

PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN YURIDIS TERHADAP
PRAKTIK *REFUND* ATAS PEMBATALAN TIKET
PENERBANGAN SEBAGAI AKIBAT PANDEMI *COVID-19* DI
TRAVELOKA

SKRIPSI

Oleh

Alfa Syiharurrohman SJ

NIM. C92218109



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
SURABAYA

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfa Syiharurrohman SJ
NIM : C92218109
Fakultas : Syariah dan Hukum
Jurusan : Hukum Perdata Islam
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap Praktik
Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai
Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka

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

Sidoarjo, 11 Juli 2022

Saya yang menyatakan



Alfa Syiharurrohman SJ
NIM C92218109

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dalam hal ini menerangkan bahwa skripsi yang berjudul “Perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap Praktik *Refund* atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka” yang telah ditulis oleh Alfa Syiharurrohman SJ NIM. C92218109 telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 11 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



Ifa Mutitul Khoiroh, S.H., M.Kn.

NIP. 197903312007102002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Alfa Syiharurrohman SJ NIM C92218109 ini telah dipertahankan di depan sidang Munaqasah Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 27 Juli 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I



Ifa Mutitil Khoiroh, S.H., M.Kn
NIP. 197903312007102002

Penguji II



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

Penguji III



Arif Wijaya, S.H., M.Hum
NIP. 197107192005011003

Penguji IV



Safrudin Haroro, S.H., M.H
NIP. 202111004

Surabaya, 27 Juli 2022

Menegaskan,

Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya
Dekan,



Dr. Hj. Suqiyah Mutsyafa'ah, M.Ag
NIP. 196303271999032001



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 : Alfa Syiharurrohman SJ
NIM : C92218109
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
E-mail : alfasr123@gmail.com

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

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

**PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN YURIDIS TERHADAP PRAKTIK
REFUND ATAS PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN SEBAGAI
AKIBAT PANDEMI COVID-19 DI TRAVELOKA**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, dan menampilkan/ mempublikasikan 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 saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 08 Agustus 2022

Penulis


Alfa Syiharurrohman SJ

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan dengan judul “Perspektif Hukum Islam dan Yuridis Terhadap Praktik *Refund* atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka” yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah berupa bagaimana praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka dan bagaimana perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi dengan para narasumber secara *online* melalui Whatsapp, Email dan website Traveloka. Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif dengan pola berpikir induktif yang mana berangkat dari fakta-fakta yang telah dikumpulkan terkait praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka, dianalisis dengan teori ganti kerugian atas perjanjian (*ḍamān al- 'aqdi*) dan keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-ḍarurah*) dari perspektif Hukum Islam dan dari perspektif yuridis menggunakan teori ganti kerugian sebagai akibat wanprestasi dan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka dilakukan secara daring menggunakan aplikasi Traveloka. Dimulai dari konsumen mengajukan *refund* dan diproses oleh Traveloka untuk diteruskan kepada pihak maskapai. Pengajuan *refund* akan diproses oleh maskapai dan setelah disetujui akan dilanjutkan proses pencairan dana *refund* yang dikirimkan ke Traveloka dan dilanjutkan dengan mengirimnya ke konsumen. Tiket penerbangan yang diajukan *refund* terdiri dari delapan tiket penerbangan, dua tiket penerbangan mendapat *refund* berupa uang tunai dan enam tiket penerbangan yang tersisa mendapatkan *refund* dalam bentuk *travel voucher*. Berdasarkan perspektif Hukum Islam praktik tersebut termasuk dalam keadaan memaksa karena pandemi *Covid-19* dan konsumen tetap berhak menerima ganti rugi. Terkait nominal dan bentuk dari hasil *refund* yang diberikan Traveloka belum sesuai dengan *ḍamān al- 'aqdi* dan *ḥālat al-ḍarurah* secara penuh. Sedangkan dari perspektif yuridis, dilandasi dengan Keppres No. 12 Tahun 2020 dan Permenhub No. 25 Tahun 2020, Traveloka dalam keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) saat tidak memenuhi prestasinya. Meskipun demikian, konsumen tetap berhak atas ganti rugi sesuai dengan Pasal 1545 KUH Perdata dan Permenhub No. 185 Tahun 2015. Terkait dengan nominal dan bentuk *refund* yang diberikan Traveloka belum sesuai dengan Permenhub No. 185 Tahun 2015 dan Permenhub No. 25 Tahun 2020 secara penuh.

Pada bagian akhir skripsi ini, penulis memberikan saran kepada Traveloka berupa memberikan penjelasan secara pasti kepada konsumen terkait nominal dan bentuk dari *refund*. Sedangkan bagi konsumen diharapkan untuk memahami kebijakan *refund* dari Traveloka maupun kebijakan *refund* dari maskapai sesuai dengan tiket penerbangannya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Kajian Pustaka.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	13
G. Definisi Operasional.....	14
H. Metode Penelitian.....	15
I. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II GANTI RUGI PADA WANPRESTASI DAN KEADAAN MEMAKSA MENURUT HUKUM ISLAM DAN YURIDIS.....	19
A. Teori Jual Beli, Ganti Rugi dan Keadaan Memaksa dalam Hukum Islam.....	19
1. Konsep jual beli.....	19
2. Konsep ganti rugi atas perjanjian (<i>damān al-'aqdi</i>).....	223
3. Keadaan memaksa atau darurat (<i>ḥālat al-ḍarurah</i>).....	289
B. Ganti Rugi pada Wanprestasi dan Keadaan Memaksa Menurut KUH Perdata.....	301
1. Syarat sah perjanjian dan hapusnya perikatan.....	301
2. Ganti rugi pada wanprestasi.....	323
3. Keadaan memaksa (<i>overmacht/force majeure</i>).....	367
C. Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan.....	423

D. Konsep Perlindungan Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.....	456
BAB III PRAKTIK <i>REFUND</i> ATAS PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN SEBAGAI AKIBAT PANDEMI <i>COVID-19</i> DI TRAVELOKA.....	51
A. Profil Singkat Traveloka.....	51
B. Kebijakan <i>Refund</i> dan Prosedur Pengajuan <i>Refund</i> di Traveloka	52
C. Proses Penerimaan Dana <i>Refund</i> oleh Konsumen.....	506
BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN YURIDIS TERHADAP PRAKTIK <i>REFUND</i> ATAS PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN SEBAGAI AKIBAT PANDEMI <i>COVID-19</i> DI TRAVELOKA	63
A. Analisis Praktik Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi <i>Covid-19</i> di Traveloka.....	63
B. Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik <i>Refund</i> atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi <i>Covid-19</i> di Traveloka	606
C. Analisis Yuridis Terhadap Praktik Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi <i>Covid-19</i> di Traveloka	73
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tampilan Depan Aplikasi Traveloka.....	45
Gambar 3. 2 Langkah Awal Pengajuan <i>Refund</i>	48
Gambar 3. 3 Langkah Pemilihan Tiket, Penumpang dan Alasan.....	48
Gambar 3. 4 Langkah Pengisian Detail Transfer	49
Gambar 3. 5 Langkah Pengecekan Pengajuan <i>Refund</i>	49



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perincian Hasil <i>Refund</i>	51
Tabel 3. 2 Nilai Travel Voucher Hasil <i>Refund</i>	53
Tabel 4. 1 Rincian Refund Tiket Penerbangan di Traveloka	66
Tabel 4. 2 Rincian Pembayaran dan Hasil Refund	71
Tabel 4. 3 Rincian Pembayaran dan Nilai Travel Voucher	73



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sars Cov-2 merupakan virus yang dapat menyebabkan seorang manusia terjangkit penyakit *Covid-19*, dengan gejala umumnya batuk, demam dan sesak nafas.¹ Hal tersebut karena sistem pernafasan manusia yang diserang, dimulai dari hidung hingga ke paru-paru melalui proses bernafas yang dilakukan setiap saat.² Namun virus ini tidak bisa dianggap remeh, karena telah terbukti banyak manusia meninggal dunia karena akibatnya. Virus ini bermula dari Wuhan, China yang teridentifikasi pada Desember 2019 dan terus menyebar hingga ke Sebagian negara di dunia. Menanggapi hal tersebut *World Health Organization* (WHO) menetapkan sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020 yang perlu dicegah penyebarannya.³

Penyebaran virus corona pertama kali masuk Indonesia dikonfirmasi pada tanggal 2 Maret 2020. Bermula dari 2 orang yang terkonfirmasi positif, selang 16 hari sudah bertambah menjadi 227 kasus.⁴ Dalam merespon pandemi *Covid-*

¹ Mukharom et al, "Kebijakan Nabi Muhammad SAW Menangani Wabah Penyakit Menular dan Implementasinya dalam Konteks Menanggulangi Coronavirus Covid-19", *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syari*, Vol. 7. No. 3 (2020).

² Eko Zulfikar, "Tindakan Preventif atas Penyebaran Covid-19 dalam Perspektif Hadis", *Dirayah: Jurnal Studi Ilmu Hadis*, Vol. 3. No. 1 (2020), 31.

³ Eman Supriatna, "Wabah Corona Virus Disease (Covid 19) dalam Pandangan Islam", *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syari*, Vol. 7. No. 6 (2020), 556.

⁴ Edwardus Iwantri Goma, "Dampak Covid-19 Terhadap Isu Kependudukan Di Indonesia", *Geodika: Jurnal Kajian Ilmu dan Pendidikan Geografi*, Vol. 5. No. 1 (Juni, 2021), 34.

19, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan *social distancing* dan *physical distancing* bagi masyarakat Indonesia. Namun hal demikian masih belum bisa menekan jumlah korban terkonfirmasi virus ini. Sehingga Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease (Covid-19)* sebagai dasar penerapan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).⁵ Pemberlakuan kebijakan ini memberikan dampak negatif pada sektor perekonomian karena dalam kurun waktu yang cukup lama, banyak perkantoran dan pabrik yang dilarang untuk beroperasi. Selain itu juga berdampak pada tradisi mudik yang selalu terjadi setiap tahun di Indonesia.

Tradisi mudik libur lebaran adalah perjalanan menuju kampung halaman yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia menjelang Idul Fitri untuk berkumpul dengan keluarga.⁶ Namun dalam rangka mencegah penyebaran virus *Covid-19*, pemerintah menerapkan kebijakan larangan penggunaan sarana transportasi yang bertepatan pada masa mudik lebaran 2020. Hal ini didasarkan pada Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Selanjutnya disebut Permenhub No. 25 Tahun 2020) yang mana melarang penggunaan sarana transportasi pada tanggal 24 April 2020 hingga 31

⁵ Edwardus Iwantri Goma, "Dampak Covid-19" ..., 34.

⁶ Bambang Soebyakto, "Mudik Lebaran", *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol. 9. No. 2 (Desember, 2011), 61.

Mei 2020.⁷ Sehingga mayoritas masyarakat Indonesia tidak bisa menjalankan tradisi mudik libur lebaran pada tahun 2020.

Menanggapi peningkatan jumlah pengguna transportasi umum saat mudik lebaran, banyak orang yang telah membeli tiket penerbangan jauh hari sebelumnya. Namun dengan diterbitkannya kebijakan sebagaimana dijabarkan sebelumnya, maka pihak maskapai penerpangan mengeluarkan kebijakan pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*). Terkhusus pada tiket penerbangan yang memakan biaya jutaan rupiah untuk membeli. Maka masyarakat yang telah membeli tiket penerbangan akan mengajukan pengembalian dana (*refund*) atas pembelian tiketnya.⁸

Adanya fenomena pengajuan pengembalian dana (*refund*) atas pembatalan tiket penerbangan memberikan dampak pada Traveloka. Hal tersebut dikarenakan Traveloka sebagai platform yang menyediakan tiket penerbangan dengan jumlah konsumen yang banyak di Indonesia. Sehingga akan banyak konsumennya yang telah membeli tiket penerbangan mengajukan *refund* pada pihak Traveloka.

Permasalahan yang terjadi di lapangan, pihak Traveloka memberikan pengembalian dalam bentuk *travel voucher* pembelian tiket penerbangan. Dalam konteks pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*), berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor

⁷ Dian Andaka, "Dampak Pelarangan Mudik Akibat Pandemi Covid19 Terhadap Bisnis Angkutan Udara di Indonesia", *Journal of Civil Engineering and Planning*, Vol. 1. No. 2 (2020), 117.

⁸ Ibid., 118.

89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, pihak maskapai wajib mengembalikan dana secara tunai apabila pembelian tiket secara tunai.⁹ Sehingga menimbulkan polemik dan permasalahan yang merugikan konsumen karena pengembalian dana dalam bentuk *travel voucher* tersebut. Konsumen yang merasa dirugikan secara terpaksa menerima kebijakan tersebut karena pengajuan *refund* yang memakan waktu hampir tiga bulan.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Sebagai Bencana Nasional, *Covid-19* dinyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional.¹⁰ Hal ini didasarkan karena penyebaran *Covid-19* mempunyai dampak tingginya jumlah korban dan kerugian harta benda, cakupan wilayah yang semakin meluas akibat bencana *Covid-19*, serta implikasinya pada berbagai aspek sosial masyarakat.¹¹ Sehingga *Covid-19* dapat dijadikan dasar keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*).

⁹ Dzakiannisa Roskiyasa and N.G.N Renti Maharaini Kerti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat oleh PT. Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Vol. 4. No. 1 (2020).

¹⁰ Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Sebagai Bencana Nasional.

¹¹ Andi Risma dan Zainuddin, "Tafsir Pandemi Covid-19 Sebagai Alasan Force Majeure yang Mengakibatkan Pembatalan Perjanjian", *Jurnal Wawasan Yuridika*, Vol. 5. No. 1 (Maret, 2021), 102.

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) *refund* masuk dalam kategori ganti kerugian akibat tidak dijalankannya suatu prestasi (wanprestasi). Wanprestasi bisa terjadi dalam jual beli barang maupun jasa dan bisa dilihat di Pasal 1236 yaitu apabila satu pihak tidak mampu untuk menyerahkan barang dan Pasal 1239 apabila tidak mampu untuk melakukan perbuatan tertentu. Sebagai konsekuensinya Pasal 1243 KUH Perdata mengatur bahwa pihak yang telah wanprestasi harus melakukan “penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang ditentukan”. *Refund* atau pengembalian biaya termasuk dalam salah satu jenis ganti kerugian.¹²

Meskipun dalam Pasal 1245 KUH Perdata keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) dapat dijadikan dalih pihak Traveloka “tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya”. Namun secara spesifik berdasarkan Pasal 23 Permenhub No. 25 Tahun 2020 “Badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan biaya tiket secara penuh 100% kepada calon penumpang yang telah membeli tiket yang untuk perjalanannya pada tanggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1”.

¹² Abdul Rasyid Saliman, et al., *Hukum Bisnis untuk Perusahaan* (Jakarta: Kencana, 2005), 41.

Sehingga konsumen yang mengajukan *refund* berhak atas pengembalian dana dari tiket penerbangan yang telah dibeli.

Berdasarkan Pasal 36 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pihak Traveloka “dapat dianggap ingkar janji, apabila karena kesalahannya tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya”. Sehingga berdasarkan Pasal 38 KHES pihak Traveloka dapat dijatuhi sanksi membayar ganti rugi. Namun dengan terjadinya pandemi *Covid-19* yang mengakibatkan ingkar janji dapat dikatakan sebagai keadaan memaksa. Sesuai Pasal 41 KHES dengan syarat “peristiwa yang menyebabkan darurat tersebut di luar kesalahan pihak yang harus melaksanakan prestasi”. Berdasarkan Pasal 42 KHES dimana keadaan darurat yang demikian, segala bentuk kerugian diistilahkan dengan risiko. Selanjutnya dalam Pasal 43 Traveloka sebagai pihak kreditur berkewajiban memikul kerugian atas keadaan memaksa tersebut. Sehingga dapat diketahui bahwa kreditur (Traveloka) tetap berkewajiban memberikan ganti rugi (*refund*) terhadap debitur (konsumen).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa Traveloka memberikan ganti rugi dalam bentuk *travel voucher* memberikan dampak konsumen merasa dirugikan. Hal ini bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Hukum Islam yang mana harus ada unsur kerelaan dari kedua pihak. Sejalan dengan Firman Allah SWT dalam Q.S. an-Nisā (4): 29:

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

“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”.¹³

Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa prinsip kerelaan (suka sama suka) merupakan hal yang penting dalam suatu transaksi. Sejalan dengan pendapat empat madzhab dan madzhab Zaidiyah bahwa hal-hal yang dapat menafikan *ḍamān* (ganti rugi) salah satunya adalah keadaan darurat (*ḥālat al-ḍarurah*), dengan syarat adanya kerelaan dari pihak yang dirugikan.¹⁴ Sehingga dapat diketahui bahwa prinsip kerelaan dan persetujuan kedua pihak penting dalam praktik *refund* antara Traveloka dengan konsumennya.

Dari uraian di atas, penulis menemukan adanya kesenjangan antara peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Hukum Islam dengan praktik yang terjadi di lapangan. Dimana permasalahan yang terjadi pengembalian dana (*refund*) atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka di berikan dalam bentuk *travel voucher*. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik tersebut, yang dikemas dengan judul “Perspektif Hukum Islam dan Yuridis Terhadap Praktik *Refund* atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka.

¹³ Aplikasi Quran Kemenag in MS Word, 4: 29.

¹⁴ Jaya Miharja, "Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam", *Mu'amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 8. No. 2 (Desember 2016), 149.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Dampak pandemi *Covid-19* terhadap perekonomian di Indonesia.
2. Pemberlakuan PSBB berdampak pada pelarangan mudik lebaran tahun 2020.
3. Praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka sebelum pandemi *Covid-19*.
4. Praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.
5. Perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.

Mengingat adanya keterbatasan waktu dalam penelitian, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.
2. Perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari batasan masalah di atas, penulis merumuskan pertanyaan sebagai rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka?
2. Bagaimana perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka?

