

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Merujuk pada hasil penelitian dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Proses pemesanan kamar hotel melalui aplikasi *Traveloka* kota Banjarmasin dimuali dari pencarian hotel, pemilihan kamar, pengisian data, hingga pembayaran. Setelah transaksi berhasil, pengguna akan menerima e-voucher sebagai bukti sah pemesanan. Aplikasi juga menyediakan kebijakan pembatalan, termasuk opsi gratis pembatalan (*full refund*) dalam batas waktu tertentu, serta pengajuan pembatalan dengan alasan-alasan tertentu seperti *force majeure*, perubahan jadwal bisnis, masalah kesehatan, dan lainnya. Namun, bila pembatalan dilakukan melewati tenggat waktu yang ditentukan, pengguna akan dikenakan biaya potongan yang belum secara rinci dicantumkan besarnya di dalam Aplikasi.
2. Berdasarkan penelitian terhadap delapan informan, ditemukan bahwa meskipun seluruhnya telah menyetujui syarat dan ketentuan pembatalan pada awal pemesanan, tidak semua alasan pembatalan dapat dikategorikan sebagai *force majeure*. Enam informan (informan 2 3 4 6 7 dan 8) mengalami keadaan di luar kendali pribadi seperti sakit, tugas dinas, atau musibah, sehingga secara hukum dapat dibenarkan sebagai *force majeure*. Sebaliknya, dua informan (Informan 1 dan 5) membatalkan pemesanan karena alasan pribadi seperti teman sakit atau tidak jadi ikut, yang tidak memenuhi kriteria keadaan memaksa dan tergolong wanprestasi. sehingga

tergolong Wanprestasi meskipun prosedur pembatalannya tetap sah menurut hukum karena telah disepakati dalam kontrak elektronik sejak awal. Namun demikian, klausula *refund* yang tidak mencantumkan secara eksplisit besaran atau persentase pengembalian dana menimbulkan ketidakjelasan terhadap unsur “hal tertentu” dalam kontrak. Selain itu, klausula baku yang tidak transparan dianggap melanggar Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan sepihak yang tidak memberikan informasi yang jujur dan jelas juga dapat dibatalkan demi hukum sebagaimana ditegaskan dalam Putusan MA No. 1643 K/Pdt/2014.

3. Berdasarkan analisis, pemesanan kamar hotel melalui aplikasi Traveloka dapat dikategorikan sebagai bentuk akad istisna' muqayyad (pesanan bersyarat) dalam fikih muamalah. Transaksi ini memenuhi unsur-unsur pokok akad istisna', seperti adanya pemesanan jasa di awal, kesepakatan spesifikasi dan harga, serta waktu penyerahan jasa yang telah ditentukan. Karena klausul pembatalan telah disepakati sejak awal sebagai bagian dari akad, maka pembatalan sepihak dalam batas yang ditentukan tetap sah secara fikih, selama tidak menimbulkan kerugian yang bertentangan dengan prinsip keadilan (*la dharar wa la dhirar*). akad ini juga memiliki unsur *ijārah* (sewa atas manfaat) karena konsumen membayar untuk menggunakan jasa kamar dalam periode tertentu. Traveloka dalam hal ini berperan sebagai perantara atau wakil dari pihak hotel. Pembatalan dapat dibenarkan secara syar'i jika dilandasi uzur yang sah seperti sakit atau

tugas dinas. Namun, syariat Islam hanya membolehkan potongan refund jika didasarkan pada kerugian nyata yang dapat dibuktikan, seperti biaya operasional. Sebaliknya, potongan atas dasar kerugian potensial (opportunity loss) tidak dibenarkan karena termasuk unsur spekulatif, sebagaimana ditegaskan dalam Fatwa DSN-MUI dan pendapat para ulama fikih seperti Wahbah az-Zuhaili.

## **B. Saran**

1. Penulis menyarankan agar setiap penetapan potongan *refund* oleh pihak *Traveloka* maupun hotel dilakukan berdasarkan data kerugian riil yang terukur dan dapat dibuktikan.. Penerapan potongan berdasarkan kerugian potensial seperti opportunity loss sebaiknya dihindari karena tidak sesuai dengan hukum prinsip *ta'wid* yang terdapat pada Fatwa DSN Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tahun 2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*)
2. Pemerintah atau lembaga pengawas disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap platform digital seperti *Traveloka*. Langkah ini penting guna mencegah adanya klausula baku yang dapat merugikan konsumen serta memastikan bahwa seluruh transaksi digital berjalan sesuai dengan ketentuan hukum.
3. Untuk Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat memperluas kajian terhadap platform lain selain *Traveloka* dan membandingkan praktik *refund* serta akad yang digunakan, baik dari sisi hukum positif maupun hukum Islam, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap transaksi digital dalam industri perhotelan