

**ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP WANPRESTASI DALAM SISTEM *REFUND*
DANA DI HOTEL NEAR GUBENG STATION SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

Royhan Fahmi Ramadhani

NIM. C02216063



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Surabaya
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Royhan Fahmi Ramadhani

NIM : CO2216063

Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/ Perdata Hukum Islam/
Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **ANALISIS HUKUM ISLAM DAN FATWA DSN MUI NO.43
TAHUN 2004 TERHADAP WANPRESTASI DALAM SISTEM
REFUND DANA DI HOTEL NEAR GUBENG STATION
SURABAYA**

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 08 Juli 2021

Saya yang menyatakan,



Royhan Fahmi Ramadhani
NIM. CO2216063

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Royhan Fahmi Ramadhani NIM. C02216063 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 19 Juli 2021
Pembimbing,


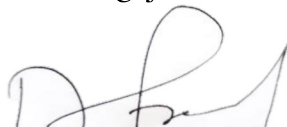

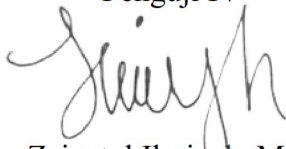


Dr. Sanuri, M. Fil.I
NIP. 197601212007101001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Royhan Fahmi Ramadhani NIM. C02216063 ini telah dipertahankan didepan sidang Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Senin tanggal 20 Juli 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah dan Hukum

Majelis Munaqasah Skripsi

<p>Penguji I</p>  <p><u>Dr. Sanuri, S.Ag., M.Fil.I</u> NIP: 197601212007101001</p>	<p>Penguji II</p>  <p><u>Dr. H. Darmawan, SHI, M.,HI</u> NIP: 198004102005011004</p>
<p>Penguji III</p>  <p><u>A. Mufti Khazin, MHI</u> NIP: 197303132009011004</p>	<p>Penguji IV</p>  <p><u>Zainatul Ilmiyah, M.H</u> NIP: 199302152020122020</p>


Surabaya, 19 Juli 2021

Menegaskan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya




Dr. H. Masruhan, M.Ag.
NIP.195904041988031003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Royhan Fahmi Ramadhani
NIM : C02216063
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum / Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : Royhanfahmi666@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**“ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP WANPRESTASI DALAM SISTEM
REFUND DANA DI HOTEL NEAR GUBENG STATION SURABAYA”**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Juli 2021

Penulis



Royhan Fahmi Ramadhani

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi system Refund Dana di Hotel Near Gubeng Station Surabaya” skripsi ini merupakan hasil dari penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana praktik *Refund* dana di hotel Near Gubeng Station Surabaya.

Penyajian data tentang *Refund* Dana di Hotel Near Gubeng Station Surabaya Dalam Aplikasi RedDoorz pengumpulan data menggunakan teknik wawancara (*interview*) dokumen yang selanjutnya setelah data terkumpul, data tersebut akan diolah serta dianalisa menggunakan metode deskriptif analisis. Hasil analisis akan disampaikan dengan pendekatan induktif yaitu pendekatan yang berawal dari permasalahan yaitu *refund* dana yang terjadi di aplikasi RedDoorz kemudian dianalisis menggunakan teori-teori umum yang berkaitan dengan analisis Hukum Islam ijarah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004.

Hasil penelitian diketemukan bahwa bahwa praktik *refund* yang berada di aplikasi RedDoorz tidak sesuai dengan kenyataannya, hal itu seperti yang dialami oleh salah satu konsumen RedDoorz pada saat ingin mengajukan dana *refund* namun sampai sekarang tidak segera terealisasi. Padahal konsumen tersebut telah dijanjikan bahwa proses *refund* adalah 14 hari kerja. Namun sebenarnya yang tidak diketahui oleh konsumen proses *refund* tersebut yakni 30 hari. kerja menurut Hukum Islam praktik *refund* dana dalam aplikasi RedDoorz tidak sesuai dengan syarat ijarah yaitu *Ma'qud Alaih* yang kedua kasus dalam skripsi ini tidak memenuhi syarat ijarah yaitu manfaat yang tidak didapat oleh konsumen atau pihak penyewa yang ketiga batalnya *ujrah* yang disebabkan karena adanya aib dari barang yang disewa. Dengan tidak terealisasinya dana *refund* tersebut maka jelas bahwa pihak RedDoorz tidak memenuhi syarat *ujrah*. Selain dilihat dari segi Hukum Islam.

Saran yang dapat diberikan penulis seharusnya pihak RedDoorz agar lebih memberikan informasi yang valid terkait masalah praktik *refund* dana sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan merasa kecewa. Terkait masalah *overbooked* yang sering dialami konsumen hendaknya RedDoorz segera mencari solusi agar masalah *overbooked* bisa terminimalisir sehingga konsumen merasa puas dan nyaman dengan aplikasi RedDoorz ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
LAMPIRAN	xi
DAFTAR TRANSLITERASI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Kajian Pustaka	9
E. Tujuan Penelitian	13
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	13
G. Definisi Operasional	14
H. Metode Penelitian	14
I. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II KONSEP IJARAH DAN FATWA DSN MUI NOMOR 43 TAHUN 2004	21
A. IJARAH	21
1. Pengertian Ijarah	21
2. Landasan Hukum Ijarah.....	23
3. Rukun dan Syarat Ijarah	29
4. Macam-Macam Ijarah.....	36

5. Berakhirnya Ijarah.....	37
B. <i>Ujra>h</i>	38
1. Pengertian <i>Ujra>h</i>	38
2. Syarat-Syarat <i>Ujra>h</i>	39
3. Pembayaran <i>Ujra>h</i>	40
C. Fatwa DSN MUI No.43 Tahun 2004.....	41
BAB III REALISASI REFUND DANA HOTEL DALAM	
APLIKASI REDDOORZ	52
A. Profil RedDoorz.....	52
1. Sejarah RedDoorz.....	52
2. Visi dan Misi.....	55
3. Strategi Pemasaran.....	55
4. Jaringan-Jaringan RedDoorz.....	58
5. Prosedur Pemesanan RedDoorz.....	59
B. Prosedur <i>Refund</i> Dana dalam Aplikasi RedDoorz	64
C. Praktik <i>Refund</i> dalam Aplikasi RedDoorz.....	67
BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN FATWA DSN MUI	
NOMOR 43 TAHUN 2004 TERHADAP REFUND DANA	
DALAM APLIKASI REDDDOORZ..	72
A. Analisis Praktik <i>Refund</i> Dana di Near Gubeng Station Surabaya dalam Aplikasi RedDoorz	72
B. Analisis Hukum Islam dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 Terhadap <i>Refund</i> dalam Aplikasi RedDoorz	75
1. Analisis Hukum Islam Terhadap <i>Refund</i> dalam Aplikasi RedDoorz	75
2. Analisis Fatwa DSN MUI No.43 Tahun 2004 Terhadap <i>Refund</i> dalam Aplikasi RedDoorz.....	86
BAB V PENUTUP.....	89

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

1. Wawancara langsung bersama pihak RedDoorz.
2. Wawancara via chat whatsapp dengan pihak RedDoorz.
3. Wawancara via chat whatsapp dengan konsumen.
4. Bukti Transfer Konsumen.
5. Biodata Penulis.
6. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa.
7. Kartu Rencana Studi (KRS).
8. Transkrip Sementara.
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.
10. Turnitin.
11. Pengesahan Judul Skripsi.
12. Pengesahan Proposal.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki bermacam-macam kebutuhan. Berdasarkan intensitas kegunaannya kebutuhan manusia dibedakan menjadi tiga macam, yaitu pertama kebutuhan primer yang meliputi sandang dan pangan, yang kedua kebutuhan sekunder yaitu kebutuhan yang dimana jika kebutuhan primer telah terpenuhi, seperti contohnya peralatan rumah tangga, transportasi dan alat elektronik. Yang ketiga adalah kebutuhan tersier atau biasa disebut dengan kebutuhan mewah seperti berlibur, memiliki villa, memiliki mobil mewah, rekreasi dan hotel.¹

Tetapi di zaman modern ini, berlibur, rekreasi, memiliki villa yang awalnya merupakan kebutuhan tersier sekarang beralih menjadi kebutuhan primer. Dengan melihat tingginya pemenuhan kebutuhan berlibur masyarakat di era modern ini munculah berbagai jenis alat pendukung kebutuhan berwisata berupa sejumlah fasilitas pariwisata seperti transportasi dan penginapan.

¹ Kulsum Nur Hayati, *Ekonomi* (Yogyakarta: Andi, 2005), 1-2.

Pariwisata sendiri menjadi sumber devisa terbesar yang diperoleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (3) tentang Kepariwisataan menjelaskan bahwa “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Sektor pendukung dalam dunia pariwisata meliputi transportasi, perdagangan, dan penginapan. Hotel memiliki peran yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Hotel memiliki fungsi sebagai sarana akomodasi yang dimana tempat menginap sementara para wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat. Serta ditunjang adanya sarana dan prasarana yang lengkap, hotel juga dijadikan sebagai tempat melakukan kegiatan untuk menunjang kebutuhan para tamunya.

Perkembangan pariwisata diiringi dengan munculnya teknologi jaringan budget berbasis *online* yaitu *Virtual Hotel Operator* (VHO) dan *online travel agent* (OTA). Yang dimana dengan produk ini konsumen bisa mendapatkan hotel dengan harga yang lebih terjangkau dan konsumen bisa lebih mudah memesan atau reservasi tanpa harus melalui marketing maupun *front office*. Beberapa contoh *online travel agent* (OTA) yang ada di Indonesia adalah Traveloka, Tiket.com, Booking.com, Rakuten, Antavaya, Mister Aladin, Expedia, Pegi-Pegi. Sedangkan contoh dari

Virtual Hotel Operator seperti Oyo, RedDoorz, Airy Rooms dan ZEN Rooms².

Aplikasi tersebut menyediakan fitur yang dimana konsumen bisa memilih hotel mana yang ingin mereka pesan, dengan berbagai macam jenis harga dan fasilitas yang mereka tawarkan. Salah satu fasilitas dalam aplikasi tersebut adalah fitur *Refund* yang memungkinkan konsumen untuk mendapatkan pengembalian uang dari pembatalan tiket hotel yang konsumen pesan, sehingga konsumen tidak perlu khawatir jika terjadi pembatalan sewaktu-waktu.

Melihat adanya perkembangan jaringan *budget online* saat ini yang dimana perusahaan jaringan *budget online* tersebut memberikan berbagai promo-promo potongan harga kepada para konsumennya sehingga membuat konsumennya tertarik. Maka dari itu pemerintah telah memberlakukan Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen. Yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan Hak dan kewajiban pelaku usaha atau pemberi jasa dalam melakukan usahanya serta melindungi Hak dan Kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa. Hal ini tentunya bertujuan agar Pelaku Usaha

² Yanita Patriella, *Mulai Oyo, Airy, Hingga RedDoorz; Simak Tren Virtual Hotel Operator di Indonesia*, diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190708/12/1121417/mulai-oyo-airy-hingga-reddoorz-simak-tren-virtual-hotel-operator-di-indonesia>, diakses pada tanggal 12 September 2019

memiliki tanggung jawab terhadap pengguna jasa sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Adapun hak-hak konsumen secara tegas disebutkan dalam Pasal 4 huruf

(g) dan (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Sedangkan kewajiban pelaku usaha secara tegas disebutkan dalam pasal (f) dan (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

“memberiikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.”

Selain peraturan perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh pemerintah, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia juga mengeluarkan peraturan yang mengikat terkait *Ta'wid* (ganti rugi) yang dituangkan dalam Nomor 43 Tahun 2004.

Disamping itu dalam hukum Islam akad yang digunakan dalam perusahaan (OTA) dan (VHO) merupakan al-ijarah atau sewa menyewa. Akad sendiri memiliki arti khusus yang diartikan sebagai perikatan yang ditentukan oleh *i>ja>b* dan *qabu>l* antara dua orang atau lebih berdasarkan ketentuan *syara'* yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada objeknya. Setiap transaksi memiliki akibat hukum sesuai jenis dan bentuknya. Dalam transaksi sewa, akibat hukum yang terjadi adalah pengalihan kemanfaat barang atau jasa dari pemberi sewa ke penerima sewa.

Al-ijarah atau sewa menyewa sendiri menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah menerangkan bahwa, ijarah adalah akad pemindahan manfaat atas suatu jasa atau barang tanpa pemindahan kepemilikan barang itu sendiri dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh pelaku akad dengan pembayaran upah atau sewa. Jadi hakikatnya ijarah merupakan suatu jenis akad dengan cara penjualan manfaat. Dalam *QS. Al-Qashash (28): 26* :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ۚ ٢٦

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: Wahai ayahku! jadikanlah dia sebagai pekerja pada kita, sesungguhnya orang yang

paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.³

Bahwasanya dalam hukum Islam juga mengenal asas-asas hukum perjanjian sebagaimana dalam hukum adat mengenal asas terang, asas tunai dan asas riil, sedangkan dalam hukum perjanjian menurut KUHP Perdata terdapat asas kebebasan berkontrak, asas personalitas, dan asas itikad baik. Dalam hukum Islam macam-macam asas perjanjian meliputi *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (Persamaan atau Kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-rid}aiyyah* (Kerelaan/konsensualisme), *ash-shidq* (Kejujuran dan kebenaran), *al-kita>bah* (tertulis), *al-manfaat* (kemanfaatan).

Dari penjelasan akad ijarah dan Fatwa DSN MUI nomor 43 tahun 2004 tentang *ta'wi>d}* (ganti rugi) bahwa setiap akad atau perjanjian hendaknya tidak merugikan salah satu pihak. Tetapi pada realitanya perusahaan-perusahaan masih banyak yang belum menerapkan aturan hukum tersebut. Seperti contohnya salah satu perusahaan yang berbasis VHO yang bernama RedDoorz. Fitur *Refund* yang berada didalam aplikasi tersebut seharusnya menguntungkan bagi penerima sewa atau konsumen untuk melakukan pembatalan dan pengembalian dana malah justru tidak digunakan yang semestinya oleh

³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2006), 388.

pihak RedDoorz sehingga membuat konsumen merasa dirugikan Seperti masalah yang dialami oleh salah satu konsumen yang dimana mereka melakukan reservasi hotel via VHO yang bernama RedDoorz yang terletak di daerah Gubeng Surabaya. Setelah melakukan pemesanan kamar hotel, konsumen melakukan pembayaran pemesanan kamar hotel tersebut dengan via transfer sesuai nominal yang tertera dalam aplikasi.

Setelah melakukan pembayaran konsumen sudah bisa melakukan *check-in* di hotel tersebut. Akan tetapi pada saat konsumen sudah tiba di lokasi, pihak hotel berkata bahwa kamar yang seharusnya sudah dipersiapkan untuk konsumen tersebut tidak tersedia. Agar tidak mengulur waktu konsumen tersebut berniat ingin melakukan *refund* dananya tersebut karena kebetulan jenis kamar tersebut menyediakan fitur *refund*. Setelah konsumen melakukan prosedur *refund* dan menunggu 14 hari kerja, dari pihak RedDoorz tidak memberikan jawaban apapun dan dana konsumen yang telah melakukan *reservasi* belum di *refund* oleh pihak RedDoorz. Sehingga hal tersebut jelas merugikan pihak konsumen dan tidak sesuai dengan ketentuan yang tertulis di aplikasi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 tahun 2004 Tentang *Ta'wi'd*”

(ganti rugi) Terhadap *Refund* Dana di Hotel Near Gubeng Station Surabaya.”

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dan batasan masalah yang diteliti adalah:

1. Kecenderungan masyarakat sekarang dalam melakukan reservasi hotel secara *online*.
2. Praktik sewa hotel di aplikasi RedDoorz.
3. Pandangan akad ijarah terhadap *refund* dana hotel dalam aplikasi RedDoorz.
4. Analisis hukum Islam dan Fatwa DSN MUI nomor 43 tahun 2004 terhadap *Refund* hotel di aplikasi RedDoorz.
5. Prosedur *Refund* dana di aplikasi RedDoorz.

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dari penelitian ini meliputi:

1. Akad *refund* dana hotel dalam Aplikasi RedDoorz.
2. Upaya yang ditempuh apabila terjadi wanprestasi terhadap *refund* dana di hotel Near Gubeng Station Surabaya dalam Aplikasi RedDoorz.
3. Analisis hukum Islam terhadap *refund* dana hotel di surabaya dalam aplikasi RedDoorz.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Praktik Wanprestasi dalam Sistem *Refund* di Hotel Near Gubeng Station Surabaya?
2. Bagaimana Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi dalam Sistem *Refund* di Hotel Near Gubeng Station Surabaya?

D. Kajian Pustaka

Pada dasarnya penelitian tentang *Platform* sudah banyak dibahas di Internet, beberapa penelitian tersebut meliputi:

Pertama, skripsi yang disusun oleh Chonita Alvy Barokah yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap Perubahan Harga Tiket Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu di *Traveloka.com*”. Skripsi ini menjelaskan tentang fluktuasi harga tiket pesawat yang dimana dalam kurun waktu satu hari harga tiket pesawat bisa berubah-ubah meskipun dalam maskapai yang sama, Menurut hukum Islam hal ini termasuk *gharar* karena dari pihak *Traveloka.com* melipat gandakan harga tiket sewaktu-waktu tergantung dari banyaknya minat pembeli.⁴

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi milik Chonita Alvy Barokah adalah tentang akad yang digunakan dan objek pembahasan. Untuk skripsi dari

⁴ Chonita Alvy Barokah, “Analisis Hukum Islam Terhadap Perubahan Harga Tiket Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu di *Traveloka.com*”, (Skripsi—Uin Sunan Ampel Surabaya, Surabaya 2018)

Chonita Alvy Barokah membahas tentang fluktuasi harga tiket pesawat di dalam aplikasi *Traveloka.com* dan akad yang digunakan yaitu jual beli. Sedangkan dalam skripsi ini objek permasalahannya adalah *refund* dana dalam aplikasi *RedDoorz*. akad yang digunakan adalah sewa-menyewa. Dan Persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi milik Chonita Alvy Barokah adalah membahas tentang aplikasi *travel agent* dimana konsumen melakukan pemesanan melalui media *online*.

Kedua, skripsi dari Litari Elisa Putri yang berjudul “Tanggung jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (*Travel Agency*) terhadap konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung). Skripsi ini menjelaskan tentang hubungan hukum dan tanggung jawab *Travel Agency* terhadap konsumennya yang mengalami kerugian.

Dalam penelitian menyebutkan bahwa hubungan hukum yang terjadi antara jasa perjalanan PT. Arie Tours dan Travel dengan konsumennya merupakan hubungan untuk melakukan jasa pelayanan perjalanan. Sedangkan tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan travel terhadap konsumen yang mengalami kerugian disebabkan karena batalnya perjalanan yang dilakukan PT Ari Tours dan Travel merupakan bentuk tanggung jawab berupa ganti kerugian. Ganti kerugian tersebut

berupa pengembalian uang konsumen, serta mengganti jasa yang sejenis dan yang setara nilainya.⁵

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi terdahulu adalah jika dalam skripsi milik Litari Elisa Putri pemesanan tidak melalui aplikasi tetapi langsung melakukan pemesanan ke agen perjalanan tersebut dan objek yang dipesan adalah berupa transportasi, sedangkan dalam skripsi ini pemesanan dilakukan melalui *online* yakni dalam aplikasi *RedDoorz* berupa hotel.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Riska Riski Utami yang berjudul “Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Menyewa) Kamar Hotel di Multazam Syariah Hotel” tahun. Pada skripsi ini peneliti memaparkan tentang pelaksanaan akad Ijarah di hotel syariah tersebut apakah sudah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI atau tidak serta pengambilan manfaat dalam hotel tersebut apakah sudah sesuai prosedur syariah atau belum. Dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa berdasarkan rukun dan syarat fatwa DSN-MUI tentang ijarah ijab dan qabul, pihak-pihak yang melakukan akad, rukun dan syarat ijarah dalam akad sewa-menyewa kamar hotel Multazam sudah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI tentang akad ijarah.

6

⁵ Litari Elisa Putri, Tanggung jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) terhadap konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung) (Skripsi—Universitas, Lampung, 2017)

⁶ Riska Riski Utami, “Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Menyewa) Kamar Hotel di Multazam Syariah Hotel” (Skripsi—Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2019)

Skripsi yang dibahas oleh Riska Riski Utami memiliki persamaan dengan skripsi ini yakni akad yang digunakan yaitu ijarah dalam pemesanan kamar hotel. Namun untuk perbedaannya terletak pada objek permasalahan, dimana dalam skripsi milik Riska Riski Utami membahas tentang pengambilan manfaat hotel tersebut apakah sesuai prosedur syariah atau tidak. Sedangkan dalam skripsi ini membahas tentang *refund* dana dalam aplikasi RedDoorz.

Keempat, Jurnal penelitian oleh Lutfi Hendriyati yang berjudul “Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta” dalam jurnal penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh perubahan cara memesan kamar hotel secara langsung ke pemesanan melalui *Online Travel Agent* untuk tamu di hotel Malioboro Yogyakarta. Dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa penjualan kamar melalui OTA terbukti dapat meningkatkan hunian kamar. Dan keuntungan penjualan menggunakan OTA sangat banyak dibandingkan kerugiannya hal itu dikarenakan OTA memiliki jangkauan yang luas serta tidak ada batasan waktu dan tempat.⁷

Bahwasanya dalam penelitian terdahulu memiliki persamaan tentang pembahasan mengenai hotel *budget online*. Dan untuk Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah aplikasi yang digunakan dan objek

⁷ Lutfi Hendriyati, “Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta” (Jurnal—Akademi Pariwisata, Yogyakarta, 2019)

pembahasan, penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh pemesanan kamar hotel melalui *online travel agent*, sedangkan penelitian ini membahas tentang *Refund* (Pengembalian Dana) dalam Aplikasi RedDoorz.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur *Refund* dana hotel dalam Aplikasi RedDoorz.
2. Untuk mengetahui Hukum Islam terhadap *Refund* dana hotel dalam Aplikasi RedDoorz.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Mengenai hal ini maka kegunaan hasil penelitian adalah :

1. Kegunaan teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan kontribusi dalam bidang keilmuan hukum Islam terutama ilmu hukum ekonomi syariah bidang ijarah yang saat ini sedang mengalami perkembangan pesat.
2. Kegunaan praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam penyelesaian masalah dibidang Hukum Ekonomi

Syariah dan sewa menyewa. Khususnya mengenai tanggung jawab perusahaan jaringan hotel budget terhadap konsumennya.

- b. Sebagai salah satu syarat menempuh ujian sarjana di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya.

G. Definisi Operasional

Berdasarkan pemaparan penelitian ini demi menghindari kesalahpahaman, maka definisi operasional dari penelitian ini adalah:

1. Analisis Hukum Islam : Kaidah-kaidah yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah, pendapat ulama mengenai akad ijarah dan ta'wi>d}.
2. Sistem *refund dana* di hotel near gubeng station surabaya :
Pengembalian dana yang telah dibayarkan oleh konsumen untuk pemesanan kamar hotel, dan pengembalian dana tersebut disebabkan oleh batalnya transaksi dari salah satu pihak yaitu konsumen yang melakukan reservasi yang disebabkan karena *overbooked* di hotel Near Gubeng Station Surabaya dalam aplikasi RedDoorz.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun pengertian penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden.⁸

2. Data

a. Data

1) Data primer

Data primer merupakan data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan diperoleh dari sumber data yang telah dikumpulkan secara khusus.⁹ Data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini berupa data yang berkaitan tentang *refund* dana hotel dan data yang berkaitan dengan pemesanan hotel via aplikasi RedDoorz.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah diperoleh dalam bentuk jadi. Dalam hal ini penulis menggunakan data yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan dalam aplikasi RedDoorz salah satunya adalah prosedur-prosedur dalam fitur *Refund*.

⁸ Abuzar Asra, *Metode Penelitian Survey*, (Bogor : IN Media 2014) , 15.

⁹ Hendri Tanjung , *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing,2013), 58.

3. Sumber data

1) Sumber primer

Dalam hal ini sumber data yang diperoleh peneliti merupakan data hasil wawancara pertama dari pihak RedDoorz yakni pihak back office RedDoorz yang bernama Agus dan Rojen. Kedua dari pihak konsumen yang melakukan reservasi menggunakan aplikasi RedDoorz bernama Sulton adam kusuma. Ketiga bukti dokumen transfer dana reservasi hotel dari konsumen dan bukti pemesanan hotel dalam aplikasi RedDoorz.

2) Sumber sekunder

Data sekunder yang digunakan oleh penulis berupa buku, jurnal penelitian, atau majalah ilmiah yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini. Dalam hal ini penulis menggunakan data yang berupa buku, website, jurnal tentang ijarah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 dan juga aplikasi RedDoorz.

4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian dengan cara berkomunikasi langsung dengan sumber data

(responden). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada responden yang terlibat langsung dalam akad sewa-menyewa ini. Penulis melakukan wawancara langsung dengan salah satu konsumen RedDoorz yang bernama Sulton adam kusuma dan pihak selaku pihak RedDoorz bernama Agus dan Rojen yang berkedudukan sebagai back office RedDoorz.¹⁰

b. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan salah satu teknik pengumpulan data berupa tulisan, gambar, foto, aplikasi, dokumen atau karya-karya monumental seseorang. Yang kemudian data tersebut dipelajari untuk mendapatkan suatu informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumen yang penulis dapatkan adalah berupa bukti dokumen reservasi dari konsumen RedDoorz dan bukti pembayaran reservasi tersebut.

5. Teknik analisis data

Jenis data yang penulis gunakan dalam skripsi ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah penelitian yang tidak berbentuk angka tetapi berbentuk gambaran atau kata-kata dalam menjelaskan sebuah fenomena yang terjadi di dalam masyarakat.¹¹

¹⁰ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004) , 70.

¹¹ Ghoni. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 80.

Sedangkan, pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Bahwasanya pendekatan induktif merupakan cara berpikir yang mengkaji sesuatu dari yang bersifat khusus menuju sesuatu yang bersifat umum. Jadi, cara berpikir yang berawal dari permasalahan yang terjadi di lapangan kemudian di analisis menggunakan teori-teori umum.¹²

Sehingga dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan cara menggambarkan sebuah fenomena transaksi sewa-menyewa *online* yang terjadi aplikasi RedDoorz dengan menggunakan kata-kata dan kemudian dianalisis dari segi akad ijarah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 Tentang *Ta'wi'd* (ganti rugi)

Sedangkan dalam menganalisis data penulis menggunakan teknik deskriptif analisis. Adapun pengertian teknik deskriptif analisis adalah suatu metode yang memberikan gambaran secara deskriptif terhadap suatu objek yang diteliti dengan melalui data yang telah diperoleh.¹³

Dengan kata lain metode penelitian deskriptif analisis memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang ada, kemudian hasil penelitian tersebut diolah dan dianalisis sesuai teori yang ada untuk diambil kesimpulan. Maka penelitian *Refund* dana hotel penulis

¹² Irfan Tamwif, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Uinsa Press, 2014), 243.

¹³ Abuzar asra dkk, *Metodologi Penelitian Survei*, (Bogor : IN Media, 2016) 185

menganalisis menggunakan tinjauan hukum Islam dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 Tentang *ta'wid* (ganti rugi). tujuan peneliti menggunakan metode deskriptif analisis karena dirasa cocok untuk mengetahui fenomena yang saat ini sedang berlangsung.

I. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar sistematika pembahasan pada skripsi ini meliputi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yakni sebagai berikut:

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi oprasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, pada bab ini merupakan bagian dari landasan teori dari konsep ijarah dan Undang-Undang perlindungan konsumen, dalam landasan teori ini berisikan dua beberapa sub bab yakni: sub bab pertama meliputi pengertian dari ijarah, dasar hukum ijarah, Rukun dan Syarat ijarah, macam-macam ijarah, pengupahan dalam ijarah, berakhirnya akad ijarah dan yang terakhir berisi tentang Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 Tentang *ta'wid* (ganti rugi).

Bab ketiga, bab ini berisi tentang uraian dan deskripsi tentang realisasi *Refund* dana hotel di aplikasi RedDoorz. Pada bab ini terdiri dari

beberapa sub bab yakni yang pertama tentang profil aplikasi RedDoorz, yang kedua tentang strategi pemasaran RedDoorz, dan yang ketiga cara melakukan reservasi kamar serta *refund* dana.

Bab keempat, bab ini menerangkan tentang analisis hukum islam ijarah terhadap *Refund* dana hotel dalam aplikasi RedDoorz dan pandangan Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004 terhadap *Refund* dana hotel dalam aplikasi RedDoorz.

Bab kelima, dalam bab ini merupakan bagian penutup yang berisikan tentang kesimpulan yang dimana jawaban dari latar belakang yang telah ada. Serta memberikan saran sekaligus rekomendasi dari peneliti untuk pembaca dan kepada peneliti lain untuk perkembangan skripsi yang lebih lanjut.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KONSEP IJARAH DAN FATWA DSN MUI NOMOR 43 TAHUN 2004

A. Ijarah

Sewa-menyewa dalam fikih muamalah disebut dengan ijarah. Kata ijarah sendiri berasal dari kata “*al-ajru*” الأجر yang secara bahasa berarti “*al-‘iwad}u*” atau ganti. Sedangkan menurut istilah syarak, ijarah adalah salah satu bentuk kegiatan muamalah untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian guna memenuhi kebutuhan manusia seperti sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa perhotelan dan sebagainya.

Secara terminologi dapat dikemukakan beberapa pendapat terhadap ijarah antara lain:

- a. Menurut madzhab Hanafi ijarah diartikan sebagai akad yang mengandung kepemilikan manfaat tertentu dari suatu benda yang ditukar dengan pembayaran dalam jumlah yang telah disepakati.
- b. Menurut kelompok Syafi'i mendefinisikan ijarah sebagai transaksi terhadap suatu manfaat yang dimaksud, tertentu dan bersifat mubah serta bisa dimanfaatkan dengan upah yang tertentu.

- c. Menurut kelompok Maliki dan Hanabilah mendeskripsikan ijarah sebagai kepemilikan suatu manfaat yang diperbolehkan dalam kurun waktu tertentu yang telah disepakati dengan suatu imbalan.¹⁴
- d. Menurut Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar et.al, menyebutkan ijarah adalah transaksi atas suatu manfaat yang mubah atas suatu barang tertentu atau yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan dalam waktu tertentu, atau transaksi atas suatu pekerjaan yang diketahui dengan upah yang diketahui pula.
- e. Pendapat dari Muhammad Rawas Qalaji, mendefinisikan ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.¹⁵
- f. Menurut fatwa DSN MUI Nomor 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan ijarah menyebutkan ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.
- g. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bagi Bank Syariah, ijarah ialah

¹⁴ Abu azam al hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (sidoarjo:UINSAPress,2014) 47.

¹⁵ Mardani,*Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2015), 195.

akad sewa-menyewa yang dilakukan oleh penerima sewa dan pemberi sewa, dengan imbalan atau upah sewa yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak yang akan diberikan kepada pemilik objek sewa.

- h. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 20 ayat (9), ijarah adalah sewa barang dengan jangka waktu tertentu dengan pembayaran.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ijarah adalah pemindahan manfaat atas suatu benda atau jasa tanpa pemindahan kepemilikan barang itu sendiri dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh pelaku akad dengan pembayaran upah atau sewa. Dengan kata lain bahwa dalam praktik sewa-menyewa yang berpindah hanyalah manfaat dari suatu barang yang disewakan tersebut disertai dengan kurun waktu tertentu dan sebagai imbalan dari pengambilan manfaat atas barang tersebut maka penerima sewa wajib memberikan upah sewa kepada pemberi sewa tersebut dengan kesepakatan para pihak.¹⁶

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

B. Dasar Hukum Ijarah

- a. Al-Qur'an

1) *QS. Al-Baqarah: 233*

¹⁶Ibid., 197.

"وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا
 سَلَّمْتُمْ مَا ءَاتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَأَنْتُمْ لِلَّهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ
 بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ " ۲۳۳

Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Baqarah: 233).¹⁷

Dalam ayat tersebut menerangkan tentang jika kalian meminta wanita lain untuk menyusui anak mu maka hendaklah kalian memberikan upah kepada ibu si anak sesuai dengan lamanya waktu menyusui tanpa menunda-nunda atau mengurangi upah tersebut, maksudnya adalah ungkapan tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan dan kewajiban kita membayar upah secara wajar dan patut.

2) QS. Al-T{hala>q: 6

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُّوهُنَّ
 لِضِيْقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ
 حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ
 أَجُورَهُنَّ وَأَتَمِّرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاسَرْتُمْ
 فَسْتَرْضِعُوا لَهُنَّ أُخْرَىٰ ۖ

¹⁷ Departemen Agama RI, *al-Quran dan Terjemahnya* (Solo : PT. Syaamil Cipta Media, 2006), 37.

Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya (QS. Al-T{hala>q: 6).¹⁸

Pada ayat ini dijelaskan bahwa seseorang dapat diperkerjakan untuk menyusui anak orang lain, dan baginya sah mendapatkan upah atas pekerjaan menyusui anak orang lain tersebut dengan kesepakatan bersama, jadi maksud nya dalam ayat ini dalam akad ijarah diwajibkan bagi kita untuk memberikan upah sewa atas jasa yang telah diberikan seseorang dengan kesepakatan bersama sesuai dengan kadarnya yang wajar dan patut.

3. QS. Al-Qas{as{: 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ط إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ

الْأَمِينُ ٢٦

Artinya: “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya” (QS. Al-Qas{as{: 26).¹⁹

Dalam ayat ini menerangkan tentang cerita Nabi Musa yang dimusuhi oleh para musuhnya kemudian ia mengembara keluar dari mesir dan ketika

¹⁸ Ibid., 559.

¹⁹ Ibid., 388

ditengah perjalanan, Nabi Musa bertemu dengan dua orang wanita yang tidak bisa meminumkan binatang ternaknya. Kemudian Nabi Musa membantu wanita tersebut. atas budi baik yang telah dilakukan Nabi Musa tersebut, akhirnya salah satu wanita tersebut meminta agar Nabi Musa bekerja untuknya. Jadi inti dari ayat di atas adalah landasan untuk memberikan upah kepada orang lain yang bekerja untuk dirinya. Dalam fiqh muamalah akad ini disebut dengan ijarah.

b. Hadist

حَدَّثَنَا مُوسَى بْنُ إِسْمَاعِيلَ حَدَّثَنَا وَهَيْبٌ حَدَّثَنَا ابْنُ طَاوُسٍ
عَنْ أَبِيهِ عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ اخْتَجَمَ النَّبِيُّ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْحَجَّامَ

Telah menceritakan kepada kami Musa bin Isma'il telah menceritakan kepada kami Wuhaib telah menceritakan kepada kami Ibnu Thowus dari bapaknya dari Ibnu 'Abbas radhiyallahu 'anhuma berkata; rosulullah shallallahu 'alaihi wasallam berbekam dan memberi upah tukang bekamnya” (H.R. Bukhari no. 2278).²⁰

Dalam Hadits di atas menegaskan bahwa Rasulullah saw. mengimplikasikan akad ijarah dengan memberikan upah kepada seseorang yang telah bekerja untuknya.

²⁰Ibnu Hajar Al Asqalani, *Fathul Baari Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari*, Terj. Amirudin, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007) 98

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ بُكَيْرٍ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ عُقَيْلٍ قَالَ ابْنُ شِهَابٍ
فَأَخْبَرَنِي عُرْوَةُ بْنُ الزُّبَيْرِ أَنَّ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا زَوْجَ
النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَتْ: وَاسْتَأْجَرَ رَسُولُ اللَّهِ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَبُو بَكْرٍ رَجُلًا مِنْ بَنِي الدَّيْلِ هَادِيًا
خَرِيئًا وَهُوَ عَلَى دِينِ كُفَّارٍ فَرَيْشٍ فَدَفَعَا إِلَيْهِ رَاغِبِيهِمَا
وَوَاعَدَاهُ غَارَ ثَوْرٍ بَعْدَ ثَلَاثِ لَيَالٍ بِرَاغِبِيهِمَا صُبْحَ ثَلَاثِ

Telah menceritakan kepada kami Yahya bin Bukair telah menceritakan kepada kami Al Laits dari 'Uqail berkata, Ibnu Syihab telah mengabarkan kepada saya 'Urwah bin Az Zubair bahwa 'Aisyah radhiyallahu 'anha isteri Nabi shallallahu 'alaihi wasallam berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam dan Abu Bakar menyewa seorang dari suku Ad-Dil sebagai petunjuk jalan yang dipercaya yang orang itu masih memeluk agama kafir Quraisy. Maka keduanya mempercayakan kepadanya perjalanan keduanya lalu keduanya meminta kepadanya untuk singgah di gua Tsur setelah perjalanan tiga malam” (H.R. Bukhari no. 2104)²¹

Dalam hadis di atas menegaskan bahwa dalam akad ijarah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya selama tidak ada larangan syarak maka akad tersebut diperbolehkan, selain itu dalam akad ijarah diisyaratkan hendaklah barang yang disewakan jelas, jangka waktu dan jenis pekerjaannya pun harus jelas.

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلِيدِ الدِّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا وَهْبُ بْنُ سَعِيدِ
بْنِ عَطِيَّةَ السَّلْمِيِّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ
أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ
عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Telah menceritakan kepada kami Al Abbas bin Al Walid Ad Dimasyqi berkata, telah menceritakan kepada kami Wahb bin Sa'id bin

²¹ Imam Bukhari, Shahih Bukhari, hlm.332.

Athiah As Salami berkata, telah menceritakan kepada kami 'Abdurrahman bin Zaid bin Aslam dari Bapaknya dari Abdullah bin Umar ia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya." (H.R. Ibn Majah no.2434)²²

Hadis diatas menjelaskan tentang praktik upah mengupah kepada seseorang yang diberikan kepada orang lain. Dan Rasulullah saw menegaskan untuk segera memberikan upah kepada orang telah bekerja untuknya. Rasulullah pun mengancam kepada seseorang yang memperlakukan pekerja secara tidak adil, sedangkan mereka mengambil manfaat dari pekerja tersebut.

3) ijmak

Disamping Al-Qur'an dan hadis, terdapat pula dasar hukum ijarah yakni ijmak. Sejak zaman sahabat hingga sekarang akad ijarah telah disepakati oleh para ahli hukum islam. hal tersebut disebabkan karena masyarakat sangat membutuhkan akad ini untuk memenuhi kehidupannya. tidak ada seorang ulama yang membantah kesepakatan ini, sekalipun ada diantara mereka yang berbeda pendapat. Akan tetapi, hal itu tidak ditanggapi. Karena dalam akad ijarah ini jelas terdapat manfaat dan kemaslahatan yang

²² Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, (Kairo: Dar al-Fikr, 1994), 271.

sangat besar bagi umat manusia, dan tidak ada larangan untuk melakukan akad ijarah.²³

Pada prinsipnya dasar hukum diatas memberi gambaran bahwa setiap muslim harus melakukan hal terbaik dalam ijarah, baik sewa maupun upah. Dalam hal sewa berarti memberi kesempatan kepada pihak penyewa dan yang menyewakan, saling tanggung jawab sesuai dengan hak dan kewajibannya, demikian juga dengan memberi upah kepada pekerja harus sesuai dengan kesepakatan bersama dan tidak merugikan kedua belah pihak.

C. Rukun dan Syarat Ijarah

Rukun merupakan hal yang sangat penting maksudnya jika salah satu rukun tidak terpenuhi atau tidak sempurna (cacat). Disamping rukun ijarah terdapat juga syarat-syarat ijarah yang harus dipenuhi. Jika syarat-syarat tersebut tidak dipenuhi maka akad ijarah tersebut dinyatakan tidak sah. Adapun rukun dan syarat dalam akad ijarah meliputi:²⁴

a. Pelaku akad (*al-mu'jir* dan *al-musta'jir*)

Al-mu'jir atau biasa disebut dengan *al-ajir* yang keduanya memiliki arti yang sama, pemberi sewa, yaitu orang menyerahkan barang sewaan menggunakan akad ijarah(pemberi sewa). Sedangkan

²³ Boedi Abdullah, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah* (Bandung: Pustaka setia, 2014), 124.

²⁴ Muhammad Yazid, *Fiqh Muamalah Ekonomi Islam* (Surabaya: Imtiyaz, 2017), 193.

makna dari *al-musta'ji>r* adalah orang yang menerima sewa (penyewa). Pelaku akad hendaknya telah baligh dan berakal. Jika orang gila yang melakukan akad tersebut maka jelas tidak sah akadnya.²⁵

Kedua belah pihak yang melakukan perjanjian hendaknya orang yang cakap hukum dengan kata lain mampu. Artinya para pihak harusnya yang berakal bisa membedakan mana yang baik dan mana yang buruk . jika yang melakukan akad adalah orang gila atau anak-anak yang belum bisa membedakan mana yang baik dan mana yang buruk maka akad ijarah tersebut tidak sah.

Menurut imam syafii dan hambali menambahkan satu syarat lagi yakni baligh. Menurut kedua ulama tersebut akad anak kecil sekalipun sudah dapat membedakan, dinyatakan tidak sah. Tetapi menurut Mazhab hanafi dan maliki , bahwa kedua orang yang bertransaksi itu tidak harus berusia balig, asalkan anak tersebut sudah bisa membedakan mana yang salah dan mana yang benar serta mendapat persetujuan dari walinya.

b. *Sji>ghat*

Dalam akad *sji>ghat* merupakan suatu hal yang sangat esensial. Karena *sji>ghat* merupakan suatu bentuk persetujuan kedua belah pihak dalam melakukan akad *ija>rah*. *Sji>ghat* merupakan ijab dan kabul. ijab merupakan ucapan atau pernyataan dari pertama yakni

²⁵ Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 197

pemberi sewa atau *mu'ji>r* untuk menyewakan barang atau jasa. Sedangkan kabul merupakan ucapan atau pernyataan persetujuan dari pihak kedua yakni penerima sewa atau *musta'ji>r* untuk menyewakan barang atau jasa yang disewakan oleh *mu'ji>r*.²⁶ Ulama fikih mengemukakan bahwa syarat ijab dan kabul itu adalah sebagai berikut:

- 1) Orang yang mengucapkannya telah akil balig dan berakal atau telah berakal.
- 2) kabul sesuai dengan ijab. Misalnya, penjual mengatakan: Saya jual tas ini seharga sepuluh ribu, lalu pembeli menjawab: Saya beli dengan harga sepuluh ribu;
- 3) ijab dan kabul dilakukan dalam satu majlis. Maksudnya, kedua belah pihak yang melakukan akad jual beli hadir dan membicarakan masalah yang sama.

Pada zaman sekarang, perwujudan ijab dan kabul tidak lagi diucapkan, akan tetapi dilakukan dengan tindakan pembeli mengambil barang dan membayar uang, serta tindakan penjual menerima uang dan menyerahkan barang tanpa ucapan apapun. Jumhur ulama berpendapat bahwa jual beli seperti ini, hukumnya boleh, apabila hal tersebut sudah merupakan kebiasaan suatu masyarakat dalam suatu negeri, karena hal tersebut telah ada unsur ridha (suka sama suka) dari kedua belah pihak

²⁶ Ahmad Wardi M, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013), 322

artinya tidak terdapat unsur pemaksaan didalam perjanjian sewa-menyewa tersebut. jika terdapat unsur pemaksaan maka perjanjian sewa-menyewa bersifat tidak sah.²⁷ Seperti yang tercantum dalam QS. *Al-Nisa'* 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. *Al-Nisa'*: 29).²⁸

Ayat ini menjelaskan bahwa ijarah yang dilakukan dengan unsur paksaan ataupun dengan cara yang batil, maka akad ijarah tersebut dinyatakan tidak sah, kecuali apabila dilakukannya secara suka sama suka diantara kedua belah pihak.

Pendapat dari imam syafi'i menyatakan bahwa ijarah tidak sah menurut syariat kecuali bila disertai dengan kata-kata yang menyatakan persetujuan. sedangkan Imam Mali, Hanafi dan Imam

²⁷ Ibid., 323

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, ... 83

Ahmad cukup dengan serah terima barang bersangkutan, dengan diterimanya barang oleh penerima sewa maka sudah menandakan persetujuan dan suka sama suka.

c. *Ma'qu>d 'alaih*

Ma'qu>d 'alaih merupakan barang yang dijadikan objek sewa yakni berupa barang tetap dan barang bergerak yang hak miliknya merupakan hak milik sah dari pihak pemberi sewa atau *mu'ji>r*. Syarat barang yang disewakan adalah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya secara agama dan keadaannya tetap dan utuh selama masa persewaan. Persyaratan lain dari *ma'qu>d 'alaih* adalah:

- 1) Barang itu ada atau tidak ada ditempat, tetapi pihak penyewa menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu.
- 2) Dapat dimanfaatkan dan bermanfaat bagi manusia. Olehnya itu bangkai, khamar, dan darah tidak sah menjadi objek jual beli karena menurut syara' benda-benda seperti itu tidak bermanfaat bagi muslim;
- 3) Milik seseorang. Barang yang sifatnya belum dimiliki seseorang tidak boleh diperjualbelikan atau disewakan seperti mempejualbelikan ikan dilaut atau emas dalam tanah karena ikan dan emas itu belum dimiliki penjual;

- 4) Bisa diserahkan saat akad berlangsung atau pada waktu yang disepakati bersama ketika transaksi berlangsung.²⁹
- 5) Jelas dan Transparan. Maksudnya adalah dalam suatu perjanjian para pihak yang terlibat dalam perjanjian sewa-menyewa wajib merundingkan segala sesuatu terkait objek akad, sehingga timbul suatu kesepakatan. Objek harus jelas barangnya yang meliputi jenis, sifat dan penyewa hendaknya menyaksikan dan memilih sendiri barang yang akan disewakan. Selain itu, harus jelas pula terkait jangka waktu sewa tersebut. besarnya upah sewa sebagai imbalan pengambilan manfaat dari penerima sewa harus diketahui jelas oleh kedua belah pihak jadi bukan kesepakatan salah satu pihak.³⁰

d. *Ujrah* (Upah)

Dalam upah hendaknya apa yang diisyaratkan dalam jual beli, yaitu harus suci. Tidak sah upah jika berbentuk babi, anjing, bangkai. Selain itu, upah diwajibkan sesuatu yang bermanfaat. Jadi, tidak sah upah yang tidak bisa dimanfaatkan seperti patung, alat-alat hiburan. Upah juga hendaknya berbentuk sesuatu yang dapat diserahkan. Tidak sah jika

²⁹ Ibid. 325

³⁰ Abu Azam al hadi, *Fikih Muamalah Kontemporer*, (Depok: Rajawali Pers)100

upah seperti burung yang ada di udara, ikan di dalam air dan barang yang di *ghasab*.³¹

e. Manfaat

Sebagian para ulama ahli fikih yakni mazhab Abu Hanifah berpendapat bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi kecuali dalam keadaan lengkap (seperti kendaraan) hukumnya tidak boleh, karena manfaat kegunaanya tidak dapat ditentukan. Sedangkan pendapat dari mayoritas para ulama fikih menyatakan bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi dalam keadaan utuh secara mutlak diperbolehkan. Dikarenakan barang yang tidak lengkap tersebut bisa dimanfaatkan. Jadi hendaknya objek barang sewaa terdapat manfaat.

Namun jika terjadi cacat yang merusak pemanfaatannya, maka penyewa berhak memiliki hak khiyar (hak pilih). Memilih untuk meneruskan ijarah dan membayar seluruh uang sewa atau membatalkannya. Hal itu disebabkan karena manfaat dari objek akad tersebut terjadi sedikit demi sedikit. Jadi, jika terjadi cacat dalam barang yang disewakan sebelum diterimanya manfaat dari barang tersebut maka penyewa berhak menerima hak khiyar.

Untuk melakukan fasak (pembatalan) harus dengan hadirnya kedua belah pihak yang berakad. Ulama hanafi membagi uzur (alasan) yang mewajibkan fasak dalam tiga macam, yakni sebagai berikut:

³¹ Fatimah, *Kontrak Bisnis Syariah*, (Surabaya: UINSAPress, 2014), 139

- 1) uzur dari pihak penyewa. Contohnya seperti penyewa mengalami pailit atau beralih profesi. Jadi penyewa dapat melakukan fasak karena telah jelas tidak ada masalah dalam pekerjaan tersebut sehingga timbul kerugian.
- 2) uzur dari pihak yang menyewakan. Contohnya jika ia tertimpa utang yang besar dan tidak dapat melunasinya kecuali dengan menjual barang yang ia sewakan dan membayar sesuai dengan harga yang ditentukan, maka³² penyewa berhak mem fasak akad ijarah tersebut dengan disetujui oleh penerima sewa.
- 3) Uzur dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan. Contohnya seperti jika seseorang menyewa kamar mandi disebuah kampung untuk ia bisniskan selama waktu tertentu, dan ternyata penduduk kampung tersebut pergi maka penyewa tidak wajib membayar uang sewa.³³

D. Macam-Macam Ijarah

Jika dilihat dari segi objeknya, menurut ulama fikih akad ijarah dibagi menjadi 2 macam, yakni:

- a. Ijarah bil amal, merupakan sewa-menyewa yang berupa jasa/pekerjaan. ijarah yang berupa jasa/pekerjaan maksudnya adalah dengan cara

³² Ahmad Wardi M, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013), 327.

³³ Ibid., 328.

mempekerjakan seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu. Contohnya seperti tukang jahit, buruh bangunan, buruh pabrik dan tukang sepatu. Menurut ulama fikih, ijarah jenis ini hukumnya diperbolehkan jika pekerjaan tersebut jelas. Jenis ijarah bil amal dibagi lagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Ijarah bersifat pribadi, contohnya seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga, menggaji guru ngaji.
 - 2) Ijarah bersifat serikat, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak. Contoh buruh pabrik, tukang bangunan.
- b. Ijarah bil manfaat, adalah akad sewa-menyewa dimana benda atau barang yang disewakan harus memiliki manfaat. Misalnya sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian, perhiasan dan lain-lain.³⁴

E. Berakhirnya Ijarah

Setiap transaksi akad ijarah tentunya memiliki batas waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, setiap pihak harus saling menepati perjanjian yang sudah disepakati bersama. Ulama fiqh berpendapat bahwa berakhirnya akad ijarah adalah meliputi:

- a. Tenggang waktu yang telah disepakati sudah berakhir.

³⁴ Muhammad Yazid, *Fiqh Muamalah Ekonomi Islam* (Surabaya: Imtiyaz, 2017), 198.

Apabila yang disewakan tanah pertanian, rumah, pertokoan, tanah perkebunan, jasa seseorang, maka semanya harus segera dikembalikan dan segera dibayarkan upahnya.

- b. Menurut ulama Hanafi, wafatnya salah satu pihak yang berakad karena akad ijarah menurut mereka tidak dapat diwariskan. Akan tetapi menurut jumhur ulama, akad ijarah tidak batal dengan wafatnya salah satu pihak yang berakad. Karena manfaat menurut mereka bisa diwariskan dan akad ijarah sama seperti jual beli, dimana mengikuti kedua belah pihak yang berakad.
- c. Menurut ulama Hanafi, apabila terdapat masalah dari salah satu pihak yang berakad, seperti rumah yang disewakan tersebut disita oleh Negara dikarenakan hutang yang banyak, maka transaksi ijarah batal. Masalah-masalah yang dapat membatalkan transaksi ijarah adalah salah satu pihak bangkrut, berpindahnya tempat penyewa.³⁵

F. *Ujra>h* (Upah)

1. Pengertian *ujra>h*

Kata upah atau yang biasa disebut dengan *ujra>h* atau *ajr*, yang merupakan bentuk masdar dari kata kerja *ya'jir* atau *ajr*, yang berarti imbalan atau upah atas suatu pekerjaan. Dari segi bahasa الأجرُ berarti 'iwad} (ganti) kata, *al-ujrah* atau, الأجرُ yang menurut bahasa berarti

³⁵ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 140.

ganti, dengan kata lain balasan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan. definisi upah atau *ujra>h* dalam istilah fikih dapat didefinisikan sebagai imbalan atau balasan yang diberikan atas suatu pekerjaan atau manfaat yang telah dikerjakan.

2. Syarat-Syarat *Ujra>h*

- a. Hendaknya *ujra>h* atau imbalan harta yang bernilai dan diketahui dalam pandangan syariah

Syarat ini telah disepakati oleh para ulama mengetahui upah tidak sah kecuali dengan isyarat dan penentuan, ataupun dengan penjelasan. Menurut Abu Hanifah, diharuskan mengetahui tempat pelunasan upah jika upah itu termasuk barang yang perlu dibawa dan membutuhkan biaya. Sedang menurut *ash-Shahiban*, hal itu tidak diisyaratkan dan tempat akad cukup dijadikan tempat untuk pelunasan.

Syarat mengetahui upah ini memiliki berapa bentuk masalah, seperti jika seseorang menyewa orang lain dengan upah tertentu dan ditambah makan, atau menyewa hewan dengan upah tertentu dan ditambah makan, maka akad itu tidak diperbolehkan. Hal itu dikarenakan makanan tersebut bagian dari upah, padahl ukurannya tidak jelas sehingga membuat status upahnya tidak jelas.

- b. Sesuatu yang mana sesuai dengan adat istiadat setempat dapat dihargai dengan uang atau berharga. Jika sesuatu tersebut berbentuk barang, maka barang tersebut harus yang bisa diperjual belikan. Jika berbentuk jasa hendaknya jasa tersebut yang tidak dilarang oleh syarak.
- c. *Ujra>h* atau upah yang bukan berbentuk jasa atau manfaat yang sama dengan yang disewakan. Contohnya seperti imbalan sewa rumah dengan sewa rumah, imbalan upah mengerjakan sawah dengan mengerjakan sawah. Dalam pandangan ulama hanafiyah, syarat seperti ini dapat menimbulkan *riba nasi'ah*.³⁶

3. Pembayaran *ujra>h*

a. Selesai bekerja

Berdalil pada hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah,

Bahwa Nabi Muhammad Saw, bersabda :

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

berikanlah olehmu upah orang bayaran sebelum keringatnya kering³⁷

b. Mengalirnya manfaat, jika ijarah untuk barang.

³⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, jilid 4, Terj. Abdu hayyie dkk, Jakarta: Gema insani, 2011) 207.

³⁷ Ibnu Majah, Sunan Ibnu Majah, (Kairo: Dar al-Fikr, 1994), 271.

Apabila terdapat kerusakan pada *'ain* (barang) sebelum dimanfaatkan dan sedikitpun belum ada waktu yang berlalu, ijarah menjadi batal.

- c. Uang sewa harus dilakukan disertai akad dan penyerahannya dilakukan setelah terealisasinya pemanfaatan sesuatu yang disewakan, kecuali jika diisyaratkan uang sewanya dibayarkan pada saat transaksi.³⁸

G. KONSEP TA'WID

1. Pengertian *ta'wid*

Kata *al-ta'wid* berasal dari kata *iwada* yang berarti memberi ganti rugi, sedangkan secara bahasa *al-ta'wid* memiliki arti yakni mengganti (rugi) atau membayar kompensasi. Pengertian *ta'wid* secara umum ialah menutup kerugian yang disebabkan karena adanya kekeliruan atau pelanggaran dengan terdapatnya aturan yang menentukan kerugian riil yang dapat dengan jelas diperhitungkan dalam suatu ikatan perjanjian dengan upaya untuk mendapatkan pembayaran.³⁹

³⁸ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, jilid 4, Terj. Abdu hayyie dkk, Jakarta: Gema insani, 2011

³⁹ Tim Kashiko, *Kamus Lengkap Arab Indonesia* (Surabaya: Kashiko, 2000), 449

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), ganti rugi atau *ta'wid* merupakan suatu sanksi pembayaran berupa ganti rugi atau pembatalan akad oleh salah satu pihak yang tidak melaksanakan apa yang telah dijanjikan.⁴⁰ Hal tersebut tercantum pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 36 dan 38, yang berbunyi:

Pasal 36

Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

1. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pasal 38

Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a. Membayar ganti rugi;⁴¹
- b. Pembatalan akad;
- c. Peralihan risiko;
- d. Denda; dan/atau
- e. Membayar biaya perkara

⁴⁰ Fokusmedia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Bandung: Fokusmedia, 2008), 22

⁴¹ *Ibid.*, 22-23

Menurut prinsip umum syariah, diperbolehkan meminta suatu ganti rugi apabila terdapat kerugian atau kerusakan dari pihak lawan secara wajar. Lembaga keuangan harus mempertimbangkan perolehan jaminan dalam suatu kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Maka ketika kerugian atau kerusakan tersebut timbul karena suatu kesalahan pelanggan (nasabah), masuk akal bila sebuah lembaga keuangan meminta sebuah ganti rugi dari pelanggan (nasabah) tersebut. Namun besarnya ganti rugi yang harus dibayar oleh nasabah harus sesuai dengan kerugian riil (real loss) dan kerugian tersebut sudah pasti dialami (fixed cost) dalam sebuah transaksi. Jadi tidak berupa perkiraan kerugian yang akan terjadi karena adanya sebuah peluang yang hilang.⁴²

2. Dasar hukum *ta'wid*

a. Al-Quran

1) QS. Al-Ma'idah:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ
 UIN SUNAN AMPEL
 SURABAYA

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu⁴³

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusi wajib menepati dan memenuhi sesuatu yang telah diperjanjikan tanpa adanya

⁴² Fokusmedia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Bandung: Fokusmedia, 2008), 22.

⁴³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah...*, 84.

penundaan dalam pembayaran apabila dalam keadaan mampu, dan tidak diperbolehkan menimbulkan kerugian terhadap pihak lain dalam hal transaksi.

2) *QS. Al-Isra>* ' ayat 34

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawaban”

Dalam ayat tersebut Allah memerintahkan umat manusia agar memenuhi janji, baik berupa perjanjian kepada Allah maupun sesama manusia. Perjanjian yang telah disepakati harus dilaksanakan sesuai hukum dan aturan yang berlaku, sehingga apabila terdapat pihak yang melanggar maka akan mendapatkan balasan yang setimpal.

3) *QS. Al-Baqarah:194*

فَمَنْ أَعَدَّى عَلَيْكُمْ فَأَعِدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعَدَّى عَلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ

اللَّهُ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ ١٩٤

maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa.⁴⁴

⁴⁴ Ibid.327

Ayat tersebut menjelaskan bahwa umat Islam harus berbuat adil, sekalipun itu kepada kaum musyrik. Sehingga kerugian yang diterima dibalas sesuai dengan kerugian yang dialami

b. Hadis

Dalam sebuah hadist yang disampaikan oleh Syekh Wahbah al-Zuhaily yang berbunyi:

التعويض هو تغطية الضرر الواقع بالتعدي أو الخطأ

Ta'wid (ganti rugi) adalah upaya menutup kerugian yang terjadi dan disebabkan pelanggaran atau kesalahan.”

Maka dapat dipahami bahwa ganti rugi kepada pihak yang dirugikan atas sebuah pelanggaran ataupun sebuah kesalahan oleh karena itu ganti rugi harus dibayarkan agar tidak memberikan kerugian untuk salah satu pihak yang terkait.

3. Fatwa dan fatwa DSN MUI nomor 43 tahun 2004

a. Fatwa

1) Pengertian Fatwa

Fatwa secara bahasa berasal dari bahasa Arab yaitu al-fatwa dengan bentuk jamak fatawa, yang berarti nasihat, jawaban, petuah, pertanyaan hukum, dan pendapat dalam bidang hukum atau legal opinion. Menurut Yusuf Qardhawi fatwa secara syara' adalah menerangkan hukum syara' dalam suatu persoalan sebagai jawaban

dari pertanyaan dari seseorang maupun kolektif yang identitasnya jelas maupun tidak.⁴⁵

Dari segi kekuatan hukum, fatwa sebagai jawaban hukum (legal opinion) tidaklah bersifat mengikat, dimana seseorang yang meminta fatwa (mustafti) baik secara perseorangan maupun lembaga atau masyarakat luas tidak harus mengikuti isi atau hukum yang diberikan kepadanya. Dari beberapa pengertian fatwa diatas, ada beberapa unsur-unsur dalam proses pemberian fatwa, yaitu:

- a) *Al-ifta* atau *al-futya* merupakan kegiatan menerangkan hukum syarak (fatwa) sebagai jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan.
- b) *Mustafti* merupakan individu atau sekelompok yang mengajukan pertanyaan atau meminta fatwa.
- c) *Mufti* merupakan orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut atau orang yang memberikan fatwa.
- d) *Mustafit Fih* merupakan peristiwa, masalah, kasus atau sebuah kejadian yang ditanyakan status hukumnya.
- e) Fatwa merupakan jawaban hukum dari sebuah masalah, peristiwa, kasus atau kejadian yang ditanyakan.⁴⁶

b. Dasar hukum fatwa

⁴⁵ Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia* (Jakarta: Badan Litbang Dan Kementrian Agama RI, 2010), 66.

⁴⁶ Ibid. 68

1) QS. Al-Yusuf (12) ayat 43

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعَ عِجَافٍ
 وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي
 رُءْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ ٤٣

Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya): "Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang kering". Hai orang-orang yang terkemuka: "Terangkanlah kepadaku tentang ta'bir mimpiku itu jika kamu dapat mena'birkan mimpi"⁴⁷

2) Q.S Ash-Shafat (37) ayat 11

فَأَسْتَفْتِهِمْ أَهُمْ أَشَدُّ خَلْقًا أَمْ مَنَّا خَلَقْنَا إِنَّا خَلَقْنَاهُمْ مِّن طِينٍ لَّازِبٍ ١١

Maka tanyakanlah kepada mereka (musyrik Mekah): "Apakah mereka yang lebih kukuh kejadiannya ataukah apa yang telah Kami ciptakan itu?" Sesungguhnya Kami telah menciptakan mereka dari tanah liat.⁴⁸

c. Fatwa DSN-MUI Nomor 43 Tahun 2004

1) Latar Belakang Fatwa DSN-MUI Nomor 43 Tahun 2004

Fatwa DSN-MUI Nomor 43 Tahun 2004 menjelaskan tentang Ganti Rugi (ta'wid). Adapun Dewan Syariah Nasional-MUI mengeluarkan fatwa ini atas dasar beberapa pertimbangan, diantaranya adalah:

⁴⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Duta Ilmu, 2010), 192

⁴⁸ Ibid.356

- a) Menghindarkan praktik riba atau praktik yang menjurus kepada riba, serta mengenai denda finansial yang dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional;
- b) Mengurangi risiko kerugian yang diakibatkan wanprestasi atau kelalaian dengan adanya penundaan pembayaran sehingga melanggar perjanjian yang dilakukan oleh pihak yang melakukan transaksi dalam LKS;
- c) Melindungi kepentingan semua pihak yang bertransaksi, baik nasabah maupun LKS, sehingga tidak ada satu pihak yang dirugikan haknya;
- d) Menunjukkan kerugian yang benar-benar dialami secara riil oleh para pihak dalam transaksi wajib diganti oleh pihak yang menimbulkan kerugian tersebut;
- e) Adanya permintaan dari pihak yang bertransaksi di LKS untuk adanya fatwa dari DSN-MUI mengenai ganti rugi yang diakibatkan oleh adanya penunda-nundaan pembayaran dalam kondisi mampu;
- f) Adanya upaya melindungi para pihak yang bertransaksi.⁴⁹

2) Fatwa DSN-MUI Nomor 43 Tahun 2004

⁴⁹ Fatwa Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *Ta'widh* (Ganti Rugi)

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSNMUI) dalam fatwa 43 tahun 2004 tentang ta'wid (Ganti Rugi) memutuskan beberapa point yaitu diantaranya:

Pertama : Ketentuan Umum

- a) Ganti rugi (ta'wid) 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'wid adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
- c) Kerugian riil adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yg seharusnya dibayarkan.
- d) Besar ganti rugi (ta'wid) 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 Ganti rugi (ta'wid) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (dain), seperti salam, istishna' serta murabahah dan ijarah.

- e) 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.

Kedua : Ketentuan Khusus

- a) Ganti rugi yang diterima dalam transaksi di LKS dapat diakui sebagai hak (pendapatan) bagi pihak yang menerimanya.
- b) Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
- c) Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.
- d) Pihak yang cedera janji bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lainnya yang timbul akibat proses penyelesaian perkara.

Ketiga : Penyelesaian Perselisihan

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan

Arbitrase Syari'ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

Keempat : Ketentuan Penutup

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

REALISASI *REFUND* DANA HOTEL DALAM APLIKASI *REDDOORZ*

A. Profil RedDoorz

1. Sejarah *RedDoorz*⁵⁰

Amit Saberwal pria asal India yang memulai karirnya di industri perhotelan dengan bekerja di Sarovar Hotels dan Resorts di tahun 1997. Dalam masa kerjanya Amit Saberwal hingga Februari 2002, dalam mengembangkan bisnis jaringan hotel Sarovar memiliki peranan yang sangat penting yakni sebagai Regional Sales Manager. Setelah berpindah dari Sarovar Hotels & Hotels, Amit melanjutkan karirnya di sebagai sales and marketing director di The Park Hotels hingga tahun 2005.

Lalu pada tahun 2005, Amit Saberwal bergabung dengan perusahaan yang bernama MakeMyTrip.com sebagai Senior Vice-President of Distribution. Pada perusahaan ini Amit Saberwal memiliki tugas tanggung jawab untuk mendistribusikan produk MakeMyTrip secara lengkap melalui saluran B2C dan B2B diseluruh India, yang mencakup pengembangan lini bisnis baru seperti liburan domestik, pertemuan dan insentif, serta pemeran dagang.

⁵⁰ Aprianto Cahyo Nugroho, *Amit Saberwal, Kembangkan RedDoorz Untuk Revolusi Industri Pariwisata Asia Tenggara*, diakses dari <https://ekonomi.bisnis.m/read/20180207/12/735521/amt-saberwal-kembangkan-reddoorz-untuk-revolusi-industri-pariwisata-asia-tenggara> diakses pada tanggal 7 Desember 2019

Setelah tujuh tahun bekerja di MakeMyTrip.com, Amit Saberwal mendapat peran baru sebagai Chief Business Officer untuk pasar internasional. Amit berkonsentrasi untuk memperluas operasi MakeMyTrip serta meningkatkan pengalaman pelanggan di pasar internasional. Setelah memiliki pengalaman sebagai Chief Business Officer Amit memutuskan untuk membawa semuanya ke tingkat lebih lanjut dengan menciptakan *RedDoorz* – jaringan hotel terkemuka di Asia Tenggara.

Amit menyadari besarnya potensi bisnis perhotelan dengan pasar Asia Tenggara serta tersebarinya pusat pariwisata dan bisnis terkemuka seperti Thailand, Bali, Singapura, Jakarta, dan Kuala Lumpur. Akan tetapi, Amit Saberwal menganggap potensi pasar ini belum tergarap secara maksimal, disebabkan masih banyak penginapan-penginapan skala kecil yang belum mengadopsi teknologi distribusi secara *online*. Hal ini disebabkan karena pemilik hotel dan penginapan skala kecil tidak dapat mewujudkan potensi moneter penuh dari asset mereka dan harus mematok tarif yang rendah agar dapat menarik pelanggan.

Amit Saberwal menggandeng sesama rekan kerjanya di MakeMyTrip.com, Aseesh Saxena. Mereka menggagas ide untuk membangun sebuah platform *online* yang bertujuan untuk merevolusi industry perjalanan di Asia Tenggara. Dan pada tahun 2015 mereka mendirikan jaringan *budget online* yang bernama *RedDoorz*. Model dan

ide bisnis RedDoorz terinspirasi dari perusahaan hotel budget terbesar di India yakni OYO Rooms, yang telah di klaim sebagai pemain terbesar dengan menguasai 200 kota di India dengan total kamar mencapai lebih dari 700 ribu.



Sumber: RedDoorz.com/2019

Model bisnis yang diangkat oleh RedDoorz adalah bekerjasamadengan hotel yang bersifat kecil dan independen dengan menggabungkan ke dalam satu platform serta memberikan pelatihan teknologi dan pelajaran dasar layanan pelanggan, bahasa, dan perawatan ruang untuk benar-benar memastikan tingkatan layanan yang seragam diseluruh jaringan kepada para staf hotel.

Sejak didirikan pada bulan Juli 2015, *RedDoorz* mulai menemukan pijakan dasar pada awal 2016 dengan memusatkan perhatian di pasar Indonesia. Pada tahun 2018 RedDoorz mengeklaim sebagai salah satu *marketplace* hotel *online* terkuat di Asia Tenggara, yang mana telah melayani lebih dari 700.000 pelanggan di Indonesia dan telah memiliki lebih dari 3.000 kamar di 17 kota. Selain di Indonesia, *RedDoorz* juga telah beroperasi di Filipina dan Singapura, *RedDoorz* telah dirancang untuk memasuki pasar wisata di Asia

Tenggara yang bernilai sekitar US\$52 miliar, yang banyak tersebar hotel-hotel *budget* bintang dua atau lebih rendah.⁵¹

2. Visi dan Misi

a. Visi

Mempermudah orang untuk bepergian dan menyediakan sebuah penginapan yang terpercaya, terjangkau di banyak kota besar dan destinasi.

b. Misi

Menjadikan penginapan yang berkualitas dengan standart bintang tiga dan harga yang terjangkau serta pemesanan yang cepat dan mudah.

3. Strategi pemasaran

a. Harga

RedDoorz adalah jaringan penginapan *budget online* terbesar di Indonesia yang sudah tersebar di seluruh Indonesia dengan lebih dari 450 properti yang dapat dipilih konsumen di kisaran harga 100 ribu hingga 400 ribu. Selain itu dalam pembagian hasil antara pihak hotel dengan pihak *RedDoorz* yakni, 70% untuk *RedDoorz* dan 30% untuk pihak hotel.

⁵¹ Kurnia yustiana, *RedDoorz Ekspansi Hotel ke Lebih Banyak Kota di Indonesia*, diakses dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-3728176/reddoorz-ekspansi-hotel-ke-lebih-banyak-kota-di-indonesia>, diakses pada tanggal 7 Desember 2019

b. Produk

Untuk saat ini RedDoorz hanya mengeluarkan produk berupa jaringan penginapan. Dimana RedDoorz memiliki beberapa tipe penginapan yang meliputi RedDoorz standart, RedDoorz plus, dan RedDoorz premium. Perbedaan dari tipe-tipe penginapan tersebut terletak pada harga dan fasilitas yang diberikan.

- 1) RedDoorz standart jumlah kamar hanya 40 dengan ukuran $3 \times 3 \text{m}^2$, kisaran harga mulai dari 100 ribu rupiah hingga 150 ribu rupiah.
- 2) Kedua, RedDoorz plus dengan berbasis hotel bintang 3 serta memiliki kisaran harga mulai dari 150 ribu rupiah hingga 250 ribu rupiah.
- 3) Ketiga, RedDoorz premium berbasis hotel minimal bintang 3 keatas, dilengkapi dengan *bathtub* disetiap kamar serta terdapat fasilitas kolam renang, kisaran harga sekitar 250 ribu rupiah hingga 400 ribu rupiah.

Sedangkan untuk tipe kamar, RedDoorz memiliki beberapa tipe kamar yang meliputi *twin room*, *deluxe room*, *deluxe twin room* dan *superior room*. Perbedaan dari tipe-tipe penginapan tersebut terletak pada harga dan fasilitas yang diberikan. Fasilitas yang diberikan oleh RedDoorz

meliputi AC, Televisi, Wifi, air mineral, dan perlengkapan mandi. Untuk fasilitas breakfast hanya untuk tipe kamar tertentu.

c. Promosi

Beragam-macam cara promosi yang dilakukan RedDoorz untuk menarik konsumennya meliputi promosi melalui sosial media, iklan di televisi serta pamflet maupun baliho. Selain itu promosi harga yang ditawarkan juga sangat beragam seperti diskon potongan untuk menginap semalam, *cashback*, dan fitur *red cash*.⁵²



Sumber: Aplikasi RedDoorz/2019.



Sumber: Aplikasi RedDoorz/ 2019.

⁵² Wawancara dengan Rojen, tanggal 9 januari 2019 di Kantor RedDoorz Gedung Pakuwon Center Surabaya



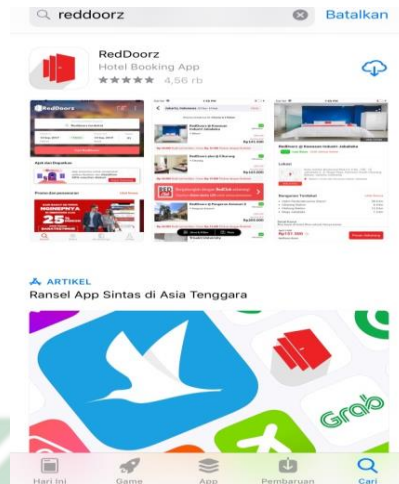
Sumber: Aplikasi RedDoorz/ 2019.

4. Jaringan-jaringan RedDoorz

Sistem yang dianut RedDoorz adalah bekerjasama dengan hotel-hotel yang memiliki standart minimal bintang 3, dan saat ini jaringan RedDoorz telah menjajaki berbagai negara Asia Tenggara seperti Vietnam, Filipina, Singapura dan Indonesia. Untuk Indonesia sendiri RedDoorz telah beroperasi di berbagai kota, seperti Bali, Lombok, Aceh, Batam, Makasar, Medan, Manado, Bogor, Semarang, Surabaya, Jakarta, dan Bandung. Salah satu contoh hotel yang telah bekerjasama dengan RedDoorz di kota Surabaya yakni hotel Near Gubeng Station yang terletak di jalan Gubeng Surabaya.

5. Prosedur pemesanan RedDoorz

- a. Langkah pertama download aplikasi RedDoorz terlebih dahulu di Play Store atau App Store.



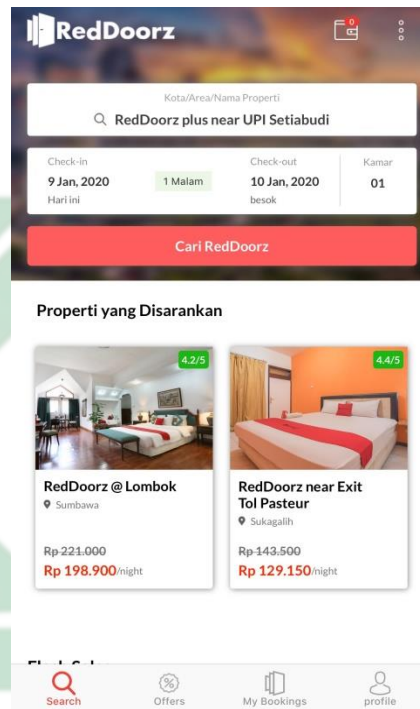
Sumber: Aplikasi RedDoorz/ 2020.

- b. Setelah aplikasi ter-download, lakukan pendaftaran untuk akun RedDoorz. Pendaftaran bisa melalui akun google, akun facebook, atau akun email.



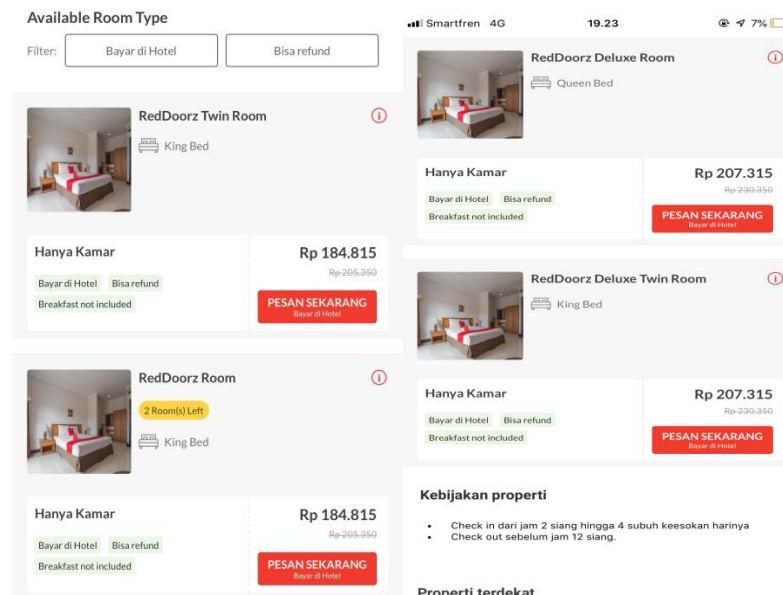
Sumber: Aplikasi RedDoorz/ 2020.

- c. Jika pendaftaran telah selesai, langkah selanjutnya pilih lokasi hotel RedDoorz yang diinginkan dan tanggal *check-in* , *check-out* serta jumlah kamar yang ingin dipesan.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020

- d. Memilih tanggal serta lokasi RedDoorz, langkah keempat yaitu pilih tipe kamar, fasilitas dan harga yang diinginkan



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

- e. Langkah kelima, jika sudah memilih kamar yang diinginkan klik tombol “pesan sekarang” dan pilih metode pembayaran. Pembayaran di hotel atau via transfer sesuai dengan nominal yang tertera pada aplikasi. Harga tersebut sudah termasuk pajak dan biaya lainnya.

Jumlah yang Harus Dibayarkan **Rp 209.315** ⓘ
 1 Kamar | 2 Tamu | 1 Malam semua sampai dengan

Tabungan dari **Rp 23.035** pada pemesanan ini

saya memesan untuk saya sendiri orang lain

Alamat email
 gebiisusanti@gmail.com

Nama Depan: Bapak ▾ gebi Nama Belakang: susanti

Nomor Telpun
 +62 ▾ 83129471370

Saya setuju dengan **kondisi pemesanan**

🎁 Anda akan mendapatkan 41463 Redcash untuk pemesanan ini. ✕

Jumlah yang Harus Dibayarkan: **Rp 209.315** ⓘ

Bayar di Hotel Bayar Sekarang

sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

- f. Jika konsumen memilih untuk pembayaran di hotel pada saat *check-in* maka konsumen akan diberi pilihan sekitar pukul berapa melakukan *check-in*.

< Bayar di Hotel

Jumlah yang harus dibayar
Rp 210.000
 (209315.0 telah dibulatkan)

Before 2:00 PM

2:00 PM to 5:00 PM

5:00 PM to 8:00 PM

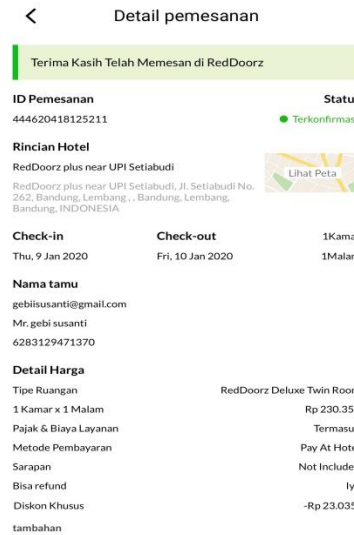
8:00 PM to 10:00 PM

After 10:00 PM

Konfirmasi Booking

sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020

- g. Setelah menentukan pukul berapa akan melakukan check-in, konsumen akan mendapatkan pemberitahuan konfirmasi dari pihak RedDoorz.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020

- h. Jika konsumen memilih pembayaran via transfer akan muncul beberapa pilihan metode pembayaran.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

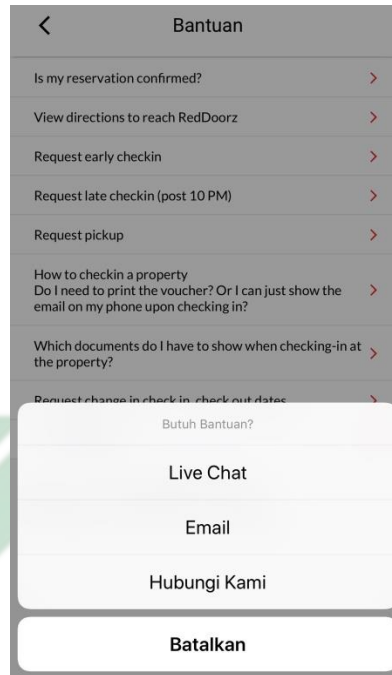
- i. Jika semua telah dikonfirmasi maka pihak RedDoorz akan memberikan pesan verifikasi bahwa konsumen telah melakukan *reservasi* via email.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

B. Prosedur *Refund* dana dalam Aplikasi RedDoorz

Aplikasi RedDoorz menyediakan berbagai fitur lengkap untuk konsumennya dengan tujuan mempermudah pemesanan kamar hotel, salah satu fitur yang terdapat dalam aplikasi RedDorz ialah fitur *refund*, dalam fitur tersebut konsumen bisa membatalkan pesanan yang telah dibayarkan jika terdapat kendala untuk mengingat.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

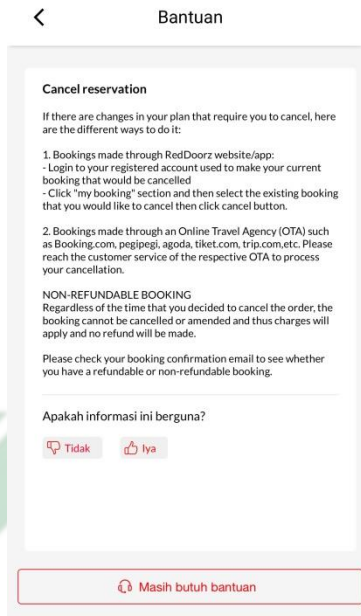
Prosedur yang dilalui konsumen sangat mudah, cukup dengan menggunakan fitur *live chat* yang telah tersedia dalam aplikasi RedDoorz dan terhubung langsung ke pihak *RedDoorz*, kemudian konsumen wajib menceritakan kronologi alasan pembatalan menginap dan memberitahu nomor reservasi yang didapat konsumen setelah melakukan pembayaran.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

Setelah konsumen menghubungi pihak RedDoorz, konsumen hanya tinggal menunggu proses *refund* yaitu 14 hari kerja diluar hari libur. Jumlah pengembalian dana yakni 0% atau 100%. Hal itu dilihat dari tipe kamar yang dipilih jika kamar yang dipilih menyediakan fitur *refund* maka pengembalian dana 100% tetapi jika konsumen memilih kamar yang tidak menyediakan fitur *refund* maka konsumen tidak dapat mengajukan *refund* tersebut alias 0%.⁵³

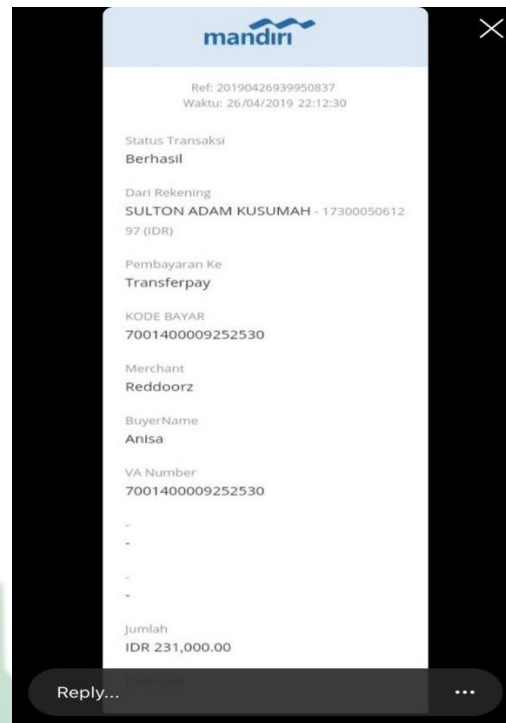
⁵³ Wawancara dengan Agung Budi Santoso, Tanggal 5 Desember 2019 di kantor RedDoorz Gedung Pakuwon Center Surabaya.



sumber: Aplikasi RedDoorz / 2020.

C. Praktik *Refund* dalam Aplikasi RedDoorz

Praktik *refund* dalam aplikasi RedDoorz tidak terealisasi dengan baik, hal itu dibuktikan dengan pengalaman salah satu konsumen yang bernama Adam, dimana ia melakukan Reservasi hotel via RedDoorz Plus yang bernama hotel Near Gubeng Station yang terletak di daerah Gubeng Surabaya, reservasi untuk tanggal 27 April - 28 April 2019 dengan tipe kamar *deluxe room*. Setelah melakukan pemesanan kamar hotel, Adam melakukan pembayaran pemesanan kamar hotel tersebut dengan via transfer ATM Mandiri sesuai nominal yang tertera dalam aplikasi yaitu Rp231.000,00.



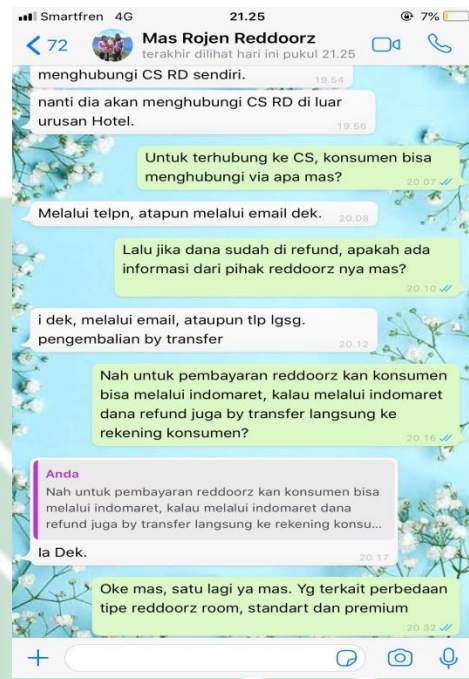
Setelah melakukan pembayaran seharusnya Adam sudah bisa melakukan *check-in* di hotel tersebut yaitu Near Gubeng Station Surabaya. Pada saat Adam sudah tiba di lokasi, dan melakukan check-in awalnya adam dipersilahkan untuk menunggu oleh pihak hotel dengan alasan kamar masih dibersihkan, namun setelah itu pihak hotel berkata bahwa kamar yang seharusnya sudah dipersiapkan untuk konsumen tersebut tidak tersedia atau mengalami *overbooked*. Mendengar hal itu agar tidak mengulur waktu terlalu lama Adam berniat ingin melakukan *refund* dananya tersebut karena kebetulan jenis kamar yang dipilih tersebut menyediakan fitur *refund*.

Setelah Adam melakukan prosedur *refund* dengan cara menghubungi pihak RedDoorz melalui chat via Instagram Adam mendapat balasan dan diminta untuk menunggu 14 hari kerja. Setelah lewat dari 14 hari kerja Adam menghubungi kembali pihak RedDoorz dan jawaban dari pihak RedDoorz mengatakan bahwa *Refund* telah di realisasikan melalui via transfer bank mandiri serta dilampirkannya bukti tranfer, tetapi pada saat Adam melakukan pengecekan ternyata tidak ada dana masuk dari pihak RedDoorz. Setelah kejadian tersebut adam terus menanyakan hal itu ke pihak RedDoorz tetapi pihak RedDoorz tidak memberikan jawaban apapun dan dana konsumen yang telah melakukan *reservasi* belum di *refund* oleh pihak RedDoorz. Sehingga hal tersebut jelas merugikan pihak konsumen dan tidak sesuai dengan ketentuan yang tertulis di aplikasi.⁵⁴

Setelah penulis melakukan wawancara terhadap salah satu pihak RedDoorz yang bernama Rojen terkait praktik *refund*, ia mengatakan bahwa jika konsumen ingin melakukan *refund* maka harus jelas alasan mengapa dilakukannya *refund* tersebut. hal itu disebabkan karena konsumen melakukan reservasi kamar hotel melalui *online* sehingga konsumen di setiap negara harus melalui antrian di pusat sistem RedDoorz yaitu di Singapura, oleh karena itu untuk proses *refund* sendiri dalam aplikasi RedDoorz adalah maksimal 30 hari diluar hari libur, Dan pengelolaan tersebut telah masuk ke manajemen pusat sehingga

⁵⁴ Wawancara dengan Sulthon Adam, tanggal 18 Februari 2020 via Aplikasi Instagram.

membutuhkan waktu lama untuk melayani satu persatu konsumen yang melakukan *refund* dana di setiap negara yang tergabung dengan RedDoorz.