D. Kajian Pustaka

Hasil penelitian dari Putri Humaira (2019) dengan judul “Sistem *Refund* pada Pembatalan Tiket Penerbangan dalam Perspektif *Akad al-Ijarah bi al-Manfāah* (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)” dapat disimpulkan bahwa sistem *refund* pada pembatalan tiket penerbangan tersebut yang diberlakukan pihak agen ataupun maskapai belum sesuai dengan *ijārah bil al-manfā’ah*, seperti tidak memberikan hak sepenuhnya pengembalian *refund* kepada konsumen yang membatalkan tiket pesawat. Dalam penelitian tersebut konsumen mendapat *refund* berupa uang, walaupun tidak 100%.¹⁵ Dengan topik utama yang sama berupa *refund* pada pembatalan tiket pesawat menjadi persamaan dengan penelitian ini. Sedangkan perbedaannya terletak pada kondisi *Covid-19* yang mana menjadi dasar keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*). Selain itu penelitian dari Putri menggunakan perspektif *Akad al-Ijarah bi al-Manfāah*. Sedangkan Penelitian ini berdasarkan

¹⁵ Putri Humaira, "Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijarah Bi Al-Manfāah (Suatu Penelitian Di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)" (Skripsi--UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019), 73.

perspektif hukum Islam dengan teori *ḍamān al-'aqdi* dan perspektif yuridis terkait dengan ganti rugi dan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*).

Selanjutnya hasil penelitian dari Aryandra Yasyfa Kareem (2018) dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket Online terkait *Refund* Akibat Kesalahan Sistem”, dapat disimpulkan bahwa kerusakan sistem dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), sehingga perusahaan maskapai atau agen terkait bertanggung jawab atas kerugian dari konsumen seperti dengan tiket yang di *refund* semisal dalam bentuk tiket penerbangan dengan maskapai dan fasilitas yang sama.¹⁶ Dapat diketahui bahwa penelitian ini dengan penelitian dari Aryandra mengangkat topik yang sama yaitu *refund*. Perbedaannya terletak pada sebab dari pengajuan *refund*, penelitian Aryandra disebabkan oleh kesalahan sistem. Sedangkan penelitian ini disebabkan oleh pandemi (*covid-19*).

Hasil penelitian dari Jodi Hutagalung H dengan skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen PT Trinusa Travelindo dalam Pengembalian Pembayaran Tiket Berupa *Voucher* Kredit akibat Pembatalan Perjalanan Karena Pandemi *Covid-19*”. Dapat disimpulkan bahwa terhadap pembatalan tiket pesawat akibat Covid-19, Traveloka telah menyediakan mekanisme perlindungan konsumen dengan upaya *refund* penerbangan, *reschedule*

¹⁶ Aryandra Yasyfa Kareem, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket Online Terkait Refund Akibat Kesalahan Sistem" (Skripsi--Univeritas Katolik Parahyangan, Bandung, 2018), 68.

penerbangan, *travel credit/travel voucher/credit voucher/credit shell, open ticket*, pengubahan rute melalui Traveloka. Meskipun, pada pelaksanaannya konsumen memperoleh *refund* penerbangan atau pemberian *travel credit/travel voucher/credit voucher/credit shell*. Pemberian *voucher credit* sebagai bentuk kompensasi atas pembatalan penerbangan sah dilakukan selama belum ada aturan yang mengatur secara khusus.¹⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian dari Jody terletak pada *refund* atas tiket karena pandemi *Covid-19*, dengan perbedaan pada perspektifnya. Penelitian ini berfokus pada praktik *refund* dengan pespektif Hukum Islam dan yuridis. Sedangkan penelitian dari Jody berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen.

Hasil penelitian dari Rory Jeff Akyuwen dengan jurnal yang berjudul “*Refund* Akibat Pembatalan Tiket Pesawat sebagai Dampak Pandemi Covid-19”. Dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa Kebijakan pemerintah terkait dengan pencegahan *Covid-19* semakin menyebar, maka menerapkan beberapa kebijakan yaitu menjaga jarak fisik, seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mencegah kemungkinan penyebaran *Corona Virus Disease* 2019. Tanggung jawab maskapai penerbangan selaku pelaku usaha atas pembatalan tiket pesawat akibat wabah pandemi *Covid-19* yaitu dalam bentuk memberikan kompensasi ganti rugi pengembalian uang tiket 100% dan voucher kepada konsumen (penumpang) atas biaya tiket pesawat yang telah dibatalkan.¹⁸

¹⁷ Jodi Hutagalung H, "Perlindungan Hukum Konsumen PT Trinusa Travelindo Dalam Pengembalian Pembayaran Tiket Berupa Voucher Kredit Akibat Pembatalan Perjalanan Karena Pandemi Covid-19" (Skripsi--Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2021), 87.

¹⁸ Rory Jeff Akyuwen, "Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai Dampak Pandemi Covid-19", *Sasi*, Vol. 1. No. 27 (Januari-Maret, 2021), 124.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan ganti rugi pengembalian uang tiket sebagai kompensasi atas pembatalan penerbangan karena pandemi *Covid-19*. Selain itu pembahasannya tidak terspesifik pada konsumen tertentu ataupun maskapai tertentu. Sedangkan penelitian ini terspesifik hanya pada konsumen Traveloka. Pespektif hukum Islam juga akan dibahas dengan menggunakan teori *ḍamān al-’aqdi*.

Hasil Penelitian Ferdiana Meilawati dan Sri Wahyuni dengan jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi *Covid-19*”. Dari penelitiannya dapat disimpulkan konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi *Covid-19* berdasarkan UUPK berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi tersebut mengacu pada ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. sedangkan kebijakan ganti rugi oleh pelaku usaha berupa pengembalian dalam bentuk *travel voucher* yang dapat dipergunakan untuk jadwal dan rute lain selama satu tahun penuh. Mengenai kebijakan pengembalian dana pembatalan penerbangan berupa *travel voucher* oleh maskapai Lion Air dan Garuda Indonesia diharapkan menjadi sebuah solusi yang baik dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen. Namun apabila konsumen merasa kebijakan maskapai tersebut mengakibatkan kerugian, maka konsumen dapat melakukan upaya

hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.¹⁹ Penelitian Ferdina dan penelitian ini sama-sama membahas terkait dengan tiket pesawat yang dibatalkan akibat dari pandemi *Covid-19*. Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian ini berfokus pada praktik *refund* atas pembatalan pembelian tiket penerbangan. Selain itu perspektif yang digunakan juga berbeda, yang mana penelitian dari Ferdina berfokus pada perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket penerbangannya dibatalkan. Sedangkan penelitian ini mengkaji praktik *refund*-nya dengan perspektif Hukum Islam dan yuridis.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan perspektif Hukum Islam dan Yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan keilmuan terkait dengan *refund* atas tiket penerbangan yang telah dibatalkan karena pandemi *Covid-19*. Sehingga dapat mengetahui

¹⁹ Ferdiana Mailawati and Sri Wahyuni, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19", *Krtha Bhayangkara*, Vol. 2, No. 15 (Desember, 2021), 382.

bagaimana Hukum Islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku memandang permasalahan tersebut.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara khusus bagi konsumen Traveloka yang telah membeli tiket penerbangan dan dibatalkan karena pandemi *Covid-19*. Sehingga dapat menjadi penjelas atas permasalahan konsumen Traveloka yang kurang puas atas kebijakan yang diterapkan oleh Traveloka.

G. Definisi Operasional

Sebelum membahas lebih lanjut, kiranya penting penulis menjelaskan judul penelitian ini dari permasalahan yang akan penulis bahas. Dalam penelitian ini dengan harapan agar mudah dipahami dan tidak terjadi kesalahpahaman dan salah tafsir.

Untuk lebih jelasnya, akan penulis jelaskan tentang istilah-istilah yang akan dipakai dalam pembahasan judul tersebut. Adapun istilah yang terdapat dalam judul adalah:

1. Hukum Islam yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fiqh ekonomi Syariah yang secara khusus mengenai teori ganti kerugian atas perjanjian (*damān al- 'aqdi*), keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-ḍarurah*) dan perlindungan konsumen yang ada dalam Al-Qur'an, Ijma' dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

2. Yuridis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia mengenai ganti kerugian sebagai akibat wanprestasi, keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) dan perlindungan konsumen yang ada dalam KUH Perdata, UU No. 8 Tahun 1999, Permenhub No. 185 Tahun 2015 dan Permenhub No. 25 Tahun 2020.
3. *Refund* atas pembatalan tiket penerbangan adalah prosedur, cara yang secara khusus mengenai pengembalian biaya atas tiket penerbangan yang dibatalkan sebagai akibat dari pandemi *Covid-19*. Dengan periode tiket penerbangan yang dibatalkan antara 24 April 2020 sampai dengan 31 Mei 2020.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang telah terjadi, secara spesifik pada praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan. Selain itu penelitian ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan dari narasumber akan berbentuk secara lisan dan tulisan. Data tersebut akan diperoleh dari dua sisi berbeda, pihak konsumen dan pihak Traveloka dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Untuk penjabaran secara lebih terperinci sebagai berikut:

1. Data yang dikumpulkan

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka data yang perlu dikumpulkan yaitu:

- a) Profil Singkat Traveloka
- b) Kebijakan *refund* dan prosedur pengajuan *refund* di Traveloka
- c) Proses penerimaan dana *refund* oleh konsumen

2. Sumber data

- a) Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh penulis dari wawancara dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Much. Sirwan FM, selaku konsumen Traveloka yang memiliki lima tiket penerbangan dan telah diajukan *refund*.
- 2) M. Nur Ainul Anshori, selaku konsumen Traveloka yang memiliki dua tiket penerbangan dan telah diajukan *refund*.
- 3) Zainal Arifin, selaku konsumen Traveloka yang memiliki satu tiket penerbangan dan telah diajukan *refund*.
- 4) Tari, selaku *Costumer Service Representative* Traveloka.
- 5) Ella, selaku *Global Travel Consultant* Traveloka.

