang sama terkena *suspend* dengan pelaku yang sama. Contoh pelanggaran lain yang dapat terkena *suspend* misalnya menyelesaikan orderan tanpa konfirmasi dengan pelanggan, melakukan penembakan orderan buat nambah poin atau meincar bonus , bisa juga mengalihkan orderan ke resto lain tanpa komfirmasi dengan pelanggan. Saya kemarin tujuh hari kena *suspend* tidak bisa ngegojek tapi kemaren satu hari aja karna banding dibantu satgas, kami datangi pelanggan yang melapor itu ke *call center* didampingi satgas Gojek dan si pelanggan membuat pernyataan dia memang sengaja supaya *driver* kena *suspend* dan uangnya kembali. Ada notifikasi pas kena *suspend* tu tujuh hari karna ada laporan anda tidak menyelesaikan orderan."[63]

[63]Wawancara dengan subjek B pada hari tanggal 19 Juli 2020.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek B, saat subjek terkena *suspend* ada notif di aplikasi *driver* bahwa *driver* terkena *suspend* karena tidak menyelesaikan orderan. Subjek B terkena *suspend* karena mendapat laporan dari pelanggan bahwa barang yang diantar sudah tidak luwarsa. Subjek B melakukan aju banding dan dibantu oleh satgas, aju banding diterima karena pada hari itu terdapat *driver* lain yang terkena *suspend* dengan pelanggan yang sama.

h. **Informan Pertama**

Nama : BA

Agama : Islam

Umur : 40 tahun

BA adalah salah satu karyawan yang bekerja di kantor Gojek cabang Kota Palangka Raya. Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan BA sebagai berikut:

> "*Suspend* sudah ada di menu *driver*, aturannya sesuai tata tertib Gojek. Tidak ada pelanggaran tata tertib berarti ngga ada *suspend*, *suspend* pun berdasarkan pelanggarannya yang dikategorikan pelanggaran ringan, sedang, berat, sangat berat. Tapi semua masih bisa dibanding atau melakukan pembelaan diri secara *online*. Jika diterima sanksi batal. *Driver* sudah mengetahui tartibjek dan sanksi karena semua ada di menu

di aplikasi *driver*. Tingkatan dalam pelanggaran tergantung kesalahannya, jika pelanggaran berulang bisa sampai putus mitra. Jadi dalam 90 hari setelah mendapat peringatan tidak boleh ada pelanggaran yang sama atau pelanggaran lain. Perihal kinerja *driver* yang melakukan pelanggaran biasanya ada perubahan ke arah dalam menjalankan SOP sesuai tartibjek."[64]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan informan BA, penjelasan mengenai *suspend* ada di menu *driver*, aturan sudah sesuai tata tertib Gojek. Apabila *driver* tidak melanggar tata tertib Gojek berarti tidak ada *suspend*. *Suspend* berdasarkan pelanggarannya yang dikategorikan pelanggaran ringan, sedang, berat, sangat berat. Tapi semua pelanggaran masih bisa dibanding atau melakukan pembelaan diri secara *online*. Jika diterima sanksi batal. *Driver* sudah mengetahui tata tertib Gojek dan sanksi karena semua ada di menu di aplikasi *driver*. Tingkatan dalam pelanggaran tergantung kesalahannya, jika pelanggaran berulang bisa sampai putus mitra. Dalam sembilan puluh hari setelah mendapat peringatan tidak boleh ada pelanggaran yang sama atau pelanggaran lain. Setalah *driver* terkena *suspend*, *driver* memiliki perubahan dalam menjalankan SOP sesuai tata tertib Gojek.

[64]Wawancara dengan informan BA pada tanggal 1 Juli 2020.

2. Dampak Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya

a. **Subjek Pertama**

Nama *driver* : AG

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih 6 bulan

Lamanya terkena suspend : 7 hari tidak bisa menerima orderan

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Pendapatan saya selama sehari kira-kira jika sebelum covid itu paling kecil 150 ribu, kalo sekarang 100-150 ribu per harinya. Saat saya *suspend* kemarin saya kan tidak bisa menerima orderan selama tujuh hari jadi pendapatan saya berpengaruh, kebutuhan hidup saya sehari-hari tercukupi saja karena saat *suspend* saya tetap bekerja sebagai *driver* namun secara *offline*, karena ada beberapa pelanggan yang sudah mengenal saya, jadi mereka menghubungi saya dan saya tetap melakukan orderan walaupun secara *offline*. Sehabis *suspend* yang pasti saya hati-hati dalam melakukan tindakan agar hal yang kemarin tidak terulang kembali."[65]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek AG, pendapatan AG ketika dalam masa *suspend* berpengaruh karena tidak bisa mengambil orderan, untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari, AG menjadi *driver* secara *offline* karena beberapa pelanggan sudah mengenal AG. Subjek AG menjadi hati-hati dalam melakukan tindakan agar kejadian yang sebelumnya tidak terulang kembali dan tidak terkena *suspend*.

[65]Wawancara dengan subjek AG pada tanggal 18 Juni 2020.

b. **Subjek Kedua**

Nama *driver* : KM

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih 6 bulan

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Pas awal tu masih kawa tupo 2 kawa dapat 100-150 ribu perhari sebelum pandemi, amun pas sudah pandemi ini pas sudah masuk palangka ni belarut ja pang oleh kanakan sekolah libur segala orang kantor begawi di rumah ja jadi 50 ribu sampai 70 ribu perhari. Kada tapi bepengaruh pang pas *suspend* semalam, tapi merasa uyuh ja merasa kada dihargai oleh kada dapat bonus jadi kada semangat begawi oleh tiga hari ja. gasan kebutuhan hidup karena masih kawa narik. aku merasa jera melakukan kesalahan lagi soalnya kan jarku bila dalam tiga bulan melakukan kesalahan lagi lebih ketat lagi bila melakukan kesalahan yang sama maka *suspend* nya akan lebih berat lagi."

Dalam Bahasa Indonesia:

> "Diawal masih bisa tupo dua bisa dapat 100-150 ribu perhari sbelum pandemi, sesudah pandemi masuk ke palangka ngalir ja karena anak sekolah pada libur dan orang kantor kerja dirumah jadi 50-70 ribu perharinya pendapatan saya. Pendapatan tidak terlalu berpengaruh saat *suspend* tapi merasa capek. merasa tidak dihargai karena tidak mendapat bonus jadi tidak semangat dalam bekerja karea tiga hari ja. Untuk kebutuhan hidup cukup saja karena masih narik. Aku merasa jera lagi soalnya kan bila dalam tiga bulan melakukan kesalahan lagi lebih ketat lagi bila melakukan kesalahan yang sama maka *suspend* nya akan lebih berat lagi."[66]

[66]Wawancara dengan subjek KM pada tanggal 18 Juni 2020.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek KM adalah pendapatan perhari dalam menggojek menurun saat pandemi menjadi 50-70 ribu. Pendapatan tidak terlalu berpengaruh pada subjek KM dikarenakan masih bisa mengambil orderan. Kebutuhan hidup masih bisa terpenuhi karena hanya *suspend* bonus. Subjek KM merasa jera untuk melakukan kesalahan lagi karena apabila melakukan kesalahan lagi akan mendapat *suspend* yang meningkat.

c. **Subjek Ketiga**

Nama *driver* : M

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Pendapatan di Gojek kemarin perharinya banyak dari yang ada itu gin sekitar 100 an lah itu kalo sampai tengah malam tu. *Suspend* engga mempengaruhi pendapatan habis *suspend* tu gacor kembali, dapat orderan banyak. lancar saja dalam mencukupi kebutuhan hidup ya tapi ga ada bonus aja, cukup aja, disyukuri saja seadanya pendapatan sedikit tetap disyukuri ja. Tetap semangat dalam bekerja karna masih berkeluarga, ya kita kalo ada fiktif selalu waspada dan gak mau lagi kita takut pekerjaan kita ga ada selain Gojek."[67]

[67]Wawancara dengan subjek M pada tanggal 24 Juni 2020.

Hasil wawancara yang didapatkan peneliti dengan subjek M adalah:

Pendapatan yang didapat selama menggojek subjek M perharinya mencapai 100 ribu rupiah. Pendapatan tidak terlalu berpengaruh saat subjek M terkena *suspend*. Kebutuhan subjek M cukup saja walau tidak ada mendapatkan bonus, subjek M merasa bersyukur dengan pendapatan yang ada. Subjek M tetap bersemangat dalam bekerja dan juga berhati-hati kepada pelanggan jika ada orderan serupa.

d. **Subjek Keempat**

Nama *driver* : MP

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Bersihnya aja lah pendapatan saya sekitar 100 ribu ja perhari. Kada narik ai waktu *suspend* tu karena kurang semangat, cuma kada dapat bonus aja cuma pendapatannya ni kan masih ada tapi kan bonusnya yang dicari. Kebutuhan hidup lancar aja oleh kena *suspend* bonus ja. Iya pastinya semakin hati-hati dalam menarik."[68]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek MP, pendapatan MP selama menggojek bersihnya mendapatkan 100 ribu perhari. Selama *suspend* MP tidak bekrja karena kurnag semangat.

[68]Wawancara dengan subjek MP Pada Tanggal 24 Juni 2020.

Menurut MP kebutuhan hidupnya tercukupi dan pendapatan tidak berpengaruh karena hanya *suspend* bonus. MP semakin berhati-hati dalam bekerja kedepannya.

e. **Subjek Kelima**

Nama *driver* : BD

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih 6 bulan

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus, 3 hari, dan 7 hari

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Dulu 100 pendapatannya per hari sekarang paling banyak 90 ribu perharinya. Memang mempengaruhi semalam tu ke pendapatan. Kebutuhan hidup lagi tupo 2 itu bisa aja pang nutupi tapi pas sekarang ini ya begitu lah kawa aja tapi sesambilan *offline* karena ikut komunitasjuga jadi adalah untuk *offline*. kada behati-hati pang tidak merasa was-was karna sudah pengalaman karna jujur sudah ikhlas dan percaya dengan *customer* ni kalo kita tidak salah."[69]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek BD. Pendapatan perhari subjek BD dulunya 100 ribu perhari dan sekarang jadi 90 ribu perhari. *Suspend* mempengaruhi pendapatan subjek BD. Untuk memenuhi kebutuhan hidup BD, subjek melakukan pekerjaan menjadi *driver offline*. Subjek BD tidak cemas dalam bekerja karena *driver* sudah merasa jujur, ikhas dan percaya dengan *customer*.

[69]Wawancara dengan subjek BD Pada Tanggal 24 Juni 2020.

f. **Subjek Keenam**

Nama *driver* : BF

Agama : Islam

Lama bekerja : 1 Tahun lebih

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "Sebelum pandemi diatas 200 perhari kalo skarang 100-150 perhari. iya itu bonus itu untuk menambahi pendapatan jadi itu berpengaruh ke pendapatan. untuk sementara ini biasanya tidak mau nembak lagi dan alhamdulillah habis kena *suspend* gacor."[70]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek BF, pendapatan BF selama menggojek sebelum pandemi diatas 200 perhari kalo skarang 100-150 perhari. *Suspend* bonus pada subjek BF berpengaruh ke pendapatan BF. Setelah *driver* tekena *suspend*, subjek BF tidak mau mengulangi kesalahan lagi.

g. **Subjek Ketujuh**

Nama *driver* : B

Agama : Islam

[70]Wawancara dengan subjek BF Pada tanggal 25 Juni 2020.

Lama bekerja : 1 Tahun lebih

Lamanya terkena suspend : 3 hari tanpa bonus

Adapun hasil wawancara berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* adalah sebagai berikut:

> "*Suspend* ini mempengaruhi ke pendapata saya karena saya ada tanggungan cicilan motor sekitar 100 ribu dan belum menafkahi keluarga. Selama *suspend* saya tetap semangat dalam bekerja, sebenarnya agak geregetan juga sama pelanggan tapi cuma ini kan ujian Allah sabar dan tabah. Pendapatan saya perharinya kisaran 150 ribu."[71]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek B, pendapatan B selama menggojek 150 ribu perhari. *Suspend* tersebut tetap mempengaruhi ke pendapatan *driver*. Saat *driver* tekena *suspend*, subjek B tetap semangat dalam bekerja.

h. **Infroman Pertama**

Nama : RP

Agama : Islam

Umur : 21 tahun

RP adalah istri dari subjek KM. Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan RP sebagai berikut:

> "Suami saya kemarin salah titik dan kena *suspend* tiga hari tidak dapat bonus. *Suspend* tidak mendapatkan bonus mempengaruhi ke pendapatan kami karena beli susu untuk anak tapi Alhamdulilah kebutuhan hidup

[71]Wawancara dengan subjek B pada hari tanggal 19 Juli 2020.

terpenuhi saja karena masih bisa narik walau terkena *suspend* bonus. Menurut saya pribadi *suspend* membuat suami saya semakin rajin dalam bekerja semakin hati-hati dalam mengambil tindakan agar tidak melakukan kesalahan lagi."[72]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan infroman RP subjek KM terkena *suspend* tiga hari tidak mendapatkan bonus mengurangi pendapatan karena harus membeli susu anak, tapi untuk kebutuhan hidup terpenuhi karena masih bisa bekerja. Kinerja subjek KM semakin membaik setelah terkena *suspend* dan semakin berhai-hati dalam mengambil tindakan.

i. **Informan Kedua**

Nama : MD

Agama : Islam

Umur : 38 tahun

MD adalah istri dari subjek BD. MD adalah istri dari subjek BD. Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan MD sebagai berikut:

"Pendapatan ada berkurang karena *suspend* kemarin. Jadi untuk memenuhi kebutuhan hidup pastinya dicukup-cukupi saja dari hasil aku berjualan sayur. Setelah terkena *suspend* suami saya jadi lebih berhati-hati dalam bekerja."[73]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan infroman MD subjek BD, saat subjek BD terkena *suspend* pendapatan menjadi

[72]Wawancara dengan informan RP pada tanggal 18 Juni 2020
[73]Wawancara dengan MD pada tanggal 20 Juli 2020.

berkurang, untuk memenuhi kebutuhan hidup BD beserta istri menggunakan pendapatan dari hasil berjualan sayur. Setelah BD terkena *suspend* BD semakin hati-hati dalam mengambil tindakan.

j. **Informan Ketiga**

Nama : NU

Agama : Islam

Umur : 33 Tahun

NU adalah istri dari subjek BF. Adapun hasil jawaban berdasarkan rumusan masalah kedua mengenai dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek dengan NU sebagai berikut:

> "saya tahu aja bahwa suami kemarin kena *suspend* tiga hari tidak mendapat bonus. Kalo untuk orderan tidak ada pengaruhnya karena cuma bonus aja kalo orderan tu tergantung masuk aja jadi tidak terlalu berpengaruh. Untuk kebutuhan hiudp saat suami terkena *suspend* bonus Alhamdulillah tercukupi saja. Suami saya saat terkena *suspend* menjadi lebih hati-hati mengambil orderan."[74]

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan infroman NU saat subjek BF terkena *suspend* pendapatan tidak terlalu berpengaruh karena menurut NU pendapatan tergantung masuknya orderan , saat BF terkena *suspend* kebutuhan hidup juga tercukupi karena hanya *suspend* bonus. Setelah BF terkena *suspend* BF semakin hati-hati dalam mengambil orderan.

[74]Wawancara dengan informan NU pada tanggal 24 Juli 2020.

C. Analisis Data

Penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Kota Palangka Raya akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi dua kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Kota Palangka Raya. Kedua, dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek cabang Kota Palangka Raya. Berikut hasil analisis yang dimaksud:

1. Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya

Suspend merupakan bentuk *punishment* dari kantor Gojek untuk *driver* yang melanggar tata tertib Gojek. Tujuan dari *suspend* itu sendiri menciptakan kinerja yang baik untuk *driver* Gojek agar menjadi disiplin terhadap tata tertib yang telah berlaku. Sebelum *driver* resmi menjadi mitra Gojek, *driver* mendaftar secara *online* dan menyetujui ketentuan yang berlaku. Setelah *driver* resmi menjadi mitra Gojek, *driver* diberikan *training* di kantor Gojek. Saat *training* pihak kantor menjelaskan cara melakukan orderan dan tata tertib Gojek. Apabila *driver* melakukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan tata tertib yang sudah berlaku maka *driver* akan terkena *suspend*. Tanda-tanda *driver* terkena *suspend* yakni adanya notifikasi di aplikasi bahwa *driver* melakukan kesalahan dan terkena *suspend*. Saat *driver* terkena *suspend*, *driver* diperbolehkan untuk melakukan aju banding secara *online* dan bisa datang ke kantor apabila *driver* terkena *suspend*.

Driver dapat terkena *suspend* apabila *driver* melanggar tata tertib Gojek. *Suspend* ada dua macam yakni terdeteksi sitem melakukan kesalahan dan *driver* dapat terkena *suspend* apabila *driver* dalam bekerja melakukan kesalahan kepada pelanggan dan pelanggan melaporkan ke pihak kantor. Subjek M terkena *suspend* selama tiga hari tanpa bonus karena mendapat laporan dari pelanggan bahwa pesanan makanan tidak diantar yang mana dalam tata tertib Gojek subjek M melakukan pelanggaran tingkat III, subjek BD terkena *suspend* selama tiga hari tanpa bonus karena mendapat laporan dari pelanggan bahwa pesanan makanan tidak sesuai yang mana dalam tata tertib Gojek subjek BD melakukan pelanggaran tingkat II dan tujuh hari tidak bisa melakukan orderan karena mendapat laporan dari pelanggan bahwa pesanan makanan tidak sesuai yang mana dalam tata tertib Gojek subjek BD melakukan pelanggaran tingkat II sebanyak dua kali. Subjek B terkena *suspend* selama tujuh hari tidak bisa melakukan orderan karena mendapat laporan dari pelanggan bahwa anda tidak menyelesaikan orderan yang mana dalam tata tertib Gojek subjek B melakukan pelanggaran tingkat V. Kesalahan dari ketiga subjek hampir sama yakni mendapat laporan yang tidak benar dari pelanggan, karena merasa tidak melakukan kesalahan subjek M, BD dan B melakukan aju banding ke kantor. Karyawan pihak kantor Gojek Cabang Kota Palangka Raya membantu *driver* dalam menangani masalah ini, pelanggan yang melapor subjek M dan subjek B disuruh datang ke kantor untuk melakukan investigasi. Karena terbukti bahwa subjek M dan subjek B tidak

melakukan kesalahan akhirnya aju banding tersebut diterima, sehingga *driver* tidak jadi terkena *suspend* selama hari yang sudah ditentukan. Pada kasus subjek BD, karyawan kantor Gojek mengunjungi toko yang bersangkutan dan menanyai kejujuran *driver* dalam melakukan orderan. Karena terbukti bahwa *driver* jujur dalam melakukan orderan, aju banding *driver* diterima dan *driver* sudah bisa melakukan orderan. Adanya kepercayaan dari pihak kantor kepada *driver* dan menghormati pendapat *driver* dalam melakukan aju banding merupakan prinsip kesetaraan dalam kemitraan yakni setiap mitra dalam melaksanakan hubungan kemitraan harus diberi kepercayaan penuh, dihargai, dan dihormati. Pihak karyawan Gojek menghargai pengaduan dari *driver* dan mencoba mencari tahu kebenaran dari laporan pelanggan.

Subjek pertama sampai subjek ketujuh dan infroman karyawan kantor Gojek menyatakan bahwa sebelum menjadi mitra *driver*, pihak kantor Gojek menjelaskan tata tertib Gojek berisikan tentang pelanggaran-pelanggaran tata tertib Gojek, tingkatan pelanggaran beseta sanksi apabila *driver* melanggar tata tertib tersebut. Selain itu, di dalam aplikasi *driver* terdapat menu berupa penjelasan tentang pelanggaran tata tertib Gojek, tingkatan dalam pelanggaran beserta sanksi serta adanya menu untuk aju banding secara *online*. Keterbukaan mengenai aturan *suspend* ini ada dan berlaku sejak awal dijalinnya kemitraan selama *driver* masih aktif menjadi mitra. Adanya keterbukaan antara pihak kantor Gojek kepada mitra *driver* mengenai tata tertib Gojek serta disediakannya peraturan tata tertib Gojek pada aplikasi

driver merupakan prinsip keterbukaan dalam kemitraan yang menimbulkan sesama mitra akan saling melengkapi dan saling membutuhkan.

Subjek M, subjek BD dan subjek B melakukan aju banding karena tidak merasa melakukan kesalahan melewati aplikasi kemudian datang ke kantor untuk melakukan aju banding dan dibantu oleh pihak karyawan untuk menemui pelanggan yang bersangkutan antar subjek. Adanya tindakan yang dilakukan oleh pihak karyawan Gojek dalam menghadapai masalah laporan pelanggan dengan *driver* memperoleh manfaat membangun rasa percaya antara pihak karyawan kantor Gojek dengan mitra *driver, driver* seperti subjek BD tidak jadi mendapat *suspend* selama tujuh hari karena *driver* terbukti benar dan aju banding diterima sehingga *driver* dapat bekerja lagi dan subjek B dan M tetap mendapatkan bonus dalam bekerja karena terbukti kedua subjek tidak melanggar peraturan tata tertib Gojek. Hal ini merupakan prinsip kemitraan yang ketiga yakni azas manfaat bersama organisasi yang telah menjalin kemitraan memperoleh manfaat dari kemitraan yang terjalin sesuai dengan kontribusi masing-masing.

Peneliti menyimpulkan bahwa dalam penerapan *suspend* pihak kantor Gojek dan mitra *driver* menjalin hubungan kemitraan. Hal ini dibuktikan adanya tiga prinsip kemitraan dalam penerapan *suspend* yang ditetapkan perusahaan Gojek yang mana *driver* dihargai dan dihormati pendapatnya apabila melakukan aju banding, *driver* mendapat penjelasan tentang *suspend* saat awal masuk menjadi mitra serta tersedianya menu mengenai penjelasan

tentang *suspend* berisikan tentang pelanggaran dan sanksinya dan adanya kerja sama antara *driver* dan pihak kantor Gojek memperoleh manfaat saat proses aju banding yakni membangun rasa keperayaan antara dua belah pihak dan bagi *driver* saat aju banding diterima *suspend* pada *driver* akan dicabut dan *driver* bisa menjalankan orderan seperti biasa.

2. Dampak Penerapan *Suspend* bagi *Driver Online* Gojek Cabang Palangka Raya

Pendapatan yang diperoleh dari subjek pertama sampai subjek ketujuh rata-rata diatas UMK. Pendapatan ketujuh subjek perharinya seperti subjek AG perharinya 150 ribu, subjek KM 100 ribu, subjek M 100 ribu, subjek MP 100 ribu, subjek BD 100 ribu dan subjek BF 150 ribu dan subjek B 150 ribu. Pendapatan yang diperoleh oleh subjek-subjek tersebut jika ditotalkan perbulannya adalah Rp. 4.500.000 untuk subjek AG, BF dan B. Untuk subjek KM, M, MP dan BD jika ditotalkan jumlahnya Rp. 3.000.000 dapat dikatakan pendapatan subjek tersebut diatas UMK. Berdasarkan keputusan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor: 188.44/546/2019 Tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah di Kota Palangka Raya adalah sebesar Rp. 2.931.674. Upah Minimum Kabupaten/Kota atau UMK adalah Upah minimum yang berlaku di Daerah Kabupaten/Kota.[75] Pada subjek BF pendapatan perharinya 150 ribu karena *suspend* tidak mendapatkan

[75]*Yussy Santoso dan Ronni R. Masman, A Partical Guiance to Executive Compensation Management, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016, h.19.*

bonus selama tiga hari pendapatan perharinya menurun menjadi 100 ribu karena tidak mendapatkan bonus.

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan dari tujuh subjek yakni (AG, KM, M, MP, BD, BF dan B) yang merupakan *driver* Gojek yang terkena *suspend* dan informan (RP istri dari subjek KM, MD istri dari subjek BD dan NU istri dari subjek BF) maka dapat diketahui bahwa walaupun subjek terkena *suspend*, subjek masih bisa memenuhi kebutuhan hidupnya dengan bekerja menjadi *driver offline* seperti subjek AG, BD dan BF. S*uspend* yang dialami kelima subjek (KM, M, MP, BF dan B) merupakan *suspend* yang bersifat ringan dan masih bisa membuat *driver* bekerja sehingga masih bisa mencukupi kebutuhan hidupnya yang dapat diartikan bahwa kebutuhan kehidupan subjek sejahtera walaupun terkena *suspend*. Menurut al-Ghazali manusia tidak dapat merasakan kebahagiaan dan kedamaian batin melainkan tercapainya kesejahteraan yang sebenarnya dari seluruh umat manusia di dunia melalui kebutuhan-kebutuhan ruhani dan materi. Allah subhanahu wata'ala berfirman dalam QS. At-Thaha ayat 117-119:

فَقُلْنَا يَٰٓـَٔادَمُ إِنَّ هَٰذَا عَدُوٌّ لَّكَ وَلِزَوْجِكَ فَلَا يُخْرِجَنَّكُمَا مِنَ ٱلْجَنَّةِ فَتَشْقَىٰٓ ١١٧ إِنَّ لَكَ أَلَّا تَجُوعَ فِيهَا وَلَا تَعْرَىٰ ١١٨ وَأَنَّكَ لَا تَظْمَؤُاْ فِيهَا وَلَا تَضْحَىٰ ١١٩

Artinya:
Maka Kami berkata: "Hai Adam, sesungguhnya ini (iblis)
adalah musuh bagimu dan bagi isterimu, maka sekali-kali janganlah sampai ia mengeluarkan kamu berdua dari surga, yang menyebabkan kamu menjadi

celaka. Sesungguhnya kamu tidak akan kelaparan di dalamnya dan tidak akan telanjang. Dan sesungguhnya kamu tidak akan merasa dahaga dan tidak (pula) akan ditimpa panas matahari di dalamnya.

Kesejahteraan yang dijelaskan dalam ayat ini tercermin di surga Allah yang mana di dalam surga tidak merasa kehausan, tidak merasa kelaparan, tidak telanjang dan tidak merasa kepanasan oleh matahari yang diistilahkan bahwa sejahtera dalam ayat ini maksudnya adalah terjaminnya kebutuhan pangan, sandang dan papan dalam kehidupan. Menurut Al-Ghazali salah satu yang menjadi indikator kesejahteraan adalah terpenuhinya kebutuhan hidup, manusia tidak dapat dipisahkan oleh unsur harta, karena harta merupakan salah satu unsur utama dalam memenuhi kebutuhan pokok. Al-Ghazali menegaskan bahwa harta merupakan perantara dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan dari tujuh subjek yakni (AG, KM, M, MP, BD, BF dan B) yang merupakan *driver* Gojek yang terkena *suspend* dan informan (RP istri dari subjek KM, MD istri dari subjek BD, NU istri dari subjek BF dan BA karyawan dari kantor Gojek cabang Kota Palangka Raya) setalah mendapat *suspend* tumbuhnya etos kerja *driver* dalam bekerja dan kinerja subjek sebagai *driver* Gojek semakin berubah menjadi membaik dan berhati-hati dalam mengambil orderan. Berdasar hasil peneliti bahwa BD, M, dan B saat *suspend* tetap melakukan pekerjaan dengan jujur, ikhlas dan sabar dalam melakukan pekerjaan. Adapun subjek AG dan BD saat *suspend* tidak bisa mengambil orderan mereka tetap bekerja keras sebagai

driver offline yang sudah ada kenalan dengan pelanggan dan ada teman sepangkalan yang menawarkan. Subjek BF saat terkena *suspend* bonus, subjek juga bekerja menjadi *driver online* sekaligus *driver offline* jika ada pelanggan yang saat itu membutuhkan jasa beliau.

Suspend merupakan bentuk *punishment* yang merupakan bagian dari mendisiplinkan pekerja. Disiplin bertujuan untuk mendidik pegawai dalam mematuhi aturan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Etos kerja yang baik dimulai dari adanya keberanian untuk memulai dan berubah yang merupakan hasil perenungan atau penilaian atas apa yang ada dan telah dilakukan oleh pegawai terhadap organisasi.

Driver memiliki ciri-ciri etos kerja sebagai seorang muslim diantaranya:

1. Bekerja dengan ikhlas

   Saat subjek B dan subjek M mendapat *suspend*, subjek B tetap merasa ikhlas dan sabar karena memahami bahwa *suspend* merupakan ujian dari Allah dan subjek M tetap mensyukuri pendapatan yang didapat selama *suspend* tersebut. Seseorang yang berbudaya kerja Islami itu adanya nilai keikhlasan dalam dirinya saat mengerjakan sesuatu. Sikap ikhlas dari subjek B dan subjek M merupakan bentuk sikap menerima dengan tulus dengan apa yang diperoleh.

2. Bekerja dengan jujur

Subjek BD merasa saat terkena *suspend* dirinya tidak merasa takut dalam mengambil tindakan karena sudah bekerja dengan jujur. Islam mementingkan kejujuran dalam bekerja karena setiap pekerjaan yang dilakukan manusia akan dipertanggungjawabkan di akhirat karena kejujuran dapat mendatangkan keberkahan dari Allah. Dari sifat yang jujur akan menambah kepercayaan orang kepada diri sendiri, sehingga adanya etos kerja apabila merasa dipercaya oleh orang.

3. Bekerja menggunakan tekonologi

   Subjek AG saat terkena *suspend* bekerja sebagai *driver offline* yang mengandalkan *handphone* , dan subjek BD bekerja sebagai *driver online* dan *driver offline* yang mengandalkan teknologi berupa *handphone* untuk memudahkan pelanggan menghubungi *driver*.

4. Bekerja keras

   Saat terkena *suspend*, subjek AG dan BD tetap bekerja walaupun terkena *suspend* tidak bisa mengambil orderan lewat *online* AG dan BD bekerja secara *offline*. Subjek M, KM, BF dan B walaupun mendapat *suspend* bonus, mereka tetap bekerja pantang menyerah dalam mencari rezeki. Adanya motivasi untuk menghidupi keluarga menjadikan subjek semangat dalam bekerja sehingga tumbuhlah etos kerja di dalam diri mereka.

5. Bekerja dengan kelompok

Adanya komunitas diantara *driver* Gojek membantu antar sesama *driver* yang mengalami kesulitan saat *suspend*. Misalkan subjek BD saat terkena *suspend* dibantu teman yang lain yang menawarkan orderan *offline*.

Bekerja dengan kelompok dapat diartian bahwa melakukan kegiatan secara bersama untuk membantu antara sesama untuk mencapai tujuan bersama-sama.

Peneliti menyimpulkan bahwa saat *driver* terkena *suspend* dampak bagi *driver* yakni pada pendapatan *driver* yang terkena *suspend* memiliki pengaruh berupa penurunan pendapatan dari hasil yang biasanya. Dampak bagi *driver* yang lan yakni pada kinerja *driver* yang memiliki etos kerja sebagai seorang muslim saat terkena *suspend driver* ikhlas dan sabar dalam menjalani ujian berupa *suspend*, *driver* jujur dalam melakukan orderan, *driver* memanfaatkan kemajuan teknologi dalam mencari nafkah, dan *driver* tetap bekerja walaupun menjalani masa *suspend*. *Driver* mengaku bahwa selama menjalani *suspend* kebutuhan hidup *driver* tercukupi sehingga *suspend* tidak terlalu memengaruhi dalam kesejahteraan hidup *driver*.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah penulis uraikan tersebut, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *suspend* yang diterapkan perusahan kepada *driver* Gojek sudah disetujui *driver* sebagai mitra Gojek. Saat *training* dijelaskan apabila *driver* melakukan pelanggaran terhadap tata tertib Gojek yang telah berlaku maka akan terkena *suspend* sesuai dengan tingkatan pelanggaran yang dilanggar oleh mitra *driver*. Dalam hal ini *driver* diperbolehkan aju banding secara *online* atau secara langsung dengan datang ke kantor perusahaan. Adanya tindakan ini menunjukkan adanya kemitraan antara *driver* dengan kantor Gojek. Ada tiga prinsip kemitraan yakni prinsip kesetaraan, prinsip keterbukaan dan prinsip azas manfaat.
2. Dampak penerapan *suspend* bagi *driver online* Gojek yakni pada pendapatan. Karena *suspend* merupakan sanksi tidak mendapat bonus bahkan tidak dapat mengambil orderan atau dalam arti tidak dapat bekerja maka pendapatan yang didapat juga akan menurun dari yang biasanya. Kemudian *suspend* berdampak pada kinerja *driver* yang semakin membaik. *Punishment* yang diberikan sesuai dengan perjanjian diawal membuat *driver* merasa hati-hati dalam mengambil tindakan dan meningkatkan kinerja agar menjadi lebih baik. Saat *driver* terkena *suspend*, *driver* memiliki ciri-ciri etos kerja sebagai

seorang muslim diantaranya bekerja keras, bekerja menggunakan teknologi, bekerja dengan kelompok, bekerja dengan jujur dan bekerja dengan ikhlas. Adanya *suspend* tidak mempengaruhi pada kesejahteraan *driver*, karena *driver* merasa kebutuhan hidupnya terpenuhi dan dapat mencari kebutuhan hidup secara *offline*. Sebagian *driver* juga memliki pekerjaan sampingan sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap kesejahteraan *driver*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa saran yang bertujuan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Bagi para pihak kantor Gojek diharapkan konsisten dalam menjalankan tugasnya dalam menerapkan *suspend* kepada *driver* yang melanggar peraturan sesuai dengan aturan yang berlaku karena penerapan *suspend* membawa dampak positif bagi diri *driver* sendiri juga kinerja *driver* yang tentunya bermanfaat bagi kantor.
2. Bagi para *driver* Gojek diharapkan memaksimalkan kinerjanya lagi dan lebih berhati-hati dalam melakukan tindakan saat menjalankan orderan. Karena jika dilakukan secara maksimal dan hati-hati akan berdampak positif bagi diri sendiri juga terhadap hubungan kemitraan antara pihak kantor Gojek dengan mitra *driver*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ahyan Yusuf Sya'bani, Mohammad, *Profesi Keguruan: Menjadi Guru yang Religius dan Bermartabat*, Gresik: Gramedia Communication, 2008.

B. Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian*, Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2006.

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2010.

Case, Karl E. dan Ray C. Fair, *Prinsip-Prinsip Ekonomi*, Jakara: Erlangga, 2006.

Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008.

Djakfar,Muhammad, *Etika Bisnis*, Jakarta: Penebar Plus, 2012.

Emi, Mimin Suhaemi, *Etika Keperawatan: Aplikasi Pada Praktik*, Jakarta:EGC, 2003.

Handini,Sri Sukesi dan Hartati Kanty Astuti, *Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam Pembangunan UMKM di Wilayah Pesisiri,* Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.

Imtihanah, Ani Nurul dan Siti Zulaikha, *Distribusi Zakat Produktif Berbasis Model Cibest*, Yogyakarta: GRE Publishing, 2018.

Kadir, Abdul, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: ANDI, 2003.

Kemenerian Agama RI, *Alwasim*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013.

M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, Kencana: Depok, 2017.

Moh.Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.

Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian (Peneitian kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus)*, Jawa Barat: CV Jejak, 2017.

Purwanto, Jazuli Suryadhi dan Agus Hera Sumarto, "E*tika Membangun Masyarakat Islam Modern*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016.

Raharjo,Tri Weda, *Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Penguatan Kemitraan Usaha UMKM, Koperasi dan Korporasi*, Surabaya: CV. Jakad Publishing.

Ratnasari, Sri Langgeng dan Yenni Hartati, *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*, Jawa Timur: CV Qiara Media, 2019.

Rosyid, Moh. Zaiful dan Aminol Rosid Abdullah, *Reward dan Punishment dalam Pendidikan*, Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2018.

Samsudin, Sadili, *Manajemen Sumber Daya* Manusia, Bandung: Pusaka Setia, 2006.

Santoso, Yussy dan Ronni R. Masman, *A Partical Guiance to Executive Compensation Management*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016.

Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011.

Shihab, M. Quraish, *membumikan Al-Qur'an: Fungsi dan Peran wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, Mizan, 2007.

Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Sugiarto, Eko, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta, 2005.

Suryabrata,Sumardi, *Metode Penelitian*, Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2004.

Syahza, Almasdi, Suwondo, Bahruddin, dkk, *Prosiding Seminar Nasional Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Secara Terpadu Implementasi Pengendalian Kerusakan Daerah Tangkapan Air Sebagai Upaya Pengendalian dan Pengelolaan Ekosistem*, Pekanbaru: LPPM, 2017.

Tanzeh, Amhad, *Metode Penelitian Praktis*, yogyakarta: Teras, 2011.

Timotius, Kris H. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.

Trisnawati Sule, Ernie dan Donni Juni Priansa, *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Bandung: Refika Aditama, 2018.

W. Guolo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Grasindo, 2002.

Winardi, *Kamus Ekonomi (Inggris-Indonesia)*, Bandung: Mandar Maju, 1998.

Yaumi, Muhammad dan Muljono Damopolii, *Action Research: Teori, Model dan Aplikasi Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2014.

B. Karya Ilmiah

Juhaini, "Pengaruh Kehadiran Angkutan Online (Grab) Terhadap SosialEkonomi Supir Angkutan Umum (PT. Rahayu Medan Ceria Trayek120)", Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2018.

Khalifi, Akh. Washli, "*Strategi Pengembangan Kemitraan Usaha di PT. Allinma Universal Surabaya"*, Skripsi, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019.

Sodiq, Amirus, "*Konsep Kesejahteraan dalam Islam"*, Jurnal Ekonomi Syariah, STAIN Kudus, Vol:3 No.2, 2015.

Nadhifa, Salsabila, dan Dewi Hendrawati Suradi, "*Analisis Perjanjian Kemitraan antara Driver Transportasi Online dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait dengan Suspend*", Jurnal Hukum, Universitas Diponegoro, Vol:8 No. 2, 2019.

Nurchotimah, Siti, *"Persepsi Masyarakat Tentang Keijakan Transportasi Online di Terminal Sidoarjo*", Skripsi, Universitas Sunan Ampel, 2018.

Purnawana,Agung Eko, *Kesejahteraan dalam Perspektif Ekonomi Islami,* Jurnal Kajian Hukum dan sosial, STAIN Ponorogo, Vol. 11, No.1, 2014.

Satriyani, Harti, "*Penerapan Reward dan punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perspektif Ekonomi Islam*", Skripsi, Jawa Tengah: IAIN Purwakerto, 2016.

Suriati, Ni Nengah Ratna Komala Dewi dan A.A.A Wulandira Sawitri Djelantik, "Pola Kemitraan Antara Petani *Heliconia* dengan Sekar Bumi *Farm* di Desa Kerta Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar", Jurnal Agribisnis dan Agrowisata, Vol. 4 No. 4, Oktober 2015.

Tarihoran, Christian, "*Analisis Yuridis Penangguhan Hubungan Kerja (suspend) Berdasarkan Perjanjian Kemitraan Antara PT Go-Jek dengan driver Go-Jek Sepeda Motor*", skripsi, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019.

Yolanda, Dinda, "Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan", Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019.

C. Internet

Anonim (Tanpa Nama), *Gojek*Anonim (Tanpa Nama), *Gojek*, https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek diakses 11 Juli 2020.

Anonim (Tanpa Nama), *Gojek Palangka Raya di luncurkan 17 Desember 2018*, .https://palangkaraya.go.id/gojek-palangka-raya-diluncurkan-17-desember-2018/, diakses 12 Juli 2020

Anonim (Tanpa Nama), *Tentang Kami*, https://www.gojek.com/about, diakses pada tanggal 11 Juli 2020.