

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, fungsi hotel telah berkembang, tidak lagi sebatas sebagai tempat penyedia jasa penginapan semata. Dunia perhotelan kini tumbuh menjadi bidang bisnis yang lebih kompleks, salah satunya sebagai venue penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti event, serta dilengkapi dengan beragam fasilitas pendukung lainnya. Seperti yang kita ketahui, saat ini menginap di hotel bagi sebagian orang merupakan hal yang lumrah, oleh sebab perkembangan industri hotel pun mulai menyasar berbagai lapisan wisatawan. Dengan begitu, layanan penginapan tidak lagi terbatas hanya untuk wisatawan kelas atas, melainkan dapat diakses oleh semua kalangan sesuai preferensi dan kemampuan finansial masing-masing.

Saat ini, berbagai bentuk transaksi menjadi jauh lebih praktis dan mudah dilakukan, terutama melalui beragam aplikasi yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka, termasuk dalam hal akomodasi. Salah satu jenis transaksi yang kerap dilakukan oleh pengguna, khususnya mereka yang sering bepergian, adalah pemesanan hotel yang kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Di Indonesia, salah satu penyedia layanan yang cukup dikenal luas adalah aplikasi *Traveloka*.¹

¹ Dyah Mustika Wardani, "Hotel Reservation Policy Pada Masa Pandemi: *Refund*, Reschedule Atau Cancel Di Labuanbajo," *Jurnal Pariwisata* 8, No. 1 (1 April 2021): Hlm. 63.

Traveloka merupakan salah satu agen perjalanan daring (Online Travel Agent/OTA) terkemuka di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan pemesanan secara digital, mencakup tiket penerbangan, transportasi bandara, destinasi wisata, reservasi hotel, serta berbagai kebutuhan perjalanan dan gaya hidup lainnya. Kantor pusat *Traveloka* berada di Wisma 77 Tower 1, lantai 7, Jl. S. Parman Kav. 77, Jakarta Barat, Indonesia. Posisi *Traveloka* sebagai platform terpadu dalam sektor pariwisata diperkuat oleh strategi pengembangan berkelanjutan yang menjadi landasan utama keberhasilannya sebagai pionir dalam industri OTA di Indonesia.

Pada tahun 2014, *Traveloka* meluncurkan layanan pemesanan hotel yang memberikan akses kepada konsumen untuk memilih beragam akomodasi yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Selain itu, perusahaan ini memperkenalkan slogan “jaminan harga terbaik” sebagai bentuk komitmen untuk memberikan tarif paling kompetitif di pasar, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan.²

Penggunaan aplikasi pemesanan hotel seperti *Traveloka* memberikan kemudahan signifikan bagi pengguna, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan menginginkan proses yang praktis serta efisien. Dengan adanya sistem ini, pengguna tidak perlu melakukan survei langsung ke lokasi, yang umumnya memerlukan waktu dan biaya

² Gunawan, ShintaDevia Giartika. “Pertanggungjawaban Hukum *Traveloka* Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Sepihak Terhadap Konsumen”. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 3 (1):630-48. (2022): Hlm. 633.

tambahan. Oleh karena itu, metode pemesanan secara daring menjadi alternatif utama dalam perencanaan perjalanan. Dalam proses pemesanan tersebut, terdapat kesepakatan antara pelaku usaha (pengelola hotel) dan konsumen (penyewa). Sebelum transaksi dilakukan, calon penyewa terlebih dahulu diwajibkan untuk melakukan verifikasi data pribadi sebagai syarat administrasi dalam pemesanan kamar.

Selanjutnya, penyewa dapat memilih jenis akomodasi yang sesuai dengan preferensi. Setelah pemilihan dilakukan, penyewa menyelesaikan proses pembayaran sesuai dengan harga yang tercantum dalam sistem aplikasi. Tahap akhir dari proses ini adalah penyedia jasa akomodasi mempersiapkan segala kebutuhan terkait pemesanan kamar sesuai dengan permintaan dan preferensi penyewa. Booking secara online juga memiliki tingkat resiko bagi para pihak, misalnya ketika pembatalan mendadak yang dilakukan oleh calon penyewa hotel, dimana hal tersebut dapat merugikan pihak pengelola usaha karena secara otomatis pendapatan hotel akan menurun akibat kurangnya pemesanan.³

Dalam perspektif hukum Islam, setiap bentuk perjanjian (akad) harus dilandasi oleh adanya kesepakatan antara para pihak, baik yang dilakukan secara eksplisit maupun implisit. Kesepakatan tersebut wajib memenuhi prinsip-prinsip dasar dalam syariah Islam, seperti keadilan dan kerelaan dari masing-masing pihak yang terlibat. Salah satu bentuk akad yang banyak diaplikasikan dalam kegiatan muamalah adalah akad *Ijārah*, yang

³ Azarul Hijratu Akhlal. *Analisis Sistem Pembuktian Pada Perhitungan Cost Refund Akibat Pembatalan Umrah Menurut Akad Ijārah 'Alâ Al-amal*. Skripsi, UIN Ar-raniry Banda Aceh, 2024. Hlm. 5.

etimologisnya berasal dari kata *al-ajru* yang berarti *al-‘iwadh* (imbalan atau penggantian). Akad *Ijārah*, merupakan akad yang sah menurut hukum Islam dan lazim digunakan dalam praktik keuangan syariah, baik dalam konteks penyewaan barang maupun penyediaan jasa.⁴

Dalam praktik transaksi pemesanan hotel, hubungan hukum antara perusahaan penyedia jasa dan penyewa umumnya menggunakan akad *Ijārah*, ‘*Ala al-Manāfi*’. Akad ini merupakan bentuk perjanjian yang memberikan hak kepada penyewa untuk memanfaatkan suatu manfaat dari aset tertentu seperti kendaraan untuk transportasi, kamar hotel untuk penginapan, atau fasilitas lain tanpa adanya pemindahan kepemilikan atas aset tersebut. Akad ini dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang menekankan nilai keadilan, kerelaan kedua belah pihak, serta menghindari unsur riba (bunga) dalam transaksi. Dengan demikian, akad *Ijārah*, ‘*Ala al-Manāfi*’ menjadi alternatif yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam dalam memenuhi kebutuhan pemanfaatan aset secara sah dan etis.⁵

Para ulama membolehkan penggunaan akad *Ijārah*, ‘*Ala al-Manāfi*’ sebagai salah satu bentuk interaksi sosial yang dilandasi semangat tolong-menolong dalam kehidupan sehari-hari. Akad ini dinilai mampu memberikan kemudahan dan meringankan beban bagi pihak yang membutuhkan manfaat dari suatu barang atau jasa tanpa harus memiliki

⁴ Ismail Mohamed, An Junyuan, dan Mariyam Fasaaha, "The Application of Service Ijarah in Islamic Finance," *International Journal of Management and Applied Research* 11, no. 1 (2024): Hlm. 81.

⁵ Samsuardi dan Muhammad Maulana, "Analisi Sewa-Menyewa Paralel Pada Perusahaan Rent Car CV Harkat Dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Share*, Vol. 2, No. 2, 2013, Hlm. 152.

objek tersebut secara permanen. Ulama dari mazhab Syafi'iyah dan Hanabilah menegaskan bahwa kebolehan akad *Ijārah*, didasarkan pada adanya manfaat yang jelas, mekanisme serah terima, serta kompensasi yang disyaratkan secara sah. Dengan demikian, apabila objek akad berupa barang atau jasa memenuhi ketentuan syariah, maka dapat dijadikan sebagai objek *Ijārah*. Sementara itu, menurut pandangan ulama Hanafiyah dan Malikiyah, *Ijārah*, dipahami sebagai akad yang menyebabkan perpindahan hak atas manfaat suatu objek yang hukumnya mubah dalam kurun waktu tertentu.⁶

Meskipun akad *Ijārah*, '*Ala al-Manāfi*' pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemanfaatan dan kemudahan bagi para pihak, penyalahgunaan terhadap akad ini dapat menimbulkan kemudharatan yang serius. Sebagai contoh, apabila seseorang menyewa kamar hotel untuk digunakan sebagai sarana melakukan tindakan kriminal, seperti aksi terorisme atau bom bunuh diri, maka hal tersebut jelas bertentangan dengan tujuan akad yang sah secara syar'i. Tindakan demikian tidak hanya dilarang oleh prinsip-prinsip hukum Islam, tetapi juga oleh hukum positif karena berpotensi menimbulkan kerugian besar dan membahayakan keselamatan publik. Dengan demikian, akad yang secara normatif dirancang untuk memenuhi prinsip keadilan, kerelaan, dan kemaslahatan,

⁶ Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenada Media Grup 2010), Hlm. 284.

justru berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan yang bertentangan dengan nilai-nilai moral dan hukum yang berlaku.⁷

Pemesanan hotel melalui agen perjalanan online umumnya lebih mudah dan praktis. Namun, beberapa aplikasi online mengharuskan konsumen untuk membayar deposit atau melunasi biaya sewa pada saat pemesanan. Di sisi lain, ada juga aplikasi online yang tidak mengharuskan pembayaran di muka, yang menimbulkan risiko bagi manajemen hotel, terutama jika calon tamu membatalkan secara sepihak. Situasi ini tentunya dapat merugikan operator hotel, karena kamar yang sudah dipesan menghalangi kesempatan bagi calon pelanggan lain untuk memesan kamar tersebut. Akibatnya, hal ini mengakibatkan penurunan pendapatan dan pemasukan bagi hotel karena pembatalan sepihak tersebut.

Dalam pandangan para *fuqahā'* (ahli fikih), apabila terjadi pembatalan sewa yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam akad *Ijārah, 'ala al-manāfi'*, maka penanggung risiko beralih kepada pihak *mu'ājir* (pemberi sewa), dengan ketentuan bahwa risiko tersebut timbul secara alami dan bukan akibat kesengajaan dari pihak *musta'jir* (penyewa). Ketentuan ini bertujuan untuk menjaga keadilan dalam hubungan kontraktual sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks pemesanan hotel, apabila pembatalan terjadi bukan karena kesalahan atau kelalaian pihak penyewa, maka tanggung jawab atas konsekuensi pembatalan tersebut berada di tangan pihak pengelola hotel sebagai

⁷ Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, Hlm. 284.

mu'ājir. Sebaliknya, apabila kerusakan terhadap objek sewa disebabkan oleh tindakan pihak penyewa, maka tanggung jawab atas kerusakan tersebut berada pada pihak *musta'jir*, termasuk dalam hal pembatalan atau penggantian atas kerusakan barang yang terjadi selama masa sewa.

Berdasarkan hasil Wawancara sementara peneliti dengan pihak pengelola hotel SAS Syariah Banjarmasin sebagai data awal saat ini. Calon tamu hotel dapat melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi online seperti lewat aplikasi *Traveloka*. Pertama, calon tamu harus memiliki aplikasi *Traveloka*, kemudian mereka akan diarahkan untuk mencari nama hotel. Selanjutnya adalah memilih tanggal untuk menginap di hotel lalu muncul opsi “*Online Check-In*” yang tersedia. Sebelum melakukan pemesanan pihak penyewa diminta untuk mengisi data seperti nama, nomor handphone dan Email. Kemudian melakukan pembayaran untuk reservasi kamar. Setelah pembayaran berhasil dilakukan, e-voucher akan diterbitkan secara otomatis. E-voucher ini kemudian harus diserahkan kepada pihak hotel untuk konfirmasi. Langkah. Setelah semua data terverifikasi, pihak hotel akan memproses dan mempersiapkan permintaan booking kamar hotel.⁸

Adapun kebijakan yang diambil oleh pihak hotel dan *Traveloka* terkait pembatalan pemesanan adalah dengan memberikan pengembalian dana sebagian (*partially refund*) jika melewati batas yang di tentukan. Pihak hotel menetapkan bahwa setiap pembatalan gartis yang melewati

⁸ Wawancara Sementara Dengan Pihak Hotel SAS Syariah

tanggal yang telah di tentukan maka akan dikenakan biaya *refund*, yang besarnya tergantung pada syarat dan ketentuan yang berlaku di hotel tersebut. Oleh karena itu, calon tamu diharapkan untuk memperhatikan kebijakan pembatalan sebelum melakukan pemesanan kamar hotel.⁹

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dengan itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “**Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka* (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana konsep pemesanan dan pembatalan kamar hotel di banjarmasin melalui aplikasi *Traveloka*?
2. Bagaimana tinjauan hukum positif terhadap praktik pemesanan dan *refund* kamar hotel di Kota Banjarmasin?
3. Bagaimana tinjauan hukum islam terhadap praktik pemesanan dan *refund* kamar hotel di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Proses Transaksi Pemesanan Dan Pembatalan Kamar Hotel Banjarmasin Melalui Aplikasi *Traveloka*.
2. Untuk Mengetahu Tinjauan Hukum Positif Terhadap Praktik Pemesanan Dan *Refund* Kamar Hotel Di Kota Banjarmasin
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Dan *Refund* Kamar Hotel Di Kota Banjarmasin

⁹ Wawancara Sementara Dengan Pihak DWD Hotel Syariah

D. Signifikasi Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Secara Teoritis
 - a. Bahan Referensi dalam prodi Hukum Ekonomi Syariah yang berhubungan dengan Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka*
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi penulis, mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin khususnya Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan pembaca lainnya dengan perkembangan ilmu pengetahuan tentang Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka*
 - c. Diharapkan sebagai pendorong bagi penelitian selanjutnya, sehingga proses pengkajian secara mendalam akan terus berlangsung dan memperoleh hasil maksimal.
2. Secara Praktis
 1. Penelitian ini diharapkan mampu menyediakan sarana evaluasi yang objektif serta memberikan pandangan kepada para pembaca dan masyarakat umum yang berkeinginan untuk melakukan praktik *refund* hotel melalui platform *Traveloka*.
 2. Untuk mengukur kemampuan penulis dalam mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin melalui pola pikir yang dinamis.
 3. Untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka* (Studi Kasus Kota Banjarmasin). Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengertian dalam judul proposal ini, maka penulis akan mempertegas beberapa istilah yang terdapat pada proposal ini sebagai berikut:

1. *Refund* adalah suatu bentuk pelayanan dari pihak perusahaan maupun penjual kepada konsumen dengan mengembalikan dana yang sudah dibayar. Jadi, ketika konsumen ingin melakukan pembatalan atas pembelian yang telah dilakukan, mereka dapat mengajukan *refund*.¹⁰
2. Hotel merupakan jenis usaha di bidang jasa akomodasi yang dijalankan secara komersial, dengan menyediakan fasilitas penginapan, konsumsi makanan dan minuman, serta berbagai layanan penunjang lainnya guna memenuhi kenyamanan dan keamanan tamu, baik untuk kebutuhan jangka pendek maupun jangka panjang, dengan orientasi utama untuk memperoleh keuntungan.¹¹ Menurut Soekadijo, hotel adalah sebuah bangunan yang digunakan, baik secara keseluruhan maupun sebagian, untuk memberikan layanan penginapan serta penyediaan makanan dan minuman bagi masyarakat umum, yang pengelolaannya dilakukan secara komersial.¹²

¹⁰ Nataliyana, Theresia Priska. “Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terkait Batalnya Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19”. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796* 4 (2). Indonesia, 758-73. (2023): Hlm. 770.

¹¹ Arief Yahya, *Pengantar Industri Pariwisata Indonesia*, (Jakarta: Kementerian Pariwisata RI, 2016), Hlm. 42

¹² R. Soekadijo, *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata sebagai Sistem*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), Hlm. 66.

3. *Traveloka*, didefinisikan sebagai aplikasi yang merupakan bentuk konstruksi sosial dalam teknologi media baru. Aplikasi ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan kemudahan mendapatkan informasi tentang jasa perjalanan. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, *Traveloka* menyediakan informasi tentang transportasi, hotel, hiburan, dan destinasi wisata.¹³

F. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu

Pertama, Skripsi Azarul Hijratu Akhlal yang berjudul “Analisis Sistem Pembuktian Pada Perhitungan *Cost Refund* Akibat Pembatalan Umrah Menurut Akad Ijârah ‘Ala Al-Amâl”. Program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (2024). Di dalam Skripsi ini membahas tentang bagaimana proses pembuktian *cost refund* ketika terjadi pembatalan umrah.¹⁴ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait praktik *refund*. Perbedaannya adalah skripsi ini meneliti pihak travel umroh, sedangkan penelitian yang diteliti penulis adalah aplikasi *Traveloka*.

Kedua, skripsi Chonita Alvy Barokah yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap Perubahan Harga Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu Di *Traveloka.Com*”, Program studi Hukum ekonomi syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (2018). Didalam skripsi ini membahas tentang Analisis Perubahan Harga pesawat,

¹³ Mishell Natalya Latuheru, “Aplikasi *Traveloka* Sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru” *Jurnal Komunikasi Dan Media*, Vol 2, No 2 (2018): Hlm. 48 .

¹⁴ Azarul Hijratu Akhlal. *Analisis Sistem Pembuktian Pada Perhitungan Cost Refund Akibat Pembatalan Umrah Menurut Akad Ijârah ‘Alâ Al-amal*. (Skripsi, UIN Ar-raniry Banda Aceh, 2024.)

ditemukan bahwa praktik penetapan harga pesawat di *Traveloka.com* memiliki unsur gharar (ketidakpastian) yang bertentangan dengan etika jual beli dalam Islam karena harga yang berlipat ganda dan keuntungan yang meningkat pada waktu-waktu keberangkatan yang banyak diminati pembeli.¹⁵ Persamaan penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang diteliti yaitu *Traveloka*. Perbedaannya adalah skripsi ini berfokus pada Praktik Perubahan Harga Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu di Travelok, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada praktik *refund* pada aplikasi tarveloka.

Ketiga, Jurnal Muhammad Syarif Hidayatullah yang berjudul, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perjanjian Kerja Dalam Pembuatan Kapal Pinisi” Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin (2023). Penelitian ini membahas tentang dampak bila perjanjian tidak sesuai dengan perjanjian di awal yang dirasakan oleh pembuat dan pemesan kapal yang berada di Desa pagarryung Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu.¹⁶ Persamaan penelitian ini terdapat pada adanya ketidaksesuaian dalam transaksi yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada perjanjian kerja dalam pembuatan kapal, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada praktik *Refund* Hotel *Traveloka*.

¹⁵ Barokah, Chonita Alvy. "Analisis Hukum Islam terhadap Perubahan Harga Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu di *Traveloka.com*." (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2018).

¹⁶ Bahriansyah, Hamdan Mahmud, dan Muhammad Syarif Hidayatullah. "Hukum Ekonomi: Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perjanjian Kerja Dalam Pembuatan Kapal Pinisi". *Tafaqquh: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiyah* 8 (1):17-31. (2023).

Keempat, Jurnal Hinta Devia Giartika Gunawan yang berjudul, “Pertanggung jawaban Hukum *Traveloka* Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Sepihak Terhadap Konsumen”, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2023). Penelitian ini membahas tentang bagaimana hukum positif di Indonesia mengatur mengenai pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh pihak *Traveloka* sebagai pelaku usaha.¹⁷ Persamaan penelitian ini terdapat pada fokus utama objek yang diteliti yaitu mengenai pembatalan dalam *Traveloka*. Perbedaannya adalah penelitian ini fokus pada bagaimana hukum positif mengatur mengenai pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh *Traveloka*, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap praktik *Refund* Hotel pada aplikasi *Traveloka*.

Kelima, Jurnal Rani Badarudin yang berjudul “Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang (2022). Penelitian ini membahas tentang hak *refund* dalam jual beli online pada Aplikasi Shopee yang terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan pelaku usaha (seller), di Shopee kepada konsumen, konsumen merasa kecewa atas ketidaksesuaian barang yang diterima, seperti ketidaksesuaian produk yang dipromosikan dengan warna, ukuran, dan kualitas yang diterima oleh pembeli. Hal ini dapat menyebabkan pembeli merasa dirugikan dan

¹⁷ Gunawan, ShintaDevia Giartika. 2022. “Pertanggungjawaban Hukum *Traveloka* Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen”. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 3 (1):630-48.

menuntut hak *refund*.¹⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas tentang *refund*. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada hak *refund* dalam aplikasi shoopee, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus Terhadap praktik *Refund* Hotel *Traveloka*

G. Sitematika Penulisan

Bab I, pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah yang terkait, kemudian dari permasalahan tersebut akan ditarik kesimpulan dan akan dijadikan rumusan masalah, tujuan masalah dari penelitian yang di adakan dengan harapan agar mencapai hasil yang di inginkan, signifikat penelitian yang di gunakan untuk hasil dan kegunaan penilitian, definisi oprasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas, kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya penelitian atau penulisan dari aspek lain yang mempunyai kesamaan ataupun perbedaan dengan penelitian yang di angkat dan sistematika penulisan.

Bab II, berisi tentang landasan teori yang mana didalamnya berisikan teori teori yang dapat memberikan penjelasan mengenai topik yang dibahas dalam suatu penelitian yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

¹⁸ Rani Badarudin, Fatah Hidayat, and Husin Rianda. "Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah". *Journal of Research and Development on Public Policy* 1 (3):01-12. (2022).

Bab III, berisi tentang metode penelitian yang isinya memuat hal-hal yang diperlukan ketika melakukan penelitian seperti jenis penelitian, sifat penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik dalam mengumpulkan data, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV, berisi tentang laporan hasil dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode dan sistematika penulisan yang sudah dirancang sebelumnya.

Bab V, adalah penutup, ini berisikan simpulan dari hasil penelitian dan sekaligus berisikan saran.