BAB IV
LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Adapun data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan pihak hotel Kota Banjarmasin yaitu sebagai berikut:

1. Hotel SAS Syariah

Hotel SAS merupakan sebuah hotel keluarga yang didirikan pada tahun 1970 dan berlokasi di Jalan Cempaka Besar Kaca Piring VII No. 2, Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Pada awalnya, hotel ini hanya memiliki empat kamar saja. Namun, seiring berjalannya waktu dan adanya kebutuhan akan peningkatan fasilitas serta kapasitas layanan, hotel ini telah mengalami beberapa kali proses renovasi. Hingga akhirnya, pada tahun 2023, jumlah kamar yang tersedia bertambah menjadi 24 unit.

Hotel SAS mulai bekerja sama dengan platform pemesanan daring *Traveloka* sejak tahun 2017. Menurut Ibu Yanti selaku pengelola hotel, keputusan untuk bergabung dengan *Traveloka* dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mengikuti perkembangan zaman. Ia menyatakan bahwa apabila kita tidak mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan arus digitalisasi, maka kita berisiko mengalami *disruption* atau ketertinggalan dalam persaingan industri.[1]

[1] Wawancara Pribadi Dengan Manajer Hotel Sas Syariah Ibu Yanti

Pada saat awal bergabung dengan aplikasi *Traveloka*, hotel SAS belum mencantumkan identitas sebagai hotel syariah. Namun, setelah beberapa waktu terjun ke dunia pemesanan daring, muncul permasalahan ketika tamu yang melakukan reservasi tidak diketahui status hubungannya. Dalam beberapa kasus, terdapat pasangan yang datang memesan kamar namun bukan pasangan yang sah secara hukum Islam (bukan mahram), dan tidak dapat menunjukkan bukti resmi berupa buku nikah. Oleh karena alasan prinsip syariah dan komitmen terhadap nilai-nilai Islam, pihak hotel akhirnya menolak memberikan pelayanan kamar kepada tamu yang tidak memenuhi syarat tersebut.

Melihat kondisi tersebut, Ibu Yanti kemudian mengajukan permohonan kepada pihak *Traveloka* agar menambahkan ketentuan khusus dalam sistem pemesanan, yakni mewajibkan calon tamu untuk membawa serta menunjukkan sertifikat pernikahan saat melakukan check-in. Selain itu, hotel juga secara resmi mencantumkan label "syariah" pada tahun 2020 dalam profilnya di aplikasi, agar calon tamu memahami sejak awal bahwa hotel tersebut menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasional dan pelayanannya. Dengan demikian, nilai-nilai Islami dapat tetap dijaga, serta memberikan kepastian dan kenyamanan bagi tamu yang memang mencari akomodasi berlandaskan aturan agama.[2]

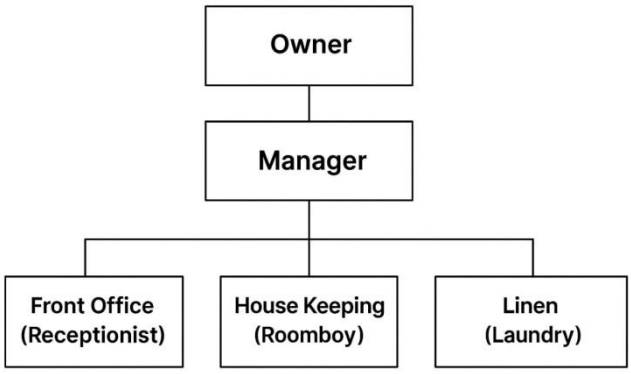
[2] Wawancara Dengan Manajer Hotel Sas Syariah Ibu Yanti

a. Struktur kepengurusan

Struktur kepengurusan merupakan komponen penting dalam tata kelola suatu usaha jasa akomodasi, termasuk pada Hotel SAS Syariah. Kepengurusan yang tertata dengan baik mencerminkan profesionalisme manajemen hotel dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan kepada tamu.

Gambar 4.1

Gambar 3 kepengurusan Hotel SAS Syariah



b. Proses Pemesanan Dan Pembatalan Hotel SAS Syariah Melaui Aplikasi *Traveloka*

Ibu Yanti menyampaikan bahwa dalam kerja sama antara pihak hotel dan *Traveloka*, seluruh hal yang berkaitan dengan pemesanan, persyaratan, penetapan harga sewa kamar, serta pembatalan kamar sudah diatur saat pihak hotel bekerjasama dengan *Traveloka.* Kebanykakan tamu yang datang untuk menginap di hotel melakukan pemesanan lewat apliakasi

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah membuka aplikasi atau situs resmi *Traveloka*, lalu memilih menu ‘Hotel’. Setelah itu, pengguna diminta untuk memasukkan tujuan penginapan, tanggal check-in dan check-out, serta jumlah tamu dan kamar. Jika sudah, cukup ketuk tombol ‘Cari’. Setelah hasil pencarian muncul, pengguna dapat memilih hotel yang sesuai dengan kebutuhan, kemudian menekan tombol ‘Pilih Kamar’. Selanjutnya, pilih tipe kamar yang diinginkan dan ketuk ‘Pilih’ atau ‘Pesan Sekarang’. Pada halaman pemesanan, pengguna perlu mengisi data diri serta data tamu secara lengkap. Setelah itu, tekan ‘Selesai’ atau ‘Lanjutkan’ untuk melanjutkan ke proses pembayaran. Di halaman pembayaran, pengguna dapat memilih berbagai metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer bank, kartu kredit, dompet digital (e-wallet), PayLater, atau ‘Bayar saat Check-in’ apabila opsi tersebut tersedia. Jika proses pembayaran telah berhasil dilakukan, pengguna akan menerima e-voucher atau konfirmasi pemesanan yang akan dikirimkan melalui aplikasi dan email.[3]

Di era modern seperti saat ini, berbagai aktivitas manusia telah menjadi lebih praktis dan instan, sehingga memudahkan dalam menjalankan berbagai kegiatan. Salah satunya adalah dalam hal pemesanan hotel, yang kini dapat dilakukan secara daring dari jarak jauh tanpa perlu hadir langsung ke lokasi. Kemudahan ini tidak hanya

[3] Wawancara dengan informan ibu yanti

menghemat waktu, tetapi juga dapat mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan.

Terkait penetapan harga, ibu yanti menjelaskan bahwa karena tingkat persaingan di industri perhotelan semakin tinggi, maka harga yang ditetapkan oleh *Traveloka* umumnya sangat rendah. Pihak hotel, menurut Ibu Yanti, sebenarnya merasa keberatan dengan harga tersebut. Mereka sempat mengajukan protes dan mempertanyakan mengapa tarif kamar yang ditampilkan begitu murah, serta apakah tidak memungkinkan untuk dilakukan penyesuaian harga agar lebih sesuai. Menanggapi hal tersebut, pihak *Traveloka* menjelaskan bahwa pemesanan kamar hotel tersebut berada dalam kategori *fixed session*, sehingga harga tidak dapat diubah sewaktu-waktu. Namun, mereka menambahkan bahwa pada periode hari libur atau waktu-waktu tertentu, kemungkinan kenaikan harga masih dapat dipertimbangkan.[4]

mengenai kebijakan pembatalan pemesanan kamar hotel, Ibu Yanti menjelaskan bahwa ketika seorang *customer* melakukan pembatalan terhadap reservasi yang telah dilakukan melalui aplikasi *Traveloka*, terdapat ketentuan tertentu yang harus diperhatikan. Sebelum melakukan pemesanan, dalam aplikasi *Traveloka* biasanya disediakan pilihan atau opsi pembatalan gratis, yang dikenal dengan istilah *free cancellation*. Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk membatalkan pemesanannya

[4] Wawancara Dengan Manajer Hotel Sas Syariah Ibu Yanti

tanpa dikenakan biaya apa pun, selama masih berada dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak hotel atau sistem *Traveloka*.

Sebagai contoh, apabila seorang tamu melakukan pemesanan kamar satu minggu sebelum tanggal menginap, maka biasanya terdapat jangka waktu sekitar empat hari sebagai batas waktu untuk melakukan pembatalan secara gratis atau mendapatkan *full refund* (pengembalian dana penuh). Namun, apabila pembatalan dilakukan setelah melewati batas waktu tersebut, maka pelanggan akan dikenakan potongan atau biaya tertentu, yang dalam sistem *Traveloka* dikenal dengan istilah *refund charge* atau biaya pembatalan.[5]

Pihak hotel menerapkan sistem *revenue management* dalam rangka mengoptimalkan pendapatan melalui prediksi terhadap pola permintaan konsumen. Seiring semakin dekatnya waktu menginap, harga kamar dan potensi keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak hotel cenderung meningkat secara signifikan. Pihak hotel juga sudah menyiapkan kamar: membersihkan, menyiapkan perlengkapan, dan memblok kamar. Jika dibatalkan mendadak, tenaga dan biaya persiapan tersebut sia-sia, sehingga dibebankan ke pelanggan melalui potongan *refund*. Oleh karena itu, Biaya pembatalan bervariasi ada yang 25%, 30%, bahkan sampai 50%, ini

[5] Wawancara Dengan Manajer Hotel Sas Syariah Ibu Yanti

merupakan bentuk kompensasi potensi kerugian dari konsumen yang membatalkan secara mendadak.[6]

Apabila pelanggan mengajukan permintaan pengembalian dana (*refund*), maka *Traveloka* akan meneruskan permintaan tersebut kepada pihak akomodasi untuk ditinjau dan diputuskan sesuai kebijakan yang berlaku. Jika permintaan *refund* disetujui oleh pihak akomodasi, maka pengembalian dana tersebut dapat dikenakan sejumlah biaya tambahan, antara lain biaya transfer bank (apabila diperlukan), serta biaya penanganan (*handling fee*) sebesar 10% dari total transaksi. Selain itu, pelanggan juga mungkin akan dikenakan biaya pembatalan yang telah ditentukan oleh akomodasi terkait.[7]

2. DWD Hotel Syariah

Awalnya, Hotel DWD berdiri pada tahun 2017, berawal dari sebuah bangunan ruko yang berdiri di lahan cukup luas di kawasan yang cukup ramai. Hotel ini berada di Jl. Kinibalu No.20, RT.57, Tlk. Dalam, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, provinsi Kalimantan Selatan. Gagasan untuk membangun hotel muncul secara spontan dari perbincangan santai antara pemilik dan kerabat dekatnya. Dalam obrolan ringan tersebut, terlintas pemikiran bahwa lokasi ruko ini sangat strategis, berada di jalur yang sering dilalui pendatang dan memiliki akses mudah ke berbagai fasilitas umum.

[6] Zhang, Li, and Guosheng Xie. 2024. "*Research on Hotel Room Pricing and Cancellation Policy Strategies Based on Consumer Cancellation Behavior*". *Academic Journal of Management and Social Sciences* 7 (2): Hlm 96.

[7] *Traveloka*.com

Ditambah lagi, lahan yang tersedia cukup luas dan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi sesuatu yang lebih bermanfaat dan produktif.

Dari ide yang awalnya hanya sepintas lalu itu, akhirnya lahirlah keputusan serius untuk mengubah ruko menjadi sebuah hotel. Setelah melalui proses renovasi dan perizinan, hotel tersebut resmi beroperasi di tahun yang sama. Untuk memperluas jangkauan dan menjangkau lebih banyak tamu, Hotel DWD kemudian bergabung dengan platform *Traveloka* di tahun 2017. Hingga kini, hotel tersebut telah berkembang menjadi akomodasi yang memiliki 39 kamar, melayani tamu dengan kenyamanan dan fasilitas yang terus ditingkatkan.[8]

a. Proses Pemesanan Dan Pembatalan DWD Hotel Syariah Melaui Aplikai *Traveloka*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyanto selaku pengelola DWD Hotel Syariah, beliau menjelaskan bahwa seluruh prosedur yang berkaitan dengan pemesanan kamar, termasuk persyaratan administratif bagi tamu, telah diatur langsung oleh pihak *Traveloka* selaku mitra platform digital. Dalam kerja sama ini, pihak hotel mengikuti sistem dan alur yang telah ditetapkan oleh *Traveloka*, khususnya dalam hal konfirmasi pemesanan dan syarat yang harus dipenuhi oleh tamu semuanya tertera pada aplikasi. Salah satu persyaratan penting yang ditegaskan adalah kewajiban bagi pasangan tamu dewasa yang datang bersama untuk menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta kartu

[8] Wawancara dengan pihak DWD Hotel Syariah Banjarmasin

atau buku nikah sebagai bukti hubungan pernikahan yang sah. Sebagai hotel yang memilki label syariah, hotel sangat menjunjung tinggi nilai nilai keislaman.[9]

Selanjutnya, Bapak Suyanto menyampaikan bahwa apabila terdapat pemesanan melalui aplikasi *Traveloka*, maka pihak hotel akan segera melakukan sejumlah persiapan teknis. Persiapan tersebut mencakup pembersihan kamar, penyediaan perlengkapan tamu, serta pemblokiran kamar dari sistem agar tidak dipesan oleh tamu lain. Proses ini dilakukan demi menjamin kenyamanan dan kesiapan fasilitas saat tamu tiba di hotel. Meskipun sistem reservasi dikendalikan oleh *Traveloka*, kebijakan penetapan harga kamar tetap menjadi hak penuh pihak hotel, sehingga hotel dapat menyesuaikan harga berdasarkan okupansi, musim kunjungan, serta strategi bisnis yang relevan.[10]

Terkait dengan pembatalan pemesanan dan pengembalian dana (*refund*), Bapak Suyanto menuturkan bahwa prosedur tersebut merupakan hasil koordinasi antara penyewa kamar, pihak hotel, dan *Traveloka*. Ketika terjadi pembatalan, pihak *Traveloka* akan mengirimkan pemberitahuan kepada hotel melalui surat elektronik (*email*) guna meminta konfirmasi terkait pembatalan tersebut. Setelah pihak hotel memberikan persetujuan, maka proses *refund* akan dilanjutkan oleh *Traveloka*. Dalam kasus seperti ini, *Traveloka* bertindak sebagai

[9] Wawancara dengan pihak DDW Hotel Syariah Banjarmasin
[10] Wawancara dengan pihak DWD Hotel Syariah Banjarmasin

penghubung administratif antara konsumen dan mitra akomodasi. Namun demikian, Bapak Suyanto juga menegaskan bahwa untuk biaya presentasepembatalan yang dilakukan secara mendadak, terutama menjelang hari kedatangan, dapat menimbulkan kerugian finansial bagi pihak hotel. Hal ini dikarenakan kamar yang telah diblokir dan disiapkan menjadi tidak dapat digunakan kembali oleh calon tamu lain dalam waktu yang singkat. Akibatnya, potensi pendapatan yang seharusnya diterima oleh hotel menjadi hilang.[11]

b. Data Wawancara Dengan Pihak Penyewa

a. Informan 1

Nama : Muhammad Yuda Rifani

Umur : 23 tahun

Pendidikan : S1 Pendidikan Jasmani

Pekerjaan : Guru SDN Purwosari 1.2

Alamat : Tamban Baru

Menurut informan Yuda ia melakukan pemesanan kamar di Hotel SAS Syariah melalui platform pemesanan online *Traveloka*. Pemesanan dilakukan pada tanggal 9 september 2024, kemudian check in tanggal 16 dengan menggunakan metode pembayaran penuh (*full payment*). Ia memilih hotel tersebut karena mencantumkan label "syariah", yang menurutnya menjamin kenyamanan dan kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip Islam. Namun, satu hari sebelum keberangkatan, Yuda

[11] Wawancara dengan pihak DWD Hotel Syariah Banjaarmasin

mendapat kabar bahwa pada acara reunian tersebut banyak teman-temannya yang tidak ikut. Menimbang hal itu, ia memutuskan untuk membatalkan pemesanan kamar tanggal 15 sekitar jam 8 pagi, dan mengajukan *refund*.

Pihak *Traveloka* merespons pengajuan *refund* Yuda dan menginformasikan bahwa permintaan akan diproses sesuai dengan keb ijakan pembatalan hotel. Setelah menunggu selama tiga hari, Yuda menerima dana *refund*, namun tidak secara penuh. Ia mengalami pemotongan sebesar 35% dari total pembayaran awal 250.000 kemudian menjadi 175.000 Ketika informan ditanya apakah sebelumnya mengetahuai adanya biaya pengurangan ketika melakukan pembayaran dia menjawab ia mengetahui akan hal itu, namun tidak mengetahui berapa presentase pemotongan *refund* yang akan di dapat. [12]

b. Informan 2

Nama : Zaenal Arifin

Umur : 24 tahun

Pendidikan : S1 Teknologi Informasi

Pekerjaan : Kasi Pelayanan Kantor Kecamatan Tabunganen

Alamat : Tabunganen

Pada pertengahan bulan Januari 2025, Zaenal melakukan pemesanan kamar melalui *Traveloka* untuk menginap di Hotel SAS Syariah berlokasi

[12] Wawancara dengan informan yuda

di kota Banjarmasin. Pemesanan dilakukan untuk keperluan pelatihan dinas singkat satu malam, dengan total pembayaran sebesar Rp185.000, yang dibayarkan secara penuh di muka melalui aplikasi *Traveloka*. Namun, satu hari sebelum tanggal *check-in*, Zaenal mendadak menerima informasi bahwa kegiatan dinas yang dijadwalkan di undur.

Setelah menerima informasi tersebut ia segera melakukan pengajuan pembatalan pemesanan kamar hotel. Beberapa hari kemudian, Zaenal menerima konfirmasi bahwa proses *refund* telah disetujui, namun jumlah dana yang dikembalikan tidak utuh. Ia hanya menerima Rp92.500. Zaenal sebenarnya merasa keberatan dengan adanya potongan tersebut. Menurutnya potongan biaya *refund* terlalu besar.[13]

c. Identitas Informan 3

Nama : Aditya Herlangga

Umur : 25 tahun

Pendidikan : S1 Hukum Keluarga Islam (Ahwal al-Syakhsiyah)

Pekerjaan : PTSP Pengadilan Agama Kapuas

Alamat : Kapuas

Informan selanjutnya adalah Saudara Adit. Ia melakukan pemesanan kamar di DWD Hotel Syariah pada tanggal 12 April 2024, dengan rencana check-in pada 20 April 2024. Alasan Adit memilih DWD Hotel Syariah adalah karena harga kamar yang terjangkau serta adanya

[13] Wawancara dengan informan zaenal

pencantuman nama Syariah. Rencananya, Adit akan berlibur selama satu malam bersama rekan-rekan kerjanya sebagai bentuk *refreshing*. Dalam perencanaan tersebut, Adit diberi tanggung jawab untuk mengatur seluruh kebutuhan akomodasi. Ia menggunakan aplikasi *Traveloka* untuk melakukan pemesanan, seperti memilih jenis kamar, membaca ulasan pelanggan, hingga menyelesaikan pembayaran secara tunai.

Total pembayaran yang dilakukan sebesar Rp398.400, dan proses pemesanan berjalan lancar. Namun, dua hari sebelum tanggal keberangkatan, tepatnya pada tanggal 18 April 2024, Adit menerima pesan mendadak dari Ketua Pengadilan yang memintanya untuk ikut serta dalam perjalanan dinas ke Pengadilan Agama Palang Pisau. Karena tugas tersebut bersifat resmi dan tidak dapat diwakilkan, Adit pun mempertimbangkan ulang rencana keberangkatannya. Akhirnya, ia memutuskan untuk membatalkan pemesanan kamar dan segera mengajukan permohonan *refund* melalui aplikasi *Traveloka* pada tanggal yang sama, yaitu 18 April 2024. Sekitar dua hari kerja setelah pengajuan, Adit menerima *refund* sebesar Rp260.100, atau sekitar biaya pemotongan sebesar 34,52%.[14]

d. Informan 4

Nama : Ahmad Tarmizi

Umur : 25 tahun

Pendidikan : SLTA

[14] Wawancara dengan informan adit

Pekerjaan : Pegawai Swasta

Alamat : Jelapat

Informan selanjutnya adalah Saudara Tarmizi. Ia melakukan pemesanan kamar di DWD Hotel Syariah pada tanggal 2 Maret 2024, dengan jadwal *check-in* pada 10 Maret 2024. Alasan ia memilih DWD Hotel Syariah adalah karena harga yang terjangkau serta adanya embel-embel "Syariah" yang menurutnya mencerminkan nilai-nilai keislaman pada hotel tersebut. Rencananya, Saudara Tarmizi akan menginap selama dua malam untuk berlibur bersama temannya di Banjarmasin. Pemesanan kamar dilakukan melalui aplikasi *Traveloka* dan langsung dibayar lunas dengan total sebesar Rp325.500. Namun, dua hari sebelum keberangkatan, ia dan temannya mendapat pemberitahuan dari atasan bahwa mereka harus menangani pekerjaan mendesak terkait perbaikan alat dan mesin perusahaan. Mendengar hal tersebut, Tarmizi pun mempertimbangkan kembali rencana keberangkatannya.

Akhirnya, ia memutuskan untuk membatalkan pemesanan kamar dan mengajukan permohonan *refund* pada tanggal 9 Maret 2024. Sekitar dua hari kerja setelahnya, Saudara Tarmizi menerima *refund* sebesar Rp 209.950, atau sekitar 35,5% pemotongan dari total pembayaran, “Sebenarnya saya tidak mempermasalahkan adanya biaya pemotongan *refund* selama nominalnya masih wajar. Namun, jika potongannya cukup

besar dan saya sedikit mempertanyakan mengapa bisa sebesar itu," ucap Tarmizi.[15]

e. Informan 5

Nama : Danika Octavia

Umur : 28 Tahun

Pendidikan : Fkg Universitas Lambung Mangkurat

Pekerjaan : Dokter GIGI

Alamat : Palangkaraya

Informan berikutnya adalah Saudari Naila Ia melakukan pemesanan kamar di Hotel SAS Syariah pada tanggal 10 Mei 2024 dengan jadwal check-in pada tanggal 18 Mei 202 dengan fasilitas 2 kamar. Pertimbangan utama dalam memilih hotel tersebut karena ada label syariah. Saudari Naila merencanakan untuk menginap bersama 3 temanannya selama dua malam dalam rangka berlibur di Kota Banjarmasin. Pemesanan dilakukan melalui aplikasi *Traveloka*, dan ia langsung melakukan pembayaran lunas sebesar Rp970.010. Namun beberapa hari sebelum keberangkatan salah satu dari teman saudari naila mengalami sakit, sehingga tidak dapat mengikuti agenda berlibur ke Banjarmasin.

[15] Wawancara dengan informan tarmizi

Setelah berdiskusi dengan rekannya, ia memutuskan untuk membatalkan pemesanan kamar dan segera mengajukan permohonan pengembalian dana (*refund*) pada tanggal 17 Mei 2024. Sekitar dua hari kerja setelah pengajuan, ia menerima pengembalian *refund* sebesar Rp420.005, yang setara dengan 53,85% dari total pembayaran awal. Saudari Danika juga mempertanyakan mengapa ia mendapatkan potongan yang cukup besar dan atas dasar apa presentasenya itu di tetapkan.[16]

f. Informan 6

Nama : Anggia Putri

Umur : 28 tahun

Pendidikan : S1 Akuntansi

Pekerjaan : Pegawai Swasta

Alamat : Kubu Raya, Kalbar

Saudari Anggia melakukan pemesanan kamar untuk satu malam di Hotel SAS Syariah melalui aplikasi *Traveloka* pada tanggal 2 Maret 2024, dengan rencana check-in tanggal 9 Maret 2024. Anggia melakukan pemesanan untuk melakukan liburan bersama rekan kerja. Pemilihan hotel didasarkan pada ulasan yang baik harga terjangkau dan ada nama syariah. Total pembayaran sebesar Rp290.000 dilakukan *full payment*, namun pada tanggal 8 Maret 2024, sang anak mendadak sakit dan harus dirawat inap. Dengan keadaan anak sakit ia tak sanggup

[16] Wawancara dengan informan Danika

untuk berpergian, Anggia kemudian membatalkan pemesanan kamar hotel. Setelah mengajukan *refund* di aplikasi, Anggia menrima pengembalian dana hanya sebesar Rp167.330, atau pemotongan *refund* 42,3%. Pemotongan ini menurut anggia cukup besar pada,hal ia belum menggunakan fasilitas hotel sama sekali.[17]

g. Infroman 7

Nama : Rizalul Huda

Umur : 31 tahun

Pendidikan : S1 Pendidikan Agama Islam

Pekerjaan : Guru

Alamat : Singkawang, Kalimantan Barat.

Rizal memesan kamar di DWD Hotel Syariah melalui aplikasi *Traveloka* pada tanggal 2 febuari untuk menginap tanggal 12 febuari 2024. Ia memilih hotel tersebut karena harganya paling murah, dan juga karena adanya nama syariah yang identik dengan islam dan ada fasilitas musala. Total pembayaran sebesar Rp294.000 dibayar *full payment* melalaui *Mobile Banking*.

Dalam wawancara rizal mengatakan 2 hari sebelum keberangkatan, ia mengalami kecelakaan saat berkendara kemudian dokter menyarankan untuk beristirahat total selama beberapa hari. Rizal langsung mengajukan pembatalan di aplikasi *Traveloka* tanggal 10 febuari 2024, dan dua hari kemudian mendapatkan *refund* sebesar Rp

[17] Wawancara Dengan Informan Anggia

Rp216.384. atau pemotongan sebeasr 26,4%. Rizal dalam wawancara mengatakan potongan *refund* kurang transparan karena tidak dijelaskan secara rinci dalam aplikasi.[18]

h. Infroman 8

Nama : Adzhari

Umur : 27 tahun

Pendidikan : SLTA

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Lupak Dalam, Kalteng

Adzhari memesan kamar di DWD Hotel Syariah pada tanggal 20 dengan jadwal check-in 28 Oktober. Ia memesan dua kamar sekaligus melalui aplikasi *Traveloka* dengan harga Total transaksi yang telah dibayarkan sebesar Rp442.100. Untuk rencana liburan singkat bersama sahabat-sahabatnya. Semua persiapan, termasuk akomodasi dan transportasi, sudah direncanakan dengan matang.

Tepatnya pada tanggal 24 Oktober, Adzhari menerima kabar bahwa pamannya meninggal dunia, kemudian ia membatalkan rencana liburannya. Adzhari langsung mengajukan pembatalan dan *refund* untuk kamar yang telah ia pesan. Beberapa hari kemudian, *Refund* diterima dengan jumlah nominal yang sama yaitu Rp442.100.

[18] Wawancara dengan informan rizal

Pengembalian ini sesuai dengan perjajian yang tertera di aplikasi. Dalam wawancara Adzhari menyampaikan "Saya cukup puas dengan *refund* yang diberikan ternyata dana saya dikembalikan secara utuh tanpa potongan sedikit pun."[19]

Tabel 4.1 Matriks Hasil Wawancara

No	Informan	Jangka Pembatalan	Pemotongan *Refund*
1	Informan 1	1 hari sebelum *check in*	35%
2	Informan 2	1 hari sebelum *check in*	50%
3	Informan 3	2 hari sebelum *check in*	34,52%
4	Ahmad Tarmizi 4	2 hari sebelum *check in*	35,5%
5	Danika Octavia 5	1 hari sebelum *check in*	53,85%
6	Anggia Putri 6	1 hari sebelum *check in*	42,3%.
7	Rizalul Huda 7	2 hari sebelum *check in*	26,4%
8	Adzhari 8	4 hari sebelum *check in*	0%

[19] Wawancara dengan informan adzhari

B. Analisis

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan pihak hotel dan pihak penyewa maka diperoleh analisis data sebagai berikut:

1. Tinjauan Hukum Positif Terhadap Praktik Refund Hotel Pada Aplikasi *Traveloka* Kota Banjarmasin

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para penyewa hotel, diketahui bahwa sebelum melakukan pemesanan akomodasi melalui aplikasi *Traveloka*, pengguna telah disajikan berbagai opsi yang tersedia pada masing-masing hotel, termasuk pilihan jenis kamar serta kebijakan pembatalannya.

Dalam hukum positif Indonesia, syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa agar suatu perjanjian sah, harus memenuhi empat unsur, yaitu:

a. Kesepakatan para pihak
b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
c. Suatu hal tertentu
d. Suatu sebab yang halal.[20]

prosedur pemesanan kamar hotel melalui aplikasi *Traveloka* dilakukan atas dasar kehendak bebas dari pihak konsumen. Proses ini mencakup serangkaian tahapan, mulai dari pencarian hotel, pemilihan jenis kamar, pengisian informasi pribadi, hingga proses konfirmasi dan penyelesaian pembayaran. Rangkaian tindakan tersebut mencerminkan adanya kesepakatan kehendak

[20] Nanda Amalia, Hukum Perikatan (Nanggroe Aceh Daussalam: Penerbit Unimal Press, 2012), Hlm. 17

(*consensus*) antara konsumen selaku pengguna jasa dan pihak penyedia layanan. Kesepakatan tersebut diperkuat oleh diterbitkannya *e-voucher* atau bukti konfirmasi pemesanan yang dikirimkan kepada pengguna setelah transaksi dinyatakan berhasil. Dokumen digital ini secara hukum dapat dipandang sebagai bentuk perjanjian elektronik yang sah. Landasan hukumnya merujuk pada ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menyatakan bahwa "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".[21]

Mengenai pembatalan, Aplikasi secara jelas mencantumkan tanggal dan tenggat waktu terakhir yang diperbolehkan untuk melakukan pembatalan tanpa dikenakan biaya. Salah satu fitur penting yang ditawarkan adalah opsi pembatalan gratis, yang memungkinkan pengguna untuk menerima pengembalian dana secara penuh (*full refund*) apabila membatalkan pemesanan dalam jangka waktu tertentu. Umumnya, batas waktu untuk melakukan pembatalan gratis ini ditetapkan sekitar empat hingga lima hari sebelum tanggal *check-in*, khususnya apabila pemesanan dilakukan dalam jangka waktu satu minggu sebelum hari kedatangan. *Traveloka* juga memberikan pilihan pembatalan yaitu:

1. Force Majeure
2. Perubahan Terkait Bisnis atau pekerjaan
3. Kendala penerbangan

[21] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

4. Kesalahan dalam pemesanan
5. Penyakit atau masalah kesehatan lainnya
6. Lainnya.[22]

Berdasarkan analisis data yang ditemukan apabila alasan pembatalan seperti Sakit adalah kondisi fisik yang dapat menonaktifkan seseorang dari menjalankan aktivitas sebagaimana dijadwalkan. Begitu pula penugasan dinas dan instruksi kerja mendadak yang dikeluarkan oleh atasan, merupakan keputusan eksternal dan tidak bisa ditolak oleh karyawan, masuk dalam kategori *force majeure* karena merupakan kejadian tak terduga, berada di luar kontrol pribadi.

force majeure atau keadaan memaksa dijelaskan dalam Pasal 1245 KUH Perdata sebagai keadaan di mana pihak yang bersangkutan tidak dapat memenuhi prestasinya karena hal di luar kemampuannya, sehingga ia tidak dapat dimintai ganti rugi. Fuady dalam bukunya mengklasifikasikan suatu kejadian sebagai force majeure, harus dipenuhi unsur tiga unsur yaitu:

1. peristiwa yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya
2. tidak dapat dihindari meskipun sudah dilakukan upaya maksimal
3. tidak berasal dari kesalahan pihak yang bersangkutan.[23]

Dapat dikataka bahwa *force majeure* adalah dasar hukum yang membebaskan pihak dari tanggung jawab karena ketidakmampuan itu bukan karena kelalaiannya sendiri, dan dibebaskan dari biaya ganti rugi.[24]

---

[22] *Traveloka*. "Hotel *Refund*." *Traveloka*, diakses Juni 22, 2025. https://www.*Traveloka*.com/en-en/*refund*/hotel.

[23] Fuady, M. Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti (2007). Hlm. 131.

Sebaliknya, pembatalan yang dilakukan oleh informan 1dan 5 masuk salam kategori wanprestasi tidak dilatarbelakangi oleh suatu keadaan darurat atau keadaan yang tidak dapat dihindari. Alasan bahwa rekan-rekan Informan batal ikut serta teman sakit merupakan alasan pribadi yang masih dalam kendali kehendaknya sendiri yang sifatnya *opsional*. Menurut Subekti wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan. Hal ini bisa berupa tidak melakukan sama sekali, melakukan tapi tidak sempurna, atau terlambat melakukan prestasi.[25]

Tabel 4.2 Analisis Hukum Positif Terkait Pembatalan Pemesanan Kamar Hotel

Informan	Alasan Pembatalan	Wanprestasi/Force majeure	Sesuai Hukum Positif?
Informan 1	Banyak teman tidak jadi ikut reuni	Wanprestasi	Sesuai
Informan 2	Jadwal dinas ditunda	Force Majeure	Sesuai
Informan 3	Tugas dinas resmi dari kantor	Force Majeure	Sesuai
Informan 4	Perintah kerja mendadak dari atasan	Force Majeure	Sesuai
Informan 5	Teman sakit dan batal liburan	Wanprestasi	sesuai
Informan 6	Anak sakit dan dirawat inap	Force Majeure	sesuai
Informan 7	Kecelakaan dan wajib istirahat total	Force Majeure	sesuai
Informan 8	Keluarga meninggal dunia	Force Majeure	sesuai

[24] Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta: PT Intermasa, (2005), Hlm. 47
[25] Subekti, Hukum Perjanjian, Hlm. 45

Berdasarkan hasil wawancara terhadap delapan orang informan, dapat diklasifikasikan bahwa tidak semua alasan pembatalan pemesanan kamar hotel melalui aplikasi *Traveloka* masuk dalam kategori *force majeure* menurut hukum positif Indonesia. Informan 1 dan Informan 5 tidak memenuhi unsur *force majeure* karena alasan pembatalan yang disampaikan bersifat sosial dan tidak berdampak langsung secara hukum terhadap kemampuan pemenuhan kontrak. Informan 1 membatalkan pesanan karena banyak teman tidak jadi ikut, sedangkan Informan 5 membatalkan karena salah satu rekannya sakit. Kedua alasan ini tidak serta merta menghalangi secara hukum pelaksanaan perjanjian, sehingga tergolong dalam kategori *Wanprestasi*.[26]

Sementara itu, Informan 2, 3, dan 4 membatalkan pemesanan karena adanya penugasan kedinasan mendadak atau perintah pekerjaan yang bersifat wajib dan tidak terhindarkan. Keadaan tersebut memenuhi unsur ketidakterdugaan dan di luar kemampuan debitur, sehingga termasuk dalam kategori *force majeure*. Selanjutnya, Informan 6 membatalkan pemesanan karena anaknya sakit dan harus dirawat inap. Kondisi ini merupakan bagian dari *force majeure subjektif*, karena menyangkut tanggung jawab personal dan mendesak. Demikian pula Informan 7 yang mengalami kecelakaan dan diwajibkan beristirahat penuh oleh tenaga medis, serta Informan 8 yang membatalkan perjalanan akibat kematian pamannya. Kedua peristiwa ini memenuhi syarat *force majeure*, karena merupakan keadaan yang tidak dapat

[26] Muhammad Syahrur, "Analisis Force Majeure dalam Perjanjian Online," *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2021):hlm 120.

diprediksi dan menghalangi secara nyata pelaksanaan kewajiban.[27] Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hanya Informan 1 dan 5 yang tergolong *Wanprestasi*.

Namun demikian, apabila pembatalan dilakukan setelah melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka pengguna akan dikenakan potongan atau biaya tertentu (*charge*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing hotel. Ketentuan ini diberlakukan sebagai bentuk kompensasi atas kerugian pihak hotel yang telah melakukan berbagai persiapan, seperti pembersihan kamar, penyediaan fasilitas, serta pemblokiran unit kamar untuk calon tamu yang bersangkutan.

Subekti dalam bukunya menjelaskan "Perjanjian yang tidak menjelaskan secara jelas hal atau objek yang diperjanjikan, dapat dipandang sebagai perjanjian yang tidak sah karena tidak memenuhi syarat ketiga, yaitu 'hal tertentu". Ketentuan mengenai *refund* yang hanya menyebut bahwa pembatalan akan dikenakan biaya jika melewati tanggal tertentu, namun tidak mencantumkan besaran atau persentase *refund* secara eksplisit, dapat menimbulkan persoalan pada unsur:

a. Hal tertentu karena objek atau isi dari prestasi tidak jelas
b. Sebab yang halal karena motif atau alasan perjanjian bertentangan dengan asas kejujuran.[28]

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditegaskan bahwa pelaku usaha dilarang

[27] Munir Fuady, Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 133.
[28] Subekti, Hukum Perjanjian, Hlm. 16

mencantumkan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha. Ketentuan ini bertujuan untuk mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen melalui perjanjian yang bersifat sepihak dan tidak adil. Ketika sebuah pihak *Traveloka* tidak mencantumkan informasi *refund* secara rinci (hanya menuliskan tanggal pembatalan tanpa presentase) perbuatan ini mengarah pada klausul baku yang sepihak, tidak memberikan informasi yang jelas, jujur, dan transparan sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen "hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa".[29]

Dalam praktik hukum perjanjian di Indonesia, keberadaan klausula baku yang tidak jelas, sulit dibaca, atau tidak ditampilkan secara layak telah menjadi perhatian Mahkamah Agung. Hal ini ditegaskan dalam Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1643 K/Pdt/2014, di mana majelis hakim menilai bahwa "klausula baku yang sulit terlihat, tidak terbaca dengan jelas, atau tidak secara transparan ditampilkan kepada konsumen merupakan bentuk pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".[30]

Pasal tersebut melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula sepihak yang merugikan konsumen dan menyatakan bahwa klausula baku yang

---

[29] Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, dkk. "Perlindungan Konsumen atas Perjanjian Baku dalam Transaksi Online", *Jurnal IUS*, Vol. VII, No. 3, 2019, Hlm. 441–450.

[30] Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Putusan Nomor 1643 K/Pdt/2014*, 2014, diakses melalui Direktori Putusan Mahkamah Agung RI diakses 21 juni 2025., https://putusan3.mahkamahagung.go.id

bentuknya tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti dianggap batal demi hukum.

2. Analisis Akad Ijārah, Pada Pemesnan Kamar Hotel Melalaui Aplikasi Traveloka Di Kota Banjarmasin

Dalam hukum Islam, *Ijārah,* merupakan salah satu bentuk akad *mu'āwadhah* yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu dan atas dasar kesepakatan imbalan tertentu, tanpa adanya perpindahan hak milik atas objek sewa tersebut. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000, bahwa *Ijārah,* adalah akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah (ujrah) tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.[31]

mekanisme pemesanan kamar hotel melalui aplikasi *Traveloka* secara umum dapat dikategorikan sebagai bentuk akad *Ijārah,*, yaitu suatu perjanjian yang melibatkan pemindahan hak guna atau manfaat (*manfa'ah*) atas suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu, dengan imbalan berupa pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa disertai dengan perpindahan hak kepemilikan atas objek tersebut. pengguna layanan bertindak sebagai *musta'jir* (penyewa) yang memperoleh manfaat dari penggunaan kamar hotel, sementara pihak hotel berperan sebagai *mu'jir* (pemberi sewa) yang menyediakan manfaat tersebut.

Adapun *Traveloka* menjalankan fungsi sebagai perantara atau wakil dari pihak hotel, yang bekerja atas dasar akad *wakālah bil ujrah*, yakni perwakilan

[31] Fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah, Jakarta, 2000.

dengan imbalan, di mana *Traveloka* diberi kewenangan untuk mewakili pihak hotel dalam memasarkan serta mengelola proses transaksi penyewaan kamar melalui platform digitalnya.[32] Dalam perspektif *akad Ijārah,*, syarat sah suatu akad di antaranya adalah adanya kejelasan dalam objek manfaat, kejelasan ujrah (upah), serta kerelaan kedua belah pihak. selama unsur ijab-qabul terpenuhi secara jelas dan transparan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 296 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), yang menyebutkan bahwa sighat akad *Ijārah,* dapat dilakukan dengan lisan, tulisan, dan atau isyarat yang menunjukkan kesepakatan antara kedua belah pihak.[33]

Ditinjau dari aspek rukun *Ijārah,*, pemesanan kamar hotel *Traveloka* di kota Banjarmasin telah memenuhi unsur-unsur utama yaitu:

1. *al-'āqidain* (dua pihak yang berakad), yakni pengguna dan pihak hotel yang diwakili oleh *Traveloka* sebagai agen digital
2. sighat *al-aqad* (ijab dan qabul), tercermin dari kesediaan pengguna mengisi data, memilih kamar, dan menyelesaikan pembayaran, serta dikonfirmasi dengan diterimanya *e-voucher* atau bukti pemesanan oleh sistem *Traveloka*. Konfirmasi ini merupakan bentuk ijab dan qabul secara tertulis dan elektronik, sebagaimana dibolehkan dalam Pasal 296 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).
3. *al-manafi'* (manfaat objek sewa), yakni kamar hotel beserta fasilitasnya, telah dijelaskan secara eksplisit dalam deskripsi kamar di aplikasi

[32] Enang Hidayat, Kaidah Fiqih Muamalah, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), Hlm. 193.

[33] Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Bab XI, Pasal 296.

4. *al-ujrah* (harga sewa), ditentukan secara jelas dalam sistem sebelum pengguna menyetujui pemesanan.

Selanjutnya dari sisi syarat sah *Ijārah,*, pemesanan hotel melalui *Traveloka* telah memenuhi prinsip-prinsip dasar:

1. Kedua belah pihak dianggap telah cakap hukum, karena proses transaksi hanya bisa dilakukan oleh orang yang telah memiliki akun, identitas, serta alat pembayaran yang sah.
2. Terdapat kerelaan dan persetujuan kedua belah pihak (*an-tarādin*),
3. Manfaat dari objek sewa jelas, baik jenis kamar, fasilitas, lokasi, hingga tanggal *check-in* dan *check-out*.
4. Ujrah atau biaya sewa juga ditentukan secara jelas sebelum akad disepakati. Pemesanan tidak akan diproses tanpa pembayaran terlebih dahulu.

Dari sisi kewajiban mu'jir, pihak hotel berkewajiban menyediakan kamar yang disewa tepat waktu dan sesuai deskripsi. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara, di mana dijelaskan bahwa ketika terdapat tamu yang melakukan pemesanan melalui aplikasi, pihak *Traveloka* akan segera menginformasikan kepada pihak hotel, kamudian pihak hotel menyiapkan kamar yang dipesan, termasuk mengosongkannya serta melakukan berbagai persiapan lainnya. Sementara itu, dari sisi kewajiban musta'jir, pengguna telah melakukan pembayaran lunas *(full payment)*.

Menurut Hanafiyah, *Ijārah,* adalah akad atas suatu manfaat yang dilakukan dengan imbalan tertentu *('iwadh)*. Dalam pandangan mereka, manfaat (*al-*

manfa'ah) merupakan objek utama akad, dan bukan barang fisik. Maka, akad *Ijārah,* antara penyewa dan pihak hotel sudah sesuai, karena manfaat yang dimaksud adalah penggunaan kamar dalam jangka waktu tertentu. Lebih jauh lagi, mazhab ini mengizinkan adanya keterlibatan perantara (wakil) dalam akad *Ijārah,*, asalkan jelas siapa yang bertanggung jawab dalam penyerahan manfaat dan pengelolaan imbalan.[34] Dalam hal ini, *Traveloka* berperan sebagai wakil (wakīl) dari hotel berdasarkan akad *wakālah bil ujrah*, yang sah menurut Hanafiyah, karena agen digital seperti *Traveloka* menjalankan fungsi perwakilan dengan imbalan jasa.

Malikiyah menjelaskan *Ijārah,* adalah kepemilikan manfaat atas suatu barang atau jasa yang diperbolehkan selama waktu tertentu dengan imbalan tertentu. [35] pemesanan hotel melalui *Traveloka* sudah memenuhi unsur kejelasan manfaat karena semua deskripsi kamar, tanggal check-in, durasi menginap, hingga total biaya telah tercantum dengan rinci.

Syafi'iyah dan Hanabilah mendefinisikan *Ijārah,* sebagai akad atas manfaat yang diperbolehkan dengan kompensasi yang diketahui secara jelas oleh kedua belah pihak.[36] Mazhab ini menggarisbawahi pentingnya kesahan proses ijab-qabul, yang diperbolehkan untuk dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Dalam praktiknya, semua syarat dan prosedur *ijab qabul* telah diatur melalui sistem elektronik, seperti yang diterapkan pada platform digital seperti

---

[34] Muhammad Nawawi, Fikih Muamalah Kontemporer, (Jakarta: Kencana, 2011), Hlm. 109

[35] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa Adillatuhu*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, (Jakarta: Gema Insani, 2014), Jilid 5, Hlm. 353.

[36] Rachmat Syafi"i, Fiqh Muamalah, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), cet. 1, Hlm. 121- 122

Traveloka. Oleh karena itu, perjanjian yang terjadi melalui aplikasi *Traveloka*, asalkan telah memenuhi unsur kesepakatan kedua belah pihak (tarādhin), kejelasan objek manfaat, serta pembayaran imbalan, dapat diklasifikasikan sebagai Ijārah yang sah.

3. Analisis Akad Istisna dalam Pembatalan Pemesanan Kamar Hotel pada Aplikasi Traveloka

Akad *istisna* merupakan salah satu bentuk akad jual beli dalam fikih muamalah, yang digunakan dalam transaksi pembuatan suatu barang atau jasa berdasarkan pesanan terlebih dahulu. Dalam akad ini, barang atau jasa yang diminta belum tersedia saat akad dilakukan, melainkan akan dibuat sesuai permintaan pemesan (*mustashni'*), oleh produsen atau pelaksana (*shani'*), dengan spesifikasi, harga, dan waktu serah terima yang telah disepakati sebelumnya.[37] Pemesanan kamar hotel melalui platform aplikasi seperti *Traveloka* pada prinsipnya juga masuk dalam konsep akad *istisna*. Hal ini karena konsumen melakukan pemesanan untuk menggunakan jasa kamar hotel pada waktu yang akan datang, dengan spesifikasi tertentu (jenis kamar, jumlah malam, fasilitas, dan tanggal *check-in*) dan pembayaran dilakukan sebelum jasa diberikan. Transaksi ini belum menghasilkan manfaat saat akad, melainkan manfaat itu akan diberikan di kemudian hari, sebagaimana sifat akad *istisna*.

Transaksi pemesanan kamar hotel melalui aplikasi *Traveloka* secara substansial memiliki kemiripan karakteristik dengan akad *istisna*, khususnya dalam hal:

---

[37] Wahbah al-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, Jilid 5 (Beirut: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 3745.

a. Adanya pemesanan terlebih dahulu terhadap jasa penginapan yang belum dinikmati pada saat akad.
b. Spesifikasi jasa yang dipesan telah ditentukan, seperti jenis kamar, jumlah malam, tanggal check-in dan check-out, serta fasilitas tertentu.
c. Adanya kesepakatan harga dan pembayaran di awal.
d. Jangka waktu penyerahan jasa telah ditentukan secara pasti.

Konsumen dalam konteks ini berperan sebagai al-mustashni' yang memesan jasa kamar hotel, sementara pihak hotel berperan sebagai al-shāni', yaitu pihak yang menyediakan jasa tersebut. Aplikasi *Traveloka* sendiri bertindak sebagai perantara (wakil atau agen) antara keduanya.

Dalam literatur fikih, akad *istisna* dibolehkan untuk dibatalkan sebelum pekerjaan dimulai, selama tidak menimbulkan kerugian pada pihak lain.[38] Jika pihak pembuat (shani') belum memulai pengerjaan (dalam hal ini, belum memblok kamar atau menolak tamu lain), maka pembatalan tidak menjadi masalah. Namun, jika pembatalan dilakukan ketika hotel telah mempersiapkan kamar atau menolak calon penyewa lain, maka pembatalan sepihak dapat menimbulkan kerugian dan bertentangan dengan prinsip la dharar wa la dhirar (tidak boleh saling merugikan).[39]

Pemesanan kamar hotel bertipe *refundable* dalam platform seperti *Traveloka* merupakan transaksi yang memungkinkan konsumen untuk membatalkan pemesanan dalam batas waktu tertentu dan mendapatkan

[38] Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, hlm. 3749.
[39] Ibnu Qudamah, *Al-Mughni*, Jilid 4 (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1997), hlm. 293.

pengembalian dana secara penuh atau sebagian. Opsi ini biasanya dibebani dengan harga yang sedikit lebih tinggi dibanding opsi *non-refundable*, sebagai bentuk kompensasi atas fleksibilitas pembatalan. Jika dianalisis dari sudut pandang akad *istisna*, maka bentuk pemesanan refundable memiliki kesamaan dengan akad *istisna* muqayyad (*istisna* yang bersyarat), di mana:

a. Terdapat syarat *eksplisit* bahwa pembeli (*mustashni'*) dapat membatalkan akad,
b. Dan pelaksana pekerjaan (*shāni*', dalam hal ini pihak hotel dan penyewa) menyetujui adanya ketentuan tersebut di awal akad.

Syarat semacam ini tidak bertentangan dengan hukum Islam, selama kedua belah pihak menyetujuinya dan tidak mengandung unsur gharar (ketidakjelasan) atau penipuan (tadlis).[40] Dari aspek akad *istisna*, pembatalan pemesanan refundable tidak merusak akad karena memang disepakati di awal sebagai bagian dari rukun dan syarat akad. Dalam konteks ini, hak pembatalan adalah bagian dari isi akad (*sharth fī al-'aqd*) yang mengikat kedua belah pihak. Hal ini memperkuat legitimasi pembatalan dalam fikih karena telah disepakati sejak awal dan menjadi bagian dari kejelasan akad (*bayyinat al-'aqd*).[41]

Namun, yang menjadi permaslahan dalam praktik pembatalan pemesanan kamar hotel bertipe *refundable* adalah bagaimana prinsip keadilan dan timbal

[40] Wahbah al-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, Jilid 5 (Beirut: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 3751.
[41] Adiwarman A. Karim, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 217.

balik diterapkan secara proporsional. Dalam sebagian kasus, konsumen melakukan pembatalan dalam waktu yang sangat dekat dengan tanggal check-in. Karena opsi *refundable* telah dipilih, pihak hotel tetap berkewajiban mengembalikan dana, meskipun kemungkinan besar hotel telah melakukan berbagai persiapan, seperti memblok kamar, menolak calon tamu lain, atau menyiapkan fasilitas penginapan sesuai permintaan. Kondisi ini menimbulkan potensi kerugian nyata di pihak penyedia jasa (*shāni'*), yang secara fikih akad *istisna* justru menetapkan bahwa apabila pekerjaan telah dimulai atau pengeluaran telah terjadi, maka pihak pembatal dapat dikenai kompensasi (*ta'wīdh*) atau bahkan akad tetap dijalankan guna menjaga keadilan bagi pihak pelaksana.[42]

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sistem pemesanan kamar hotel bertipe *refundable* pada aplikasi *Traveloka* secara hukum dapat dikategorikan sebagai bentuk akad *istisna* yang bersifat bersyarat (*istisna' muqayyad*). Hal ini disebabkan karena transaksi tersebut memenuhi unsur-unsur pokok dalam akad *istisna*, seperti adanya pemesanan terhadap jasa yang belum tersedia pada saat akad, kesepakatan atas spesifikasi jasa, pembayaran yang dilakukan di awal, serta kesediaan kedua belah pihak untuk tunduk pada syarat dan ketentuan yang telah disepakati. Oleh karena itu, secara fikih, transaksi ini dianggap sah dan mengikat, karena seluruh elemen yang membentuk akad yakni rukun dan syarat akad telah terpenuhi, termasuk di dalamnya adanya klausul pembatalan

[42] Muhammad ibn Ashur, *Maqashid al-Syari'ah al-Islamiyyah* (Kairo: Dar al-Salam, 2001), Hlm. 276.

(refund) yang disetujui secara sukarela oleh kedua belah pihak sejak awal terjadinya akad.

4. Analisis *Ta'widh* Terhadap *Refund* Pembatalan Kamar Hotel

Ta'widh berasal dari bahasa Arab عَوَّضَ – يُعَوِّضُ – تَعْوِيضًا yang berarti ganti rugi atau kompensasi. Dalam konteks fiqh muamalah, ta'widh adalah pembayaran atas kerugian *riil* yang diderita oleh salah satu pihak akibat kelalaian atau wanprestasi pihak lain, dengan syarat kerugian tersebut dapat dibuktikan. Wahbah az-Zuhaili Dalam kitabnya Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, az-Zuhaili menjelaskan bahwa: "Jika salah satu pihak menimbulkan kerugian terhadap pihak lain secara tidak sah, maka ia wajib memberikan ta'widh sesuai kerugian yang nyata."[43]

Pihak *Traveloka* menetapkan klausula jika ada yang melakukan pembatan sebelum tanggal sekian maka tidak dikenakan biaya, namun jika lewat pada batas tanggal yang ditentukan akan dikenakan biaya pembatalan. Namun biaya pembatalan tidak di camtumkan secara jelas presentasenya. Namun dalam web resmi *Traveloka* memberikan biaya tambahan seperti biaya transfer bank dan penanganan *(handling fee)* 10% dari total transaksi. Berdasarkan data hasil wawancara dengan pihak hotel mereka mengatakan pemotongan *refund* didasarkan sebagai bentuk kompensasi atas kerugian pihak hotel yang telah melakukan berbagai persiapan, seperti pembersihan kamar, penyediaan fasilitas, serta pemblokiran unit kamar untuk calon tamu yang bersangkutan.

[43] Wahbah az-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, Juz 5, Damaskus: Dar al-Fikr, 2007, Hlm. 4275.

Serta hotel akan mengalami kehilangan potensi pendapatan yang telah diperhitungkan sebelumnya.[44]

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI, ta'widh hanya bisa dikenakan jika memenuhi syarat berikut:

a. Ganti rugi (ta`widh) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
b. Kerugian yang dapat dikenakan ta'widh sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian *riil* yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
c. Kerugian *riil* sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya *riil* yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yg seharusnya dibayarkan.
d. Besar ganti rugi (ta`widh) adalah sesuai dengan nilai kerugian *riil* (real loss) yang pasti dialami (fixed cost) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (potential loss) karena adanya peluang yang hilang (opportunity loss atau al-furshah al-dha-i'ah).
e. Ganti rugi (ta`widh) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (dain), seperti salam, istishna' serta murabahah dan *Ijārah,*.
f. Dalam akad Mudharabah dan Musyarakah, ganti rugi hanya boleh dikenakan oleh shahibul mal atau salah satu pihak dalam musyarakah apabila bagian keuntungannya sudah jelas tetapi tidak dibayarkan.[45]

[44] Wawancara dengan pihak DWD Hotel Syariah
[45] Fatwa DSN Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tahun 2004 Tentang Ganti Rugi (Ta'widh)

Dalam kitabnya *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Wahbah Az-Zuhaili menjelaskan bahwa dalam prinsip syariah diperbolehkan menuntut ganti rugi hanya atas kerugian yang nyata (kerugian *riil*), bukan atas keuntungan yang gagal diraih atau yang sekadar bersifat kemungkinan (*manfa'ah lam tahsul*). Artinya, kerugian yang dapat dijadikan dasar ganti rugi harus benar-benar terjadi dan dapat dibuktikan secara konkret, bukan berupa pendapatan potensial yang tidak jadi diperoleh karena suatu peristiwa. Pendekatan ini menekankan pentingnya kejelasan dan keadilan dalam muamalah, serta menghindari praktik spekulatif yang dapat merugikan salah satu pihak dalam akad.[46]

Berdasarkan temuan dalam skripsi ini, seluruh pihak yang membatalkan pemesanan setelah melewati batas waktu yang telah ditetapkan dalam aplikasi mengalami pemotongan *refund* dengan besaran yang berbeda-beda. Semakin dekat waktu pembatalan dengan jadwal pemesanan, maka semakin besar pula persentase potongan yang dikenakan. Dalam Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ta'widh, terdapat perbedaan tegas antara kerugian *riil* (nyata) dan kerugian potensial (kehilangan pendapatan). Kerugian *riil* merujuk pada kerugian yang benar-benar terjadi dan dapat dibuktikan secara nyata, seperti biaya operasional yang telah dikeluarkan (misalnya untuk pembersihan atau pembelian barang), kehilangan tenaga kerja yang sudah dibayar, atau kerusakan barang dan aset.[47]

Sebaliknya, kerugian potensial merujuk pada keuntungan yang seharusnya bisa diperoleh namun tidak terwujud, seperti kamar hotel yang tidak terisi

[46] Wahbah az-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, Juz 5, Damaskus: Dar al-Fikr, 2007, Hlm. 4275.

[47] Fatwa DSN Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tahun 2004 Tentang Ganti Rugi (Ta'widh)

akibat pembatalan tamu, sehingga menimbulkan kehilangan pendapatan yang bersifat *opportunity loss*. Fatwa DSN-MUI menegaskan bahwa kerugian potensial ini tidak dapat dijadikan dasar penetapan ta'widh, karena tidak dapat dibuktikan secara objektif, masih bersifat spekulatif, serta rawan digunakan sebagai alat eksploitasi konsumen atas nama kerugian yang belum benar-benar terjadi.

Wahbah Az-Zuhaili menegaskan bahwa diperbolehkan menuntut ganti rugi (ta'widh) hanya atas kerugian yang nyata (*riil*), bukan atas keuntungan yang gagal diraih (*manfa'ah lam tahsul*). Ganti rugi hanya sah apabila kerugian tersebut benar-benar terjadi dan dapat dibuktikan secara konkret, seperti pengeluaran *riil* berupa biaya operasional, kerusakan fisik, atau upah tenaga kerja, serta kerusakan pada barang atau layanan. [48]

Namun tidak diperbolehkan mengklaim ganti rugi atas potensi keuntungan yang tidak jadi diperoleh karena hal tersebut termasuk *manfa'ah lam tahsul*, yaitu keuntungan yang gagal diraih dan bukan termasuk kerugian *riil*. Klaim semacam ini bersifat spekulatif (gharar), tidak dapat dibuktikan secara pasti (*qath'i*), dan bahkan belum tentu terjadi misalnya, kamar yang dibatalkan belum tentu akan dipesan oleh orang lain. Dalam konteks penelitian ini bahwa potongan *refund* digunakan sebagai kompensasi atas biaya pembersihan kamar, penyediaan fasilitas, pemblokiran kamar, serta kehilangan potensi pendapatan. Secara prinsip, potongan tersebut dapat dibenarkan secara syariah, jika dapat membuktikan kerugian tersebut secara akuntabel, biaya yang dikenakan kepada

[48] Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz 5, Damaskus: Dar al-Fikr, 2007, Hlm. 4275.

konsumen tidak bersifat sepihak atau tidak proporsional. Akan tetapi jika keuntungan yang gagal diraih dijadikan dasar untuk memotong *refund* konsumen, maka hal itu termasuk bentuk ganti rugi yang batil menurut syariah.