- b) Sumber data sekunder, sumber data yang mendukung sumber data primer untuk menjawab rumusan masalah. Sumber data ini berupa profil singkat Traveloka yang diperoleh dari website Traveloka dan berupa *e-ticket* penerbangan, bukti pembayaran dan *travel voucher* yang diperoleh dari narasumber.

3. Teknik pengumpulan data

- a) Wawancara

Metode wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁰ Dengan menggunakan metode ini, penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber secara *online* melalui Whatsapp dan Email. Data yang akan diperoleh dengan metode ini adalah kebijakan *refund* di Traveloka, prosedur pengajuan *refund* di Traveloka dan proses penerimaan dana *refund* oleh konsumen.

b) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar dan sketsa.²¹ Data yang akan diperoleh dari metode ini yaitu terkait profil singkat Traveloka, data tentang harga pembelian tiket penerbangan dan estimasi nilai *refund* (pengembalian dana).

4. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif yang mana analisis dilakukan dengan cara memilih data yang penting dan terbaru terkait²² dengan *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka. Hal ini didasarkan dari seluruh data yang telah dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan pola pikir induktif, yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 304.

²¹ *Ibid.*, 314.

²² *Ibid.*, 397.

bersifat khusus ke pernyataan yang bersifat umum. Sehingga berangkat dari fakta-fakta yang telah dikumpulkan terkait praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka, dianalisis dengan teori ganti kerugian atas perjanjian (*damān al- 'aqdi*) dan keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-darurah*) dari pespektif Hukum Islam dan dari perspektif yuridis menggunakan teori ganti kerugian sebagai akibat wanprestasi dan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*).

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan penelitian ini terinci dengan sistematika pembahasan yang tersusun dalam lima bab yaitu:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan studi teoritis dengan judul ganti rugi pada wanprestasi dan keadaan memaksa menurut Hukum Islam dan yuridis. Secara terperinci terdiri dari subbab pertama yang berjudul teori jual beli, ganti rugi dan keadaan memaksa menurut Hukum Islam dengan anak subbab seperti, konsep jual beli, konsep ganti rugi atas perjanjian dan keadaan darurat. Sedangkan subbab kedua berjudul ganti rugi pada wanprestasi dan keadaan memaksa menurut KUH Perdata dengan anak subbab berupa, syarat sah

perjanjian dan hapusnya perikatan, ganti rugi pada wanprestasi dan keadaan memaksa. Subbab terakhir berjudul *refund* atas pembatalan tiket penerbangan.

Bab ketiga, merupakan pemaparan hasil penelitian berupa data yang telah dikumpulkan. Dengan judul praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka. Secara terperinci berisi subbab profil singkat Traveloka, kebijakan *refund* dan prosedur pengajuan *refund* di Traveloka dan proses penerimaan dan oleh konsumen.

Bab keempat, berjudul analisis Hukum Islam dan yuridis terhadap praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka. Secara terperinci akan menganalisis Hukum Islam dan yuridis secara terpisah terhadap permasalahan tersebut. Selain itu akan menganalisis hasil *refund* dari permasalahan tersebut dari perspektif Hukum Islam dan yuridis.

Bab kelima, berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

Kesimpulan merupakan bentuk sederhana dari uraian panjang pembahasan sebelumnya. Sementara itu saran-saran merupakan bentuk rekomendasi penulis berkaitan dengan hasil penelitian ini, demi keberlanjutan penulisan penelitian dengan jenis pembahasan yang sejenis.

BAB II

GANTI RUGI PADA WANPRESTASI DAN KEADAAN MEMAKSA MENURUT HUKUM ISLAM DAN YURIDIS

A. Teori Jual Beli, Ganti Rugi dan Keadaan Memaksa dalam Hukum Islam

1. Konsep jual beli

Kata jual beli berasal dari bahasa arab yang disebut *ba'i* yang berarti proses tukar menukar barang dengan barang. Definisi secara terminologi yang dikemukakan Imam Nawawi jual beli adalah tukar menukar barang dengan barang dengan maksud memberi kepemilikan. Ibnu Qudamah berpendapat bahwa jual beli adalah tukar menukar barang dengan barang yang bertujuan memberi kepemilikan dan menerima kepemilikan.¹ Kedua definisi tersebut menekankan pada perpindahan kepemilikan suatu barang.

Sedangkan ulama Hanafiyah mendefinisikan jual beli sebagai tukar menukar *māl* dengan *māl* yang sepadan melalui tatacara tertentu. Makna dari *māl* menurut Az-Zarqa adalah semua barang yang memiliki nilai material menurut orang.² Tatacara tertentu yang dimaksud adalah melalui *ijab* (ungkapan membeli dari pembeli) dan *qabul* (ungkapan menjual dari penjual) atau melalui saling memberikan barang yang dijual dengan harga dari kesepakatan penjual dan pembeli. Selain itu barang sebagai objek jual beli

¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, terj. Abdul Hayyie Al-Kattani (Jakarta: Gema Insani, 2011), 25.

² Ibid., 26.

haruslah bermanfaat.³

Dasar hukum dari jual beli tertera dalam Q.S. al-Baqarah ayat 275 bahwa:⁴

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Adapun dalam bertransaksi jual beli, perlu diperhatikan rukun dan syarat jual beli dalam pelaksanaannya. Rukun dan syarat dari jual beli sebagai berikut:⁵

a) Para pihak yang berakad (penjual dan pembeli), dengan syarat bahwa:⁶

- 1) Para pihak yang melakukan jual beli, disyaratkan harus sudah *baligh* dan berakal. Teruntuk orang yang masih dalam tahap *mumayyiz*, tidak sah jual belinya, meskipun telah mendapat izin dari walinya.

³ Muhammad Yazid, *Ekonomi Islam* (Surabaya: Imtiyaz, 2017), 14.

⁴ Aplikasi Quran Kemenag in MS Word, 2: 275.

⁵ Muhammad Yazid, *Ekonomi Islam...*, 16.

⁶ Ibid., 17.

- 2) Para pihak yang jual beli haruslah orang yang berbeda. Seseorang tidak bisa berlaku sebagai penjual dan pembeli di waktu yang bersamaan saat akad.
 - 3) Para pihak dalam jual beli juga harus berdasarkan unsur kerelaan. Tanpa adanya paksaan dari pihak satu ke pihak lainnya.
- b) *Ijab* dan *qabul*, dengan syarat bahwa:⁷
- 1) Keadaan *ijab* dan *qabul* berhubungan.
 - 2) *Ijab* dan *qabul* bertujuan sebagai bentuk mufakat.
 - 3) *Ijab* dan *qabul* dilakukan dalam satu majelis.
 - 4) Tidak bersangkutan dengan pihak lain.
 - 5) *Sighat* dapat dilakukan melalui ucapan, seperti “saya jual barang ini” dan “saya beli barang ini” maupun dengan Tindakan, seperti penjual menyerahkan barang dan pembeli menyerahkan uang. Melalui tulisan seperti surat menyurat atau perjanjian tertulis. Terakhir melalui isyarat yang saling dipahami para pihak.
- c) Ada barang yang dibeli, dengan syarat:⁸
- 1) Objek jual beli ada pada saat transaksi
 - 2) Harta yang memberi manfaat dan dapat dimanfaatkan, bukan hasil dari perbuatan haram dan bukan dikategorikan barang haram, seperti minuman keras, narkoba dll.
 - 3) Barangnya milik penjual

⁷ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2019), 67.

⁸ Ibid., 68.

- 4) Barangnya dapat diserahkan terimakan oleh para pihak. Barang diserahkan pada saat akad maupun sesuai kesepakatan para pihak.
 - d) Ada nilai tukar pengganti barang (harga barang), dengan syarat bahwa:⁹
 - 1) Jelas jumlah harga dan harga sesuai kesepakatan.
 - 2) Dapat diserahkan pada saat akad maupun ditangguhkan dengan kesepakatan yang jelas.
 - 3) Jika jual beli dengan saling bertukar barang, barang itu bukan suatu yang diharamkan.
2. Konsep ganti rugi atas perjanjian (*ḍamān al-'aḍi*)

Ḍamān al-'aḍi secara etimologi terdiri dari dua kata, *al-ḍamān* dan *al-'aḍi*. *Ḍamān* memiliki arti menanggung, tanggung jawab dan kewajiban. Berdasarkan kamus *Lisan al-Arab* *ḍamān* memiliki arti yang secara khusus mengarah pada jaminan, penanggungan atau garansi. Dalam kamus *al-muḥīṭ*, *ḍamān* diartikan sebagai ganti rugi.¹⁰ Sedangkan *al-'aḍi* memiliki arti perjanjian dan kesepakatan.

Ganti rugi (*ḍamān*) secara terminologi menurut al-Zarqa adalah kewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian orang lain. Wahbah az-Zuhaili juga memberikan pendapat yang sejalan yang mana *ḍamān* adalah kewajiban memberikan ganti rugi kepada orang lain apabila karena kehilangan harta, kehilangan manfaat atau kerusakan parah atau kerusakan

⁹ Muhammad Yazid, *Ekonomi Islam...*, 21.