Refund tersebut dapat dilakukan dengan syarat nama konsumen yang melakukan *refund* harus sama dengan nama konsumen yang telah melakukan reservasi dan alasan jelas mengapa dilakukannya *refund*. Proses pengembalian *refund* dana tersebut akan direalisasikan via transfer ke rekening konsumen dalam jangka waktu yang sebenarnya 30 hari kerja. Dan akan ada pemberitahuan. Jika dalam 30 hari kerja konsumen belum menerima *refund* dana tersebut maka konsumen ber-hak menghubungi kembali pihak RedDoorz melalui via email, live chat atau telepon.terkait

dengan masalah yang dialami oleh Adam pihak RedDoorz Surabaya tidak mengetahui dan tidak ada tanggapan apapun.

Masalah lain yang sering dikeluhkan konsumen RedDoorz adalah tidak tersedianya kamar pada saat sudah melakukan reservasi. Menurut salah satu pihak dari RedDoorz menjelaskan itu merupakan masalah *overbooked*. Dan hal tersebut sampai saat ini masih menjadi masalah dalam aplikasi *RedDoorz*. Dan biasanya solusi cepat dari pihak redDoorz adalah dengan mengalihkan di hotel lainnya atau dengan *refund*.

55



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁵ Wawancara dengan Rojen, tanggal 22 Januari 2020 via Aplikasi WhatsApp

BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP *REFUND* DANA REDDOORZ

A. Analisis Praktik *Refund* Dana di Hotel Near Gubeng Station dalam Aplikasi RedDoorz

Fitur *refund* dalam aplikasi RedDoorz merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen jika ingin melakukan pengembalian dana atas pembayaran reservasi hotel, Fitur *refund* tersebut memiliki prosedur yang sangat mudah. Konsumen dapat langsung menghubungi pihak RedDoorz melalui fitur *Live Chat*, Email atau telepon. Syarat untuk mengajukan *refund* tersebut adalah memberikan alasan yang jelas mengapa konsumen ingin mengajukan *refund* tersebut, lalu pastikan kamar yang dipilih oleh konsumen menyediakan fitur *refund*, dan nama konsumen yang mengajukan *refund* diwajibkan sama seperti yang melakukan reservasi kamar hotel. Setelah syarat-syarat tersebut terpenuhi maka pihak RedDoorz akan meminta nomor reservasi dan konsumen diminta untuk menunggu proses pengembalian tersebut yakni 14 hari kerja diluar hari libur dan akan ada pemberitahuan via email jika dana konsumen telah di *refund*. Tetapi untuk lama proses pengembalian tidak tertulis secara jelas karena dalam praktik sebenarnya proses *refund* direalisasi setelah 30 hari kerja.

Seperti kejadian yang dialami oleh salah satu konsumen RedDoorz yang bernama Adam dimana ia melakukan Reservasi hotel

via Aplikasi RedDoorz Plus yang bernama hotel Near Gubeng Station yang terletak di daerah Gubeng Surabaya, reservasi untuk tanggal 27 April - 28 April 2019 dengan tipe kamar *deluxe room* dengan total sejumlah Rp231.000,00 dan pembayaran dilakukan melalui metode transfer via ATM Mandiri .

Tetapi pada saat Adam sudah tiba di lokasi dan melakukan *check-in* mulanya Adam dipersilahkan untuk menunggu dikarenakan kamar masih dibersihkan. Tetapi setelah beberapa menit menunggu, Adam mendapat info dari pihak hotel bahwa kamar yang telah dipesan oleh Adam mengalami *overbooked*. Mendengar hal itu Adam segera melakukan *refund* dana hotel Near Gubeng Station tersebut melalui chat via aplikasi instagram. Setelah mendapat balasan dari pihak RedDoorz Adam diharapkan untuk menunggu 14 hari diluar hari kerja. Namun setelah 14 hari kerja Adam belum juga mendapatkan pengembalian dana tersebut, akhirnya Adam berinisiatif untuk menghubungi kembali pihak RedDoorz melalui chat via instagram. Disini pihak RedDoorz menjelaskan bahwa pengembalian dana telah ditransfer via ATM mandiri sejumlah Rp231.000,00 namun pada kenyataannya Adam sama sekali tidak menerima pengembalian dana tersebut. setelah itu dihari selanjutnya Adam terus menghubungi pihak RedDoorz tetapi Adam tidak mendapatkan jawaban apapun hingga sekarang dan Adam belum menerima realisasi dana sama sekali.

Terkait praktik *refund* tersebut penulis telah melakukan wawancara terhadap salah satu pihak RedDoorz yang bernama Rojen dan Budi. Mereka mengatakan bahwa jika konsumen ingin mengajukan *refund* mereka harus melalui beberapa persyaratan. Syarat yang pertama yaitu alasan yang jelas mengapa konsumen ingin mengajukan *refund*. Hal itu dikarenakan konsumen yang melakukan reservasi langsung via aplikasi RedDoorz disetiap negara akan melalui antrian di pusat RedDoorz yaitu Singapura. Maka dari itu untuk proses *refund* sendiri dalam aplikasi RedDoorz adalah maksimal 30 hari diluar hari libur, dan pengelolaan tersebut telah masuk ke manajemen pusat sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk melayani satu persatu konsumen yang mengajukan *refund* disetiap negara yang bekerjasama dengan RedDoorz.

Lalu yang kedua nama konsumen yang mengajukan *refund* harus sama dengan nama konsumen yang melakukan reservasi kamar hotel. Proses pengembalian *refund* tersebut akan direalisasikan ke konsumen yang sebenarnya adalah 30 hari kerja melalui via transfer ke rekening konsumen. Jika dalam 30 hari kerja konsumen belum mendapatkan *refund* dana tersebut, maka konsumen berhak menghubungi kembali pihak RedDoorz melalui via email, *live chat*, dan telepon.

Lalu kendala lain yang biasa dialami oleh konsumen RedDoorz adalah tidak tersedianya kamar, padahal konsumen sudah melakukan

reservasi dan pembayaran. Menurut pihak RedDoorz hal itu biasa dinamakan *overbooked* . dan hal tersebut sampai saat ini masih menjadi masalah dalam aplikasi RedDoorz. Sehingga biasanya jika terjadi permasalahan seperti itu pihak RedDoorz memberikan pilihan ke konsumen dengan mengalihkan ke hotel lain atau dengan *refund*.

B. Analisis Hukum Islam dan Fatwa DSN MUI Terhadap *Refund* dalam Aplikasi RedDdoorz

1. Analisis hukum islam terhadap *Refund* dalam aplikasi RedDoorz

Nilai-nilai aqidah, syariat, dan akhlaq dalam pengembangan ekonomi tidak boleh terlepas, khususnya dalam ekonomi Islam. dapat dijelaskan dalam kajian skripsi ini bahwa konsep *ija>rah* merupakan bagian dari salah satu fiqh muamalah. Yang mana *ija>rah* merupakan pemindahan manfaat atas suatu benda atau jasa tanpa pemindahan kepemilikan barang itu sendiri dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh pelaku akad dengan pembayaran upah atau sewa. Seperti dalil QS. *Al-Baqarah*: 233 yang berbunyi:

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ نَسْتَرِضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ

بِالْمَعْرُوفِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا

تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ۲۳۳

Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Baqarah: 233).⁵⁶

Ijarah memiliki 2 macam jenis, yakni ijarah bil amal dan ijarah bil manfaat. dalam skripsi ini membahas tentang persewaan kamar hotel, maka jenis ijarah yang sesuai adalah ijarah bil manfaat. apabila manfaat tersebut diperbolehkan oleh syariat untuk dipergunakan, maka ijarah seperti ini menurut ulama fikih hukumnya diperbolehkan apabila dijadikan objek untuk sewa-menyewa.

Ijarah dapat dikatakan sah jika memenuhi rukun dan syarat. Adapun rukun dan syarat sah Ijarah meliputi:⁵⁷

a. Rukun Ijarah

1) Pelaku akad (*al-mu'ji>r* dan *al-musta'ji>r*)

Al-mu'ji>r atau biasa disebut pemberi sewa, yaitu orang yang menyerahkan barang sewaan. Sedangkan makna dari *al-musta'ji>r* adalah orang yang menerima sewa (penyewa).

Pelaku akad hendaknya telah baligh dan berakal. Jika orang gila yang melakukan akad tersebut maka jelas tidak sah

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Solo: PT. Syaamil Cipta Media, 2006), 37.

⁵⁷ M. Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2013), 329.

akadnya. Dalam kasus ini *Al-mu'jir* berarti pihak RedDoorz, dan *Al-mustajir* adalah konsumen yang bernama Adam. Dari penelitian ini syarat untuk kedua belah pihak yang berakad telah baligh dan berakal telah terpenuhi dikarenakan, dalam kebijakan hotel setiap konsumen yang ingin melakukan reservasi wajib menunjukkan kartu identitas.

2) *Sighat*

Sighat merupakan suatu bentuk persetujuan kedua belah pihak dalam melakukan akad Ijarah yaitu Ijab dan Kabul. Ijab merupakan ucapan atau pernyataan dari pertama yakni pemberi sewa atau *mu'jir* untuk menyewakan barang atau jasa. Sedangkan Ijab merupakan ucapan atau pernyataan persetujuan dari pihak kedua yakni penerima sewa atau *mustajir* untuk menyewakan barang atau jasa yang disewakan oleh *mu'jir*. Ijab dan Kabul menjadi sah apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: ijab kabul harus diucapkan oleh orang yang telah baligh dan berakal, kabul harus sesuai dengan ijab, dilakukan dalam suatu majlis dan ada unsur suka sama suka. artinya tidak terdapat unsur pemaksaan didalam perjanjian sewa-menyewa tersebut. jika terdapat unsur pemaksaan maka perjanjian sewa-menyewa

bersifat tidak sah⁵⁸. Seperti yang tercantum dalam QS. *Al-Nisa': 29*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ ۖ
 أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنِ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ
 اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ٢٩

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu⁵⁹

Ayat ini menjelaskan bahwa ijarah yang dilakukan dengan unsur paksaan ataupun dengan cara yang batil, maka akad ijarah tersebut dinyatakan tidak sah, kecuali apabila dilakukannya secara suka sama-suka diantara kedua belah pihak.

Jika dikaitkan dengan skripsi ini, kasus yang terjadi adalah pihak Adam melakukan reservasi kamar hotel via Aplikasi RedDoorz. Sehingga dalam transaksi sewa-menyewa ini, pihak Adam dan pihak RedDoorz berada dalam satu majlis yakni majlis maya. Pernyataan tersebut dapat dilakukan diberbagai cara dan melalui media apapun, asalkan dapat dipahami maksudnya oleh penyewa yaitu pihak Adam dan

⁵⁸ Ibid., 330

⁵⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2006)

pemberi sewa yaitu pihak RedDoorz serta didasari atas suka sama suka serta penerimaan sewa yakni konsumen (Adam) telah menyatakan keralannya, hal itu terbukti karena dalam aplikasi RedDoorz konsumen dapat memilih secara bebas dimana, kapan, jenis kamar apa yang sesuai dengan kebutuhan dan fasilitas yang diperoleh. Namun masalah muncul ketika pihak konsumen ingin mengajukan *refund* dana yang disebabkan konsumen tidak mendapatkan kamar yang dipesannya tersebut. padahal saat konsumen Adam menghubungi pihak RedDoorz, pihak RedDoorz mengatakan bahwa proses *refund* akan direalisasi dalam waktu 14 hari kerja namun sampai detik ini realisasi tersebut belum terlaksana. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari rukun *i>ja>b* dan *qabu>l* kedua belah pihak tidak memenuhi syarat dikarenakan seperti dalil yang tercantum dalam *QS.An-Nisa'* (29) yang menyebutkan bahwa kita dilarang memakan harta orang lain dengan cara batil atau dengan unsur paksaan. Dari kasus ini jelas bahwa pihak konsumen tidak *ridho* karena pembayaran *refund* tidak terealisasi padahal pihak RedDoorz telah menjanjikan akan mengembalikan uang sewa tersebut.

3) *Ma'qu@d alaih*

Ma'qu@d alaih merupakan barang yang dijadikan objek sewa yakni berupa barang tetap dan barang bergerak yang hak miliknya merupakan hak milik sah dari pihak pemberi sewa

atau *mu'ji>r*. Persyaratan lain dari *ma'qu@d alaih* adalah pihak pemberi sewa menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu, barang tersebut dapat dimanfaatkan dan bermanfaat bagi manusia, barang yang sifatnya belum dimiliki seseorang tidak boleh diperjualbelikan atau disewakan, bisa diserahkan saat akad berlangsung atau sesuai kesepakatan bersama dan yang terakhir barang tersebut jelas dan transparan ⁶⁰jadi objek harus jelas barangnya yang meliputi jenis, sifat dan penyewa hendaknya menyaksikan dan memilih sendiri barang yang akan disewakan. Selain itu, harus jelas pula terkait jangka waktu sewa tersebut. besarnya upah sewa sebagai imbalan pengambilan manfaat dari penerima sewa harus diketahui jelas oleh kedua belah pihak jadi bukan kesepakatan salah satu pihak.

Dari penjelasan teori diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kasus ini ada ketidak sesuaian karena ternyata pihak RedDoorz tidak menyediakan kamar yang telah direservasi oleh Adam sehingga Adam merasa dirugikan. Padahal dalam teori diatas dijelaskan bahwa penyewa

⁶⁰ Al-Wahbah Zuhaili , *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, 2011. jilid 4, Terj. Abdul hayyie dkk, (Jakarta: Gema insani, 2011)

sanggup menyediakan barang yang telah disewa oleh penyewa dan diserahkan pada waktu yang telah di sepakati bersama.

4) *Ujra@h* (Upah)

Dalam upah hendaknya apa yang diisyaratkan dalam jual beli, yaitu harus suci. Tidak sah upah jika berbentuk babi, anjing, bangkai. Selain itu, upah diwajibkan sesuatu yang bermanfaat. Jadi, tidak sah upah yang tidak bisa dimanfaatkan seperti patung, alat-alat hiburan. Upah juga hendaknya berbentuk sesuatu yang dapat diserahkan. Tidak sah jika upah seperti burung yang ada di udara, ikan di dalam air dan barang yang di *gas}ab*. Syarat lain mengenai upah yaitu berakhirnya *ujra>h* terjadi apabila barang tersebut terdapat cacat maka dapat terjadi *iqalah* (menarik kembali).⁶¹

Menurut landasan teori diatas kasus dalam skripsi ini jika dilihat dari pihak konsumen sudah sesuai dengan syarat upah yakni harus suci dan dapat dimanfaatkan. Dari pihak pemberi sewa dan penerima sewa yakni pihak RedDoorz dan pihak konsumen telah menyepakati bersama jumlah dan jenis mata uang yang digunakan sebagai pembayaran serta metode pembayaran yang digunakan, misalnya dalam kasus ini konsumen membayar jumlah sewa sebesar RP231.000,00 pembayaran

⁶¹ Ibid.

melalui metode transfer via ATM Mandiri dan sudah menyerahkan bukti transfer ke pihak RedDoorz.

Sebagian para ulama ahli fiqh yakni mazhab Abu Hanifah berpendapat bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi kecuali dalam keadaan lengkap (seperti kendaraan) hukumnya tidak boleh, karena manfaat kegunaanya tidak dapat ditentukan. Sedangkan pendapat dari mayoritas para ulama fiqh menyatakan bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi dalam keadaan utuh secara mutlak diperbolehkan. Dikarenakan barang yang tidak lengkap tersebut bisa dimanfaatkan. Jadi hendaknya objek barang sewaa terdapat manfaat.⁶²

Jika terjadi cacat yang merusak pemanfaatannya, maka penyewa berhak memiliki hak *khiyar* (hak pilih). Memilih untuk meneruskan ijarah dan membayar seluruh uang sewa atau membatalkannya. Hal itu disebabkan karena manfaat dari objek akad tersebut terjadi sedikit demi sedikit. Jadi, jika terjadi cacat dalam barang yang disewakan sebelum diterimanya manfaat dari barang tersebut maka penyewa berhak menerima hak *khiyar*.

⁶²Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2016), 84.

Untuk melakukan fasak (pembatalan) harus dengan hadirnya kedua belah pihak yang berakad. Ulama Hanafiyah membagi uzur (alasan) yang mewajibkan fasak dalam tiga macam, yakni sebagai berikut uzur dari pihak penyewa, uzur dari pihak yang menyewakan, uzur dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan.

Kasus yang diangkat dalam skripsi ini, Adam ingin membatalkan ijarah dan mengajukan uang pengembalian dari reservasi kamar hotel yang disebabkan karena konsumen tidak mendapatkan manfaat dari akad ijarah ini yang disebabkan karena pihak RedDoorz tidak dapat menyediakan kamar. di saat Adam ingin mengajukan pengembalian tersebut pihak penyewa tidak mendapatkan hak yang semestinya, dikarenakan pihak pemberi sewa yakni RedDoorz tidak bisa mengembalikan uang sewa dari konsumen Adam. Hal ini berarti syarat ijarah tidak terpenuhi.

Jika konsumen membatalkan ijarah dengan mengajukan *refund* dana yang disebabkan karena konsumen Adam tidak dapat mengambil manfaat dari barang yang akan disewanya yakni kamar hotel maka hal ini diperbolehkan karena termasuk uzur dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan.

Jadi dapat disimpulkan dari penelitian ini syarat untuk kedua belah pihak yang berakad telah baligh dan berakal telah terpenuhi dikarenakan, dalam kebijakan hotel setiap konsumen yang ingin melakukan reservasi wajib menunjukkan kartu identitas. Syarat *ujrah* pun juga telah terpenuhi karena konsumen sebagai pihak penyewa telah membayar uang sewa sebesar Rp231.000,00 melalui transfer via ATM Mandiri sesuai melakukan proses reservasi dalam aplikasi RedDoorz. Masalah yang tidak sesuai terkait syarat-syarat ijarah yakni pihak RedDoorz sebagai pemberi sewa atau *mu'jir* tidak segera merealisasikan *refund* dana yang telah diajukan konsumen yang mana sesuai prosedur *refund* adalah 14 hari kerja sedangkan pada kenyataannya dari pihak RedDoorz prosedur *refund* yaitu 30 hari kerja, konsumen yang ingin mengajukan *refund* tersebut disebabkan karena masalah *overbooked* yang terjadi di hotel Near Gubeng Station Surabaya dimana konsumen tersebut pesan. sehingga konsumen tidak mendapatkan kamar penginapan yang telah di pesannya padahal konsumen sudah melakukan pembayaran uang sewa sesuai dengan perjanjian yang tertera dalam aplikasi RedDoorz.

Menurut ulama fikih *overbooked* yang terjadi pada hotel Near Gubeng Station Surabaya yang mana telah bekerjasama dengan RedDoorz, jelas tidak sesuai dengan syarat-syarat ijarah yaitu *ma'qud*

alai dan dianggap sebagai uzur dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan. Fisik barang yang dimaksud adalah kamar hotel yang tidak tersedia, dan konsumen tidak menerima manfaat padahal konsumen telah melakukan pembayaran maka penyewa bisa mem fasak akad ijarah tersebut dengan mengajukan *refund* ke pihak RedDoorz. Sebab dalam konsep ijarah, khususnya dalam jenis ijarah bil manfaat memandang bahwa suatu objek sewa haruslah yang memiliki manfaat. maksudnya adalah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya dengan keadaan utuh selama masa persewaan.

Selain itu juga *Refund* yang telah diterapkan oleh pihak RedDoorz tidak sesuai dengan prinsip ijarah yakni *s/ij>ghat* hal tersebut disebabkan karena, yang mana pada saat konsumen menghubungi pihak RedDoorz via chat instagram, pihak RedDoorz mengatakan bahwa proses *refund* akan terealisasi selama 14 hari kerja diluar hari libur namun setelah 14 hari kerja *refund* tersebut tidak kunjung terealisasi sampai sekarang bahkan pihak RedDoorz juga mengirimkan bukti transfer pengembalian dana palsu ke Adam yang kenyataannya belum direalisasikan sampai sekarang. sedangkan setelah penulis melakukan wawancara dengan pihak RedDoorz pada kenyataannya prosedur *refund* yakni 30 hari kerja. Sesuai dengan landasan teori diatas menyebutkan bahwa kita sebagai umat muslim dilarang memakan harta orang lain dengan cara batil dan disetiap perniagaan harus berdasarkan

suka sama suka dilihat dari kasus diatas bahwa pihak RedDoorz tidak segera merealisasikan *refund* dana tersebut jelas sangat merugikan pihak penyewa yakni konsumen Adam dan hal itu membuat konsumen merasa tidak ridha karena hak yang seharusnya didapat konsumen justru tidak diberikan oleh pihak pemberi sewa atau RedDoorz, sehingga hal tersebut jelas tidak sesuai dengan rukun ijarah yaitu *shighat* dan dapat disimpulkan bahwa akad tersebut menjadi batal.

2. Analisis Fatwa DSN MUI Nomor 43 Tahun 2004

Dalam fatwa DSN MUI 43 Tahun 2004 tentang *ta'widh* (Ganti Rugi) berkenaan dengan ganti rugi yang disebabkan oleh aplikasi RedDoorz:

Pertama: Ketentuan Umum

- a) *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 dimana dalam hal ini *refund* yang seharusnya dilakukan oleh aplikasi RedDoorz harusnya dibayarkan kepada pengguna dikarenakan aplikasi telah menjelaskan apabila terdapat *refund* pada kamar yang telah dipesan di Near Hotel Gubeng Surabaya.

- b) Kerugian riil adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yg seharusnya dibayarkan namun dalam hal ini *refund* yang harus dibayarkan oleh aplikasi RedDoorz belum juga dibayarkan dalam jangka waktu 14 hari sesuai kesepakatan yang telah ditentukan mengenai *refund*.

Kedua: Ketentuan Khusus

- a) Ganti rugi yang diterima dalam transaksi di LKS dapat diakui sebagai hak (pendapatan) bagi pihak yang menerimanya namun dalam pelaksanaannya tidak adanya kerugian yang dibayarkan kepada pihak yang dirugikan.
- b) Pihak yang cedera janji bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lainnya yang timbul akibat proses penyelesaian perkara dimana dalam hal ini pihak RedDoorz harusnya membayarka *refund* sehingga tidak memberikan kepada pihak pengguna.

Ketiga: Penyelesaian Perselisihan

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syari'ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah yang mana harus ada penyelesaian yang dilakukan oleh pihak RedDoorz kepada pengguna yang seharusnya mendapatkan haknya dalam memperoleh refund.

Keempat : Ketentuan Penutup

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya. Dengan fatwa ini berlaku sesuai untuk melindungi hak dari orang dirugikan sehingga berhak untuk memperoleh ta'wi>d.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adanya refund yang seharusnya dibayarkan oleh RedDoorz sesuai dengan kesepakatan aplikasi yang menjelaskan bahwa terdapat fitur refund pada pilihan kamar hotel Near Gubeng Surabaya namun dalam hal ini terdapat kerugian yang dialami oleh salah satu pengguna RedDoorz dimana dalam perjanjiannya akan dibayarkan dalam jangka waktu 14 hari namun pada kenyataannya tidak ada refund yang seharusnya diterima oleh pengguna RedDoorz. Oleh karena itu agar tidak mengakibatkan kerugian untuk salah satu pihak maka pihak RedDoorz yang telah menjanjikan fitur *refund* maka harus dibayarkan sesuai masa tenggat waktu 14 hari yang dijanjikan.

Dengan adanya sistem *refund* yang ditawarkan oleh RedDoorz secara hukum islam dan Fatwa DSN MUI nomor 43 Tahun 2004 maka secara hukum islam dengan adanya sistem refund seperti yang dalam islam disebut dengan ijarah maka tidak sesuai dengan hukum islam karena ijarah yaitu *ma'qud alai* dan dianggap sebagai uzur dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan. Fisik barang yang dimaksud adalah kamar hotel yang tidak tersedia, dan konsumen tidak menerima manfaat padahal konsumen telah melakukan pembayaran maka penyewa bisa mem fasak akad ijarah tersebut dengan mengajukan *refund* ke pihak RedDoorz. Sebab

dalam konsep ijarah, khususnya dalam jenis ijarah bil manfaat memandang bahwa suatu objek sewa haruslah yang memiliki manfaat. maksudnya adalah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya dengan keadaan utuh selama masa persewaan. Sedangkan secara Fatwa DSN MUI nomor 43 Tahun 2004 terdapat beberapa sub bab yang tidak terpenuhi dan menyebabkan ketidak sah an dalam menjalanka ta'wi>d (ganti rugi).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak RedDoorz harusnya bisa mempertanggungjawabkan fitur *refund* yang telah dijanjikan kepada pihak yang telah memakai RedDoorz agar tidak ada kerugian untuk salah satu pihak.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dalam permasalahan ini harus bisa mengkaji secara mendalam agar ilmu ijarah yang ada didalamnya dapat diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, boedi. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka setia. 2014.
- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit. 2004.
- Aprianto, Cahyo Nugroho. *Amit Saberwal Kembangkan RedDoorz Untuk Revolusi Industri Pariwisata Asia Tenggara*, diakses dari <https://ekonomi.bisnis.m/read/20180207/12/735521/amt-saberwal-kembangkan-reddoorz-untuk-revolusi-industri-pariwisata-asia-tenggara> diakses pada tanggal 7 Desember 2019.
- Asra, Abuzar. *Metodologi Penelitian Survei*. Bogor : IN Media. 2006.
- Azam al hadi, Abu. *Fikih Muamalah Kontemporer*, Depok: Rajawali Pers. 2017.
- Ibnu Hajar Al Asqalani. *Fathul Baari Penjelasan Kitab Shahih Al Bukha.*, Terj. Amirudin. Jakarta: Pustaka Azzam. 2007.
- Barlinti, Yeni Salma. *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*. Jakarta: Badan Litbang Dan Kementrian Agama RI. 2010.
- Barokah, Chonita Alvy. “*Analisis Hukum Islam Terhadap Perubahan Harga Tiket Pesawat Berdasarkan Perbedaan Waktu di Traveloka.com*”. Skripsi—Uin Sunan Ampel Surabaya. Surabaya. 2018.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media. 2006.
- Fatimah. *Kontrak Bisnis Syariah*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press. 2014.
- Fokusmedia. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Bandung: Fokusmedia. 2008.
- Ghoni. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2017.
- Hayati, Kulsum Nur. *Ekonomi*. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Hendriyati, Lutfi. *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta*. Yogyakarta. Jurnal—Akademi Pariwisata. 2019.

Hadis Riwayat Imam Bukhari no.1204

Kurnia yustiana, *RedDoorz Ekpansi Hotel ke Lebih Banyak Kota di Indonesia*, diakses dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-3728176/reddoorz-ekpansi-hotel-ke-lebih-banyak-kota-di-indonesia>, diakses pada tanggal 7 Desember 2019

Majah, Ibnu. Sunan Ibnu Majah, Kairo: Dar al-Fikri. 1994.

Mardani. *Hukum Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta:Rajawali Pers. 2015.

Mustofa, Imam. 2016. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada. 84

Putri, Litari Elisa. *Tanggung jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (TRAVEL AGENCY) terhadap konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)*. Lampung: Skripsi—Universitas Lampung. 2017.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: PT. Citra Adiyati Bakti. 2010.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016

Tamwif, Irfan. *Metode Penelitian*, Surabaya: Uinsa Press. 2014.

Tanjung, Hendri. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishingrt. 2013.

Tim Kashiko. *Kamus Lengkap Arab Indonesia*. Surabaya: Kashiko. 2000.

Utami, Riska Riski. *Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Menyewa) Kamar Hotel di Multazam Syariah Hotel*. Surakarta: Skripsi—Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2019.

Wardi M, Ahmad. *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah. 2013.

Wawancara dengan Rojen, tanggal 9 januari 2021 di Kantor RedDoorz Gedung Pakuwon Center Surabaya.

Wawancara dengan Agung Budi Santoso, Tanggal 5 Desember 2020 di kantor RedDoorz Gedung Pakuwon Center Surabaya.

Wawancara dengan Sulthon Adam, tanggal 18 Februari 2020 via Aplikasi Instagram.

Yanita Patriella. *Mulai Oyo, Airy, Hingga RedDoorz; Simak Tren Virtual Hotel Operator di Indonesia.* diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190708/12/1121417/mulai-oyo-airy-hingga-reddoorz-simak-tren-virtual-hotel-operator-di-indonesia>, pada tanggal 12 September 2019

Yazid, Muhammad. *Fiqh Muamalah Ekonomi Islam.* Surabaya: Imtiyaz,. 2017.

Zuhaili (al), Wahbah, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu.* jilid 4, Terj. Abdul hayyie dkk, Jakarta: Gema insani. 2011



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A