ABSTRAK

Muhammad Al-hafiy, Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka* (Studi Kasus Kota Banjarmasin), Skripsi, Pembimbing, Prof. Dr. H.M. Fahmi Al-sAmruzi, M.Hum. Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: *Refund* Hotel, *Traveloka*, *Ijārah*, Hukum Ekonomi Syariah, *Ta'widh*

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam sistem pemesanan akomodasi, salah satunya melalui aplikasi agen perjalanan daring seperti *Traveloka*. Platform ini memudahkan pengguna dalam memesan hotel secara praktis tanpa harus datang langsung ke lokasi. Namun, dalam praktiknya, muncul permasalahan terkait mekanisme pengembalian dana (*refund*) akibat pembatalan oleh penyewa. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian mekanisme tersebut dengan hukum positif dan hukum Islam, khususnya dalam konteks pelaksanaan di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian empiris. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pengelola Hotel SAS Syariah dan DWD Hotel serta konsumen, observasi, serta dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan sosiologis. Lokasi pelaksanaan penelitian berada di Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data dilakukan melalui telaah terhadap konsep-konsep yang ditemukan dalam penelitian, kemudian disusun secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan, jika pembatalan melewati batas waktu yang ditentukan, biaya tidak dikembalikan secara utuh, makanya hal ini berisiko merugikan konsumen maupun pihak hotel. Yang mana terdapat klausula baku dalam praktik *refund* hotel pada aplikasi *Traveloka*. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang melarang adanya klausula baku.

Dalam hal pembatalan, pengguna dapat membatalkan dalam akad *Istisnā'* dan *Ijārah* jika memiliki uzur syar'i yang dibenarkan syariah, seperti sakit atau tugas dinas mendadak, sehingga dibolehkan untuk membatalkan akad tanpa beban kewajiban penuh. Sementara itu, potongan *refund* yang dikenakan *Traveloka* hanya sah secara syariah jika didasarkan atas kerugian riil yang dapat dibuktikan, seperti biaya operasional. Namun jika potongan tersebut didasarkan pada kerugian potensial (*opportunity loss*), maka hal itu tidak dibenarkan menurut konsep *ta'widh* karena bersifat spekulatif, sebagaimana ditegaskan dalam Fatwa DSN-MUI dan pandangan Wahbah Az-Zuhaili.