¹⁰ Asmuni, "Teori Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Islam The Compensation Theory in Islamic Law Perspectives", *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, Vol. 2. No. 1 (Maret, 2013), 48.

pada jiwa manusia dan anggota badannya.¹¹ Kedua pendapat tersebut menitikberatkan *ḍamān* pada kerugian. Tanpa adanya kerugian maka tidak akan timbul suatu ganti rugi. Sehingga *ḍamān* yang bertolak dari kerugian bisa bersumber dari suatu penyimpangan perjanjian, seperti tidak melakukan perbuatan yang seharusnya dalam perjanjian. Hal ini selaras dengan pendapat al-Bazdawi ganti rugi akibat pelanggaran terhadap perjanjian dalam akad *fāsid* maupun *ja'iz* diwajibkan berdasarkan kerelaan masing-masing pihak, dan ganti rugi akibat pelanggaran tersebut mengacu pada sifat barang.¹²

Berdasarkan penjabaran sebelumnya, dapat diketahui bahwa *ḍamān al-'aqdi* adalah tanggungan atau kewajiban seseorang untuk memenuhi hak orang lain dengan memberikan ganti rugi karena adanya *ḍarar*. Hal ini muncul sebagai akibat dari pelanggaran seluruh dan atau sebagian dari akad, melakukan perbuatan yang dilarang dan atau tidak melakukan perbuatan yang seharusnya dilakukan dalam perjanjian. Sehingga perjanjian sebagai salah satu unsur penting dalam *ḍamān al-'aqdi*.¹³ Dasar hukum kewajiban memberi ganti rugi tertera dalam Q.S. al-Isra' ayat 34:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

“Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabnya”.¹⁴

¹¹ Asmuni, “Teori Ganti Rugi” ..., 49.

¹² Jaya Miharja, “Konsep Ganti Rugi” ..., 137.

¹³ Ibid.

¹⁴ Aplikasi Quran Kemenag in MS Word, 17: 34.

Dari ayat tersebut terlihat bahwa perjanjian yang tidak terpenuhi akan menuntut pertanggungjawaban. Sehingga pihak yang merasa dirugikan akan meminta ganti rugi dari tidak memenuhinya suatu perjanjian. Ganti rugi hanya akan bisa gugur apabila perjanjian telah dipenuhi atau dibebaskan oleh pihak yang dirugikan. Karena ganti rugi ditetapkan sebagai bentuk perlindungan atas hak-hak para pihak dalam perjanjian. Sehingga pemberian ganti rugi bertujuan memenuhi atau menutupi kerugian dari pihak tersebut.¹⁵

Damān memberikan cakupan antara konteks pidana dan perdata. Al-Sarakhsi mengklasifikasikannya menjadi dua, yaitu:

- a) *Damān al-'udwan* merupakan kewajiban untuk memberikan ganti rugi yang berasal dari perbuatan yang dapat merugikan orang lain, seperti memberikan luka fisik kepada orang lain.
- b) *Damān al-'aqdi* merupakan kewajiban memberikan ganti rugi kepada orang lain yang berasal dari penyimpangan perjanjian atau wanprestasi, seperti tidak melakukan sesuatu yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan.¹⁶

Ta'addī menjadi salah satu unsur sebab terjadinya *damān al-'aqdi*. *ta'addī* sendiri merupakan melakukan perbuatan terlarang dan atau tidak melakukan kewajiban menurut hukum. Dalam konteks perjanjian, unsur ini berarti tidak melaksanakan atau alpa dalam melaksanakan apa yang

¹⁵ Marwan Lubis, "Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata Dengan Hukum Islam", *PPKN dan Hukum*, Vol. 14. No. 1 (April, 2019), 133.

¹⁶ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 330.

diperjanjikan. Misalnya si A menitipkan mobil kepada si B untuk dijaga dan dirawat. Namun ternyata si B tidak merawatnya secara sungguh-sungguh sehingga mobil tersebut rusak.¹⁷

Dengan hanya ada *ta'addī* tidak secara mutlak akan menyebabkan *ḍamān al- 'aqdi*, namun juga harus diimbangi dengan *ḍarar* (kerugian). Karena pada dasarnya apa yang akan diganti rugi apabila tidak ada kerugian secara faktual meskipun ada unsur *ta'addī*. Misalnya seorang penjaga rumah sedang berjaga rumah, namun tidak sengaja tertidur. Untungnya tidak terjadi pencurian terhadap rumah tersebut. Sehingga tidak ada pemberian ganti rugi meskipun adanya kelalaian dari penjaga rumah. Hal ini karena tidak ada kerugian pasti yang dialami oleh pemilik rumah. *Ta'addī* dalam hal disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian akan tetap berdampak pada pemberian ganti rugi.¹⁸

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa *ta'addī* tidak hanya satu-satunya faktor terjadinya *ḍamān al- 'aqdi*, namun juga ada kerugian (*ḍarar*). Pada dasarnya kesalahan dan kerugian saling bersinambung. Dengan adanya unsur kesalahan yang mengakibatkan adanya kerugian sehingga perlu memberikan ganti rugi. Hal ini sesuai dengan kaidah fikih:

الضَّرْرُ يُزَالُ

“Kerugian harus dihilangkan”.

¹⁷ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah...*, 331.

¹⁸ Jaya Miharja, “Konsep Ganti Rugi” ..., 138.

Maksudnya kerugian yang timbul harus dihilangkan atau ditutupi dengan pemberian ganti rugi.¹⁹ *Darar* sendiri merupakan segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk pengurangan kuantitas, kualitas maupun manfaat. Dalam konteks perjanjian, *ḍamān* lebih cenderung mengarah pada ganti rugi harta kekayaan yang memang menjadi objek perjanjian.²⁰

Jika mengkaji pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *ḍamān al-'aqdī* disebabkan karena debitur telah dinyatakan ingkar janji, hal ini didasarkan pada Pasal 38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Berdasarkan Pasal 36 KHES, debitur dapat dianggap ingkar janji apabila:

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

Ganti rugi dalam suatu perjanjian lebih cenderung pada kerugian harta kekayaan yang mana memang objek dari perjanjiannya. Ganti rugi yang berkaitan dengan harta biasa disebut dengan *jawabir al-ḍarar al-māliyah*. Terdapat dua pilihan bentuk penakaran ganti ruginya, yaitu:

- a) *Jawabir naqdiyah* merupakan bentuk ganti rugi dengan mengembalikan sesuai dengan nilai jual atas apa yang diganti rugikan.

¹⁹ H. A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), 67.

²⁰ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah...*, 335.

- b) *Jawabir 'ainiyah* merupakan bentuk ganti rugi dengan mengembalikan barang sama.²¹

Adapun untuk cara menghitung atau memperkirakan kerugian terdapat tiga cara, yaitu:²²

- a) Menakar ganti rugi berdasarkan kesepakatan para pihak.
- b) Menakar dengan ganti rugi berdasarkan putusan dari hakim yang merujuk pada ijtihad dan pendapatnya.
- c) Menakar ganti rugi berdasarkan pada ketetapan dari pembuat perundang-undangan.

Terdapat beberapa asas yang harus tetap dipatuhi dalam memperkirakan ganti rugi sebagai berikut:²³

- a) Ganti rugi bertujuan untuk mengembalikan ke kondisi semula sebelum suatu kerugian terjadi. Bukan justru untuk memperkaya pihak yang merasa dirugikan.
- b) Pihak yang mengakibatkan suatu kerugianlah yang akan menanggung beban untuk memberikan ganti rugi.
- c) Dalam memperkirakan nilai ganti rugi harus disesuaikan dengan *ḍarar*, tidak boleh lebih maupun kurang. Pengecualian pada kasus yang tingkat

²¹ Jaya Miharja, "Konsep Ganti Rugi" ..., 144-145.

²² Ibid.

²³ Ibid.

kesalahannya tinggi perlu dilipatgandakan nilai ganti ruginya sebagai bentuk jera terhadap pihak yang merugikan.

Dalam menetapkan ganti rugi terdapat beberapa prinsip yang perlu diterapkan, yaitu:²⁴

- a) Prinsip memudahkan dalam menghitung dan mengukur ganti rugi. Hal ini bertujuan agar dalam menghitung dan mengukur ganti rugi tidak memakan waktu yang berangsur-angsur dalam mencari keadilan.
- b) Prinsip konsisten yang maksudnya dalam menetapkan ganti rugi harus ada keseragaman dalam hal kualitas maupun kuantitas dalam kasus ganti rugi yang sama.
- c) Prinsip kesamaan antara satu orang dengan lainnya. Dalam menetapkan ganti rugi tidak membedakan antara yang kaya dengan yang miskin. Karena ganti rugi dalam kasus yang sama tidak mempertimbangkan status sosial para pihak maupun keuangannya.
- d) Prinsip mengidentifikasi terlebih dahulu keterlibatan para pihak dalam kasus ganti rugi. Dengan adanya identifikasi, akan mempermudah menentukan kualitas dari ganti rugi yang dibebankan pada para pihak.

3. Keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-ḍarurah*)

Berdasarkan Pasal 40 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), “keadaan darurat atau memaksa (*ḥālat al-ḍarurah*) merupakan keadaan dimana salah satu pihak yang mengadakan akad terhalang untuk

²⁴ Jaya Miharja, “Konsep Ganti Rugi” ..., 147.

melaksanakan prestasinya”. Selanjutnya Pasal 41 KHES memberikan syarat terkait suatu peristiwa yang dapat dikatakan sebagai keadaan memaksa, yaitu:

- a) Peristiwa yang menyebabkan keadaan darurat tidak bisa diprediksi para pihak.
- b) Peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang harus melaksanakan prestasi.
- c) Peristiwa tersebut di luar kesalahan pihak yang seharusnya melaksanakan prestasi.
- d) Pihak yang seharusnya melaksanakan prestasi tidak memiliki itikad buruk.

Dengan adanya keadaan darurat, pihak yang tidak memenuhi perjanjian dapat menghilangkan ganti rugi yang dibebankan. Pihak yang tidak memenuhi perjanjian harus bisa membuktikan bahwa tidak terpenuhinya perjanjian bukan merupakan kesalahannya. Selain itu juga harus memenuhi beberapa syarat keadaan darurat seperti yang dijabarkan sebelumnya. Karena memang tidaklah logis apabila kerugian yang timbul bukan dari kesalahannya diwajibkan untuk memberikan ganti rugi.²⁵ Namun adanya keadaan darurat tidak semata-mata dapat menghilangkan ganti rugi. Perlu adanya kerelaan dari pihak yang dirugikan agar pembebanan ganti rugi dihapuskan. Selain itu apabila pembebanan ganti rugi tidak memberikan manfaat pada pihak yang dirugikan, baru ganti rugi dapat dihilangkan.²⁶

Dalam menentukan apakah pihak yang memberikan kerugian wajib mengganti rugi atau tidak perlu melihat bagaimana posisinya dalam perjanjian. Apabila posisi pihak yang memberikan kerugian sebagai pihak

²⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah...*, 337.

²⁶ Jaya Miharja, “Konsep Ganti Rugi” ..., 150.

pemegang amanah (*yad amānah*) maka objek perjanjian yang musnah karena kesalahan pihak yang dirugikan, pihak yang memberikan kerugian tidak berkewajiban mengganti rugi. Sebaliknya apabila posisi debitur adalah *yad ḍamānah*, contohnya pada perjanjian jual beli yang mana sebelum penjual memberikan barang yang telah dibeli oleh pembeli dan terjadi peristiwa yang memusnahkan barang tersebut, maka penjual wajib untuk mengganti rugi. Meskipun musnahnya barang tersebut bukan dari kesalahan dari penjual dan dari sebab luar seperti bencana. Ketika musnahnya objek jual beli terjadi dari kesalahan pembeli meskipun sebelum penyerahan barang, maka penjual tidak perlu mengganti rugi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika pihak yang memberikan kerugian sebagai *yad ḍamānah*, maka ia mempunyai kewajiban memberi ganti rugi, baik itu atas kesalahannya ataupun sebab luar, terkecuali kesalahan pihak yang dirugikan. Sedangkan ketika pihak yang memberikan kerugian sebagai *yad amānah*, selain dari kesalahannya sendiri tidak ada kewajiban mengganti rugi.²⁷

B. Ganti Rugi pada Wanprestasi dan Keadaan Memaksa Menurut KUH Perdata

1. Syarat sah perjanjian dan hapusnya perikatan

Berdasarkan pasal 1457 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Merujuk dari pasal tersebut bisa

²⁷ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah...*, 338-339.

diketahui bahwa jual beli termasuk ke dalam suatu perjanjian antara penjual dengan pembeli, yang mana menurut hukum perdata suatu perjanjian dalam bentuk apapun bisa dianggap sah apabila telah memenuhi ketentuan dari pasal 1320 KUH perdata yang memuat syarat sahnya perjanjian, antara lain:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

Keempat syarat di atas merupakan syarat yang harus dipenuhi apabila seseorang ingin membuat sebuah perjanjian. Pada penjabarannya, keempat syarat tersebut terbagi menjadi dua yakni syarat subjektif dan objektif, yang mana syarat 1 dan 2 termasuk ke dalam syarat subjektif, sedangkan syarat 3 dan 4 termasuk ke dalam syarat objektif. Jika dalam suatu perjanjian syarat subjektifnya tidak dipenuhi bisa membuat perjanjian tersebut dibatalkan. Namun jika syarat objektifnya yang tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut akan batal demi hukum.

Menurut Pasal 1381 KUH Perdata terdapat beberapa cara terhapusnya perikatan sebagai berikut:

- a. Pembayaran;
- b. Penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
- c. Pembaharuan utang;
- d. Perjumpaan utang atau kompensasi;
- e. Percampuran utang;
- f. Pembebasan utang;
- g. Musnahnya barang yang terutang;
- h. Batal/pembatalan;

- i. Berlakunya suatu syarat batal dan
- j. Lewatnya waktu.

2. Ganti rugi pada wanprestasi

Sebelum menyinggung pada ganti kerugian perlu diketahui terlebih dahulu mengenai wanprestasi. Karena ganti rugi merupakan akibat dari terjadinya wanprestasi. Ketika debitur (pihak yang wajib melaksanakan prestasi) tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, maka debitur dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Berasal dari Bahasa Belanda, wanprestasi berarti prestasi buruk.²⁸ Kata wanprestasi dapat disamakan juga dengan kata kelalaian atau alpa, ingkar janji atau melanggar perjanjian dengan inti makna dimana debitur tidak dan atau melakukan sesuatu yang sesuai dengan perjanjiannya.²⁹

Untuk bisa mengatakan bahwa debitur telah wanprestasi, perlu diperhatikan empat bentuk dari wanprestasi sebagai berikut:

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, artinya debitur sama sekali tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana telah diperjanjikan.
- b) Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan. Sehingga debitur telah melaksanakan prestasinya, namun terdapat kekeliruan dan tidak sesuai dengan perjanjian.

²⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), 45.

²⁹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 19.

- c) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat, dalam artian terdapat tenggat waktu dalam perjanjian agar debitur melaksanakan prestasinya. Namun dalam melaksanakan prestasinya telah melewati tenggat waktu yang telah dijanjikan.
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Sehingga debitur justru melakukan apa yang dilarang dalam perjanjian, dapat dikatakan bahwa debitur telah melanggar perjanjian.³⁰

Dengan adanya wanprestasi, debitur dapat diberikan sanksi atau hukuman karena tidak melaksanakan apa yang dijanjikannya. Hukuman yang dapat diberikan yaitu:

- a) Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi).
- b) Pembatalan perjanjian atau dapat dinamakan pemecahan perjanjian.
- c) Peralihan resiko.
- d) Menghukum debitur membayar biaya perkara apabila kasus wanprestasi diajukan ke pengadilan.³¹

Sebelum menyatakan debitur wanprestasi, perlu kiranya kreditur (pihak yang dirugikan) menagih terlebih dahulu prestasi yang wajib dilaksanakan debitur. Hal ini sesuai dengan Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), *“Si berutang adalah lalai, bila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan*

³⁰ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 19.

³¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, 45.

lalai, atau demi perikatannya sendiri jika ini menetapkan bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”. Contoh nyata yang mana pada perjanjian kredit, bank selaku kreditur memberikan surat peringatan hingga 3 kali terlebih dahulu ketika debitur terlambat dan tidak segera membayar hutangnya. Setelah debitur menerima surat peringatan dan tetap tidak melaksanakan prestasinya, debitur dapat dinyatakan telah lalai dalam menjalankan perjanjian. Dengan surat perintah secara tertulis, dapat menghindari sanggahan dari debitur ketika terjadi sengketa wanprestasi di Pengadilan.³²

Debitur yang telah dinyatakan wanprestasi (lalai atau alpa) diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada kreditur. Dalam Pasal 1239 KUH Perdata terdapat tiga unsur dalam ganti rugi, yaitu:³³

- a) Biaya (*kosten*) merupakan segala pengeluaran atau pengongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan.
- b) Rugi (*schadein*) merupakan kerugian yang terjadi pada barang milik kreditur atas kelalaian yang dilakukan kreditur.
- c) Bunga (*interessen*) adalah kerugian yang berupa keuntungan yang diharapkan.

Dalam meminta ganti rugi kreditur tidak dapat semena-mena karena ada pembatasan dalam ganti rugi. Sehingga dapat diketahui meskipun

³² R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 46.

³³ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 21.

debitur yang telah lalai tetap dilindungi oleh perundang-undangan dalam kewajibannya membayar ganti rugi. Hal ini didasarkan pada Pasal 1247 KUH Perdata: “Debitur hanya diwajibkan mengganti biaya, kerugian dan bunga, yang diharap atau sedianya dapat diduga pada waktu perikatan diadakan, kecuali jika tidak terpenuhinya perikatan itu disebabkan oleh tipu dayanya”.

Selanjutnya Pasal 1248 KUH Perdata: “Bahkan jika tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan tipu daya debitur, maka penggantian biaya, rugi dan bunga, yang menyebabkan kreditur menderita kerugian dan kehilangan keuntungan, hanya mencakup hal-hal yang menjadi akibat langsung dari tidak dilaksanakannya perikatan itu”.

Berdasarkan kedua pasal diatas, ganti rugi dibatasi hanya pada kerugian yang dapat diduga dan akibat langsung dari kelalaian debitur.³⁴

Akibat langsung erat hubungannya dengan dapat diduga. Menurut teori *adequate* yang lazim digunakan, akibat langsung merupakan kelalaian yang telah debitur lakukan mengakibatkan kerugian terhadap kreditur.³⁵ Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembatasan ganti rugi terletak pada sebab akibat yang secara langsung terhubung dan juga akibat yang dapat diduga.

³⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 48.

³⁵ Hengki Firmada, "Hakikat Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Perdata Indonesia", *Jurnal Hukum Respublica*, No. 2, Vol. 16 (2018), 247.

3. Keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*)

Bedasarkan Pasal 1239 KUH Perdata debitur yang tidak menjalankan prestasinya sesuai dengan yang diperjanjikan dapat dibebankan ganti rugi atas kelalaiannya. Namun terdapat pengecualian apabila debitur dapat membuktikan bahwa terhalangnya prestasi bukan dari kelalaiannya, melainkan suatu hal yang tidak terduga. Sehingga ketika peristiwa tidak terduga yang terjadi menghalangi berjalannya prestasi, maka hal itu tidak bisa dimintakan pertanggungjawabannya. Hal yang tidak terduga inilah yang dinamakan sebagai keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*).³⁶ Menurut pendapat Salim HS keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) merupakan keadaan debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditur, yang disebabkan adanya kejadian yang berada diluar kekuasaannya, seperti gempa bumi, banjir, lahar dll.³⁷ Sedangkan pendapat dari Subekti, keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) merupakan suatu kejadian yang tak terduga, tak disengaja dan tak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur serta memaksa dalam arti debitur terpaksa tidak dapat menepati janjinya.³⁸

Perihal keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) diatur dalam Pasal 1244 KUH Perdata:

“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat

³⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 23.

³⁷ Salim HS, *Hukum Kontrak: Perjanjian, Pinjaman, Dan Hibah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 81.

³⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 55.

dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika tak ada iktikad buruk pada pihaknya”.

Jika debitur dapat membuktikan bahwa tidak terlaksana atau terlambatnya prestasi disebabkan suatu hal tak terduga, maka kreditur tidak dapat meminta pertanggungjawaban debitur. Selanjutnya dalam Pasal 1245 KUH Perdata, “tidak ada penggantian biaya, rugi dan bunga bila karena keadaan memaksa atau karena suatu kejadian yang tidak disengaja, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau karena hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang”. Keadaan memaksa sebagai alasan terhalangnya pemenuhan prestasi, berakibat pada tidak adanya ganti rugi dari debitur. Dari kedua pasal tersebut, dapat diketahui bahwa debitur yang dapat membuktikan tidak terpenuhinya prestasi bukan dari sebab kesalahannya tetapi suatu hal yang tidak terduga, maka tidak ada ganti rugi yang dibebankan kepadanya.³⁹

Untuk dapat menguatkan dalil debitur yang menyatakan alasan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), perlu memenuhi syarat bahwa:

- a) Pemenuhan prestasi terhalang atau tercegah.
- b) Kesalahan debitur bukanlah penyebab dari terhalangnya pemenuhan prestasi.

³⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 56.

- c) Peristiwa yang menjadi penyebab terhalangnya pemenuhan prestasi bukanlah resiko dari debitur.⁴⁰

Konsep keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) mengenal salah satu teori yaitu, teori ketidakmungkinan (*on mogelijkheid*), maksud teori ini adalah suatu keadaan memaksa yang mana tidak mungkin sama sekali dapat dilaksanakan prestasinya. Teori ini terbagi lagi menjadi dua, yaitu:

- a) Bersifat absolut adalah apabila ketidakmungkinan dalam memenuhi prestasi sudah mutlak.
- b) Bersifat relatif maksudnya masih ada kemungkinan debitur dapat memenuhi prestasinya. Namun memerlukan pengorbanan yang besar dari debitur untuk melaksanakannya ataupun keadaan yang menghalangi debitur hanya berlaku sementara.⁴¹

Debitur harus mampu membuktikan tidak terpenuhinya atau terlambatnya prestasi karena ada kejadian tidak terduga, bukan dari kesalahannya dan bukan risikonya. Pasal 1244 KUH Perdata menekankan pada pembuktian dari debitur sebagaimana penjabaran sebelumnya. Perlu ditekankan bahwa penyebab tidak terpenuhinya prestasi yang termasuk dalam risikonya tidak bisa dikatakan sebagai keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*). Seperti contoh pada perjanjian pengangkutan barang, ketika dalam proses distribusi mobil tersebut kecelakaan, apakah

⁴⁰ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Kencana, 2010), 272.

⁴¹ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2008), 110.

bisa dikatakan debitur dalam keadaan terpaksa. Dalam hal ini debitur tidak bisa dinyatakan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), karena dalam pengangkutan barang dengan selamat sudah menjadi hal yang disanggupi debitur dan termasuk dalam risikonya. Sehingga ketika barang yang diangkut rusak atau hancur, debitur tidak akan terlepas dari kewajibannya mengganti rugi.⁴²

Debitur yang dapat membuktikan bahwa keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) sebagai alasan tidak terpenuhi perjanjian, maka kreditur tidak berhak meminta ganti rugi kepadanya. Sehingga perlu memahami perihal risiko untuk menentukan siapa yang menanggung kerugian dari keadaan memaksa. Menurut Subekti, risiko merupakan kewajiban memikul kerugian yang disebabkan karena suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak.⁴³ Sedangkan pendapat dari Abdulkadir Muhammad, risiko merupakan peristiwa bukan dari kesalahan debitur, yang menimpa benda yang menjadi obyek perikatan atau menghalangi perbuatan debitur memenuhi prestasi.⁴⁴ Selanjutnya menurut Badruzaman risiko merupakan suatu ajaran tentang siapakah yang menanggung ganti rugi apabila debitur tidak memenuhi prestasi karena keadaan memaksa.⁴⁵ Jadi dapat dipahami bahwa risiko bermula dari suatu keadaan memaksa.

⁴² R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 57.

⁴³ R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), 24.

⁴⁴ P. N. H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), 297.

⁴⁵ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 34.

Untuk mengetahui siapa yang akan memikul risiko dalam keadaan memaksa, tergantung dari konteks perjanjiannya. Dalam perjanjian sepihak, perlu merujuk pada Pasal 1237 KUH Perdata yang berbunyi: “dalam hal adanya perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu, maka barang itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang”. Perikatan untuk memberikan suatu barang merupakan bentuk dari perikatan sepihak, contohnya hibah, wasiat, dan pinjam pakai. Dari pasal tersebut diketahui bahwa kreditur (pihak yang menerima barang) menanggung risiko atas suatu keadaan memaksa jika barang tersebut musnah, terhitung semenjak perjanjian dilahirkan. Sehingga sebelum debitur bisa menyerahkan obyek perjanjian dan obyek tersebut musnah, maka kreditur tidak bisa meminta ganti rugi.⁴⁶

Sedangkan pada perjanjian timbal balik, terdapat pengaturan yang berbeda dengan perjanjian sepihak. Perjanjian timbal balik sendiri merupakan perjanjian yang memuat hak pada salah satu pihak, dan pihak yang lain memiliki kewajiban untuk memenuhi hak tersebut, contohnya pada jual beli, tukar menukar dll.⁴⁷ Dalam Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata memang mengatur bahwa kreditur tidak berhak meminta ganti rugi atas suatu keadaan memaksa, namun tidak terdapat aturan apakah kreditur juga perlu memenuhi prestasinya terhadap debitur. Berdasarkan Pasal 1545 KUH Perdata tentang perjanjian tukar menukar, debitur yang tidak memenuhi

⁴⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 59.

⁴⁷ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 50.

prestasi karena keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), maka kreditur tidak diwajibkan untuk memenuhi prestasinya.⁴⁸

Tetapi terdapat pertentangan antara Pasal 1545 dengan Pasal 1460 KUH Perdata yang menyatakan bahwa, “jika barang yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya”. Dapat diketahui bahwa barang yang sudah dibeli meskipun belum dilakukan serah terima menjadi tanggungan pembeli. Sehingga dapat dikatakan pembeli (kreditur) memikul risiko sejak dilahirkannya perjanjian dan penjual (debitur) berhak atas harga dari barang tersebut. Dengan demikian, dalam keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) Pasal 1545 mengatur bahwa risiko diemban debitur, tetapi Pasal 1460 risiko diemban oleh kreditur.⁴⁹

Dengan adanya pertentangan kedua pasal tersebut, memunculkan suatu pertanyaan pasal manakah yang dapat dijadikan pedoman risiko dalam perjanjian timbal balik. Menurut pendapat Subekti pasal 1460 dipandang kurang adil karena ketika debitur tidak memenuhi prestasi dengan alasan keadaan memaksa, namun masih berhak atas prestasi dari kreditur. Sehingga menurutnya pasal 1460 perlu dipandang secara sempit hanya untuk barang tertentu. Maksudnya barang tersebut dipilih dan ditunjuk langsung oleh pembeli, dan tidak ada lagi barang yang dapat menggantikannya. Konsep ini

⁴⁸ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, 35.

⁴⁹ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata...*, 96.

dapat diartikan setelah pembeli menunjuk dan memilih langsung, barang tersebut dititipkan kepada penjual untuk dikirim ke rumah pembeli. Selain itu pasal 1460 dibatasi lagi dengan hanya berlaku pada keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) yang bersifat absolut. Sedangkan untuk keadaan memaksa bersifat relatif pembeli tidak dibebani risiko apabila barang yang dibelinya musnah dan tidak diwajibkan membayar kepada penjual.⁵⁰

Untuk menghindari kurang adil dan keganjilan Pasal 1460, Mahkamah Agung menerbitkan Surat Edaran No. 3 Tahun 1963 yang menyatakan Pasal 1460 KUH Perdata tidak berlaku lagi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa selama barang yang dibeli belum didistribusikan, risiko masih berada di pundak penjual hingga barang tersebut sudah diserahkan kepada pembeli.⁵¹

C. Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan

Pembatalan tiket penerbangan bisa terjadi karena terjadinya peristiwa yang bukan kesalahan salah satu pihak yang biasanya disebut keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*). Berdasarkan Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata pihak maskapai tidak diwajibkan mengganti rugi dengan alasan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*). Contohnya pada kasus pembatalan penerbangan pada masa Pandemi *covid-19* yang bisa dikatakan sebagai alasan dari keadaan memaksa. Hal ini didasarkan pada Keputusan Presiden No 12

⁵⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 61-62

⁵¹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian...*, 27-28.

Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Sebagai Bencana Nasional, *Covid-19* dinyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional.

Berdasarkan Pasal 10 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri (Selanjutnya disebut Permenhub No. 185 Tahun 2015), menyatakan pengembalian diatas 72 jam sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit sebesar 75% dari tarif dasar. Selanjutnya dalam Pasal 10 ayat (3) Permenhub No. 185 Tahun 2015 bahwa:

Penumpang dapat meminta pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) dalam hal terjadi *force majeure* sebesar harga tiket yang dibeli oleh penumpang dengan ketentuan:

1. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *full service*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 20%
2. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *medium service*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 15%
3. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *no-frills*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 10%

Batas waktu dalam pengembalian biaya tiket penerbangan diatur dalam Pasal 10 ayat (5) Permenhub No. 185 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa pengembalian biaya maksimal 15 hari kerja untuk pembelian tiket secara tunai dan 30 hari kerja untuk pembelian tiket dengan kartu kredit. Dapat disimpulkan bahwa dalam keadaan memaksa (*overmacht*), konsumen tetap berhak

mendapatkan pengembalian biaya (*refund*) atas tiket penerbangan yang telah dibayarkan.

Pembatalan tiket penerbangan pada tanggal 24 April 2020 sampai dengan 30 Mei 2020 diatur lagi secara khusus karena bertepatan pada masa mudik lebaran Idul Fitri 2020 dan bertepatan dengan masa pandemi *Covid-19*. Pada tanggal tersebut berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Selanjutnya disebut Permenhub No. 25 Tahun 2020), melarang pengoperasian angkutan udara. Sehingga dalam Pasal 23 Permenhub No. 25 Tahun 2020, pihak maskapai berkewajiban mengembalikan biaya atas tiket sebesar 100% yang telah dibeli oleh konsumennya. Dengan demikian konsumen masih berhak mendapatkan pengembalian biaya atas tiket yang telah dibelinya.⁵²

Selanjutnya pengembalian biaya diperinci dalam Pasal 24 ayat (1) Permenhub No. 25 Tahun 2020 bahwa: Badan usaha angkutan udara dalam mengembalikan biaya tiket angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:⁵³

1. melakukan penjadwalan ulang (*re-schedule*) bagi calon penumpang yang telah memiliki tiket dengan tanpa dikenakan biaya;

⁵² Ainaya Nadine et al., "Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa Covid-19", *Media Iuris*, No. 3, Vol. 3 (Oktober, 2020), 290.

⁵³ Ibid.

2. melakukan perubahan rute penerbangan (*re-route*) bagi calon penumpang yang telah memiliki tiket tanpa dikenakan biaya dalam hal rute pada tiket tidak bertujuan keluar dan/atau masuk wilayah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;
3. mengkompensasikan besaran nilai biaya jasa angkutan udara menjadi perolehan poin dalam keanggotaan badan usaha angkutan udara yang dapat digunakan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh badan usaha angkutan udara; atau
4. memberikan kupon tiket (*voucher ticket*) sebesar nilai biaya jasa angkutan udara (tiket) yang dibeli oleh penumpang dapat digunakan untuk membeli kembali tiket untuk penerbangan lainnya dan berlaku paling singkat 1 (satu) tahun serta dapat diperpanjang paling banyak 1 (satu) kali.

Dalam Pasal 24 ayat (2) Permenhub No. 25 Tahun 2020, mengatur bentuk pengembalian biaya yang telah diberikan pilihan sesuai dengan ayat (1) harus didasarkan pada kesepakatan para pihak. Dengan demikian diperlukan kesepakatan antara badan usaha angkutan udara dengan konsumennya dalam menentukan bentuk pengembalian biaya (*refund*) atas pembatalan tiket penerbangan.

D. Konsep Perlindungan Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), hak-hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Untuk mengimbangi ketentuan sebelumnya terkait hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak yang tertera dalam Pasal 6 UUPK sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya terkait kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan penganturan di atas, maka tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di KUH Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Hal ini dikarenakan dalam UUPK, pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.⁵⁴

Konsep perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih mengarah pada hak untuk meneruskan perjanjian atau membatalkannya yang biasa diistilahkan

⁵⁴ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 4. No. 1 (Maret, 2016), 59.

khiyar. Hak *khiyar* adalah hak yang istimewa berupa diberikan kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi untuk meneruskan atau membatalkannya. Terdapat beberapa macam *khiyar* sebagai berikut:⁵⁵

1. *Khiyar majlis* adalah hak antara penjual dan pembeli boleh memilih akan melanjutkan jual beli atau akan membatalkannya. Selama keduanya masih ada dalam satu tempat (*majlis*), *khiyar majlis* boleh dilakukan dalam berbagai jual beli.
2. *Khiyar 'aib* adalah hak pilih dari kedua belah pihak yang melakukan akad, apabila terdapat suatu cacat pada benda yang diperjual belikan dan cacat itu tidak diketahui pemilikinya pada saat akad berlangsung.
3. *Khiyar syarat* adalah hak menetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya, apakah meneruskan atau membatalkan akad selama dalam tanggung waktu yang disepakati bersama.
4. *Khiyar at-ta'yin* adalah hak pilih bagi pembeli dalam menentukan barang yang berbeda kualitas dalam jual beli. Misalnya, dalam pembelian keramik ada yang berkualitas super dan sedang. Akan tetapi, pembeli tidak mengetahui secara pasti mana keramik yang berkualitas A dan mana keramik yang berkualitas B. Untuk menentukan pilihan tersebut ia memerlukan bantuan ahli keramik atau arsitek. Misalnya juga, seseorang membeli empat ekor kambing dari sekumpulan binatang, maka pembeli diberi hak *khiyar*

⁵⁵ Rahman Subha et al, "Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam dan Hukum Islam)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 5. No. 2 (2020), 104.

ta'yin sehingga ia dapat menentukan empat ekor kambing yang ia inginkan diantara sekumpulan kambing itu.

5. *Khiyar ar-ru'yah* adalah hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atau batalnya jual beli yang dilakukannya terhadap suatu objek yang belum dilihatnya saat berlangsungnya akad. Jika pembeli kemudian melihat barang tersebut dan tidak berhasrat terhadapnya, atau pembeli melihat barang tersebut tidak sesuai dengan keinginannya, maka pembeli berhak menarik membatalkan diri dari akad jual beli tersebut.



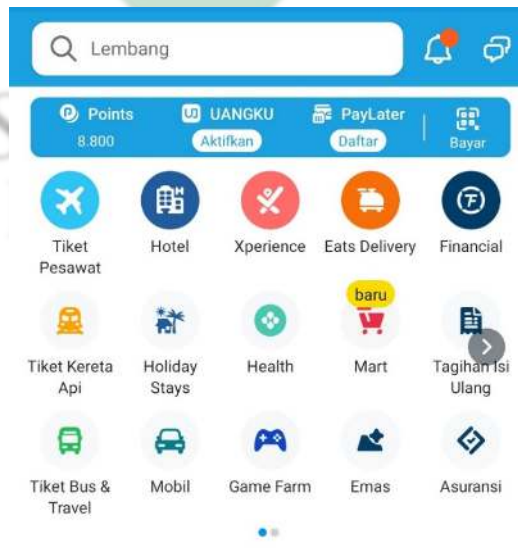
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III
PRAKTIK *REFUND* ATAS PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN
SEBAGAI AKIBAT PANDEMI *COVID-19* DI TRAVELOKA

A. Profil Singkat Traveloka

Traveloka sebagai salah satu penyedia tiket layanan transportasi yang dinaungi oleh PT. Trinus Travelindo. Bermula pada tahun 2012 yang dipelopori oleh Ferry Unardi, Derinto Kusuma dan Albert. Awalnya Traveloka hanya menyediakan pemesanan tiket penerbangan dan hotel secara daring. Hingga sekarang Traveloka sudah berkembang menjadi perusahaan teknologi yang menyediakan reservasi layanan transportasi, akomodasi, aktivitas, gaya hidup dan keuangan.¹

Gambar 3. 1 Tampilan Depan Aplikasi Traveloka



¹ Traveloka, “Tentang Traveloka”, <https://www.traveloka.com/id-id/about-us>, diakses pada 25 Mei 2022.

Traveloka terus berkembang dan berinovasi hingga sekarang aplikasi Traveloka telah diunduh oleh lebih dari 60 juta pengguna. Produk dari aplikasi tersebut sudah terdiri dari tiket pesawat, bus, kereta api, sewa mobil, antar-jemput bandara, serta berbagai pilihan akomodasi, termasuk hotel, apartemen, *guest house*, *homestay*, *resort*, dan villa. Metode pembayaran yang disediakan juga beragam dengan 40 pilihan metode pembayaran, baik secara *online* maupun *offline*. Serta menyediakan layanan pelanggan yang dapat dihubungi secara penuh 24 jam.²

B. Kebijakan *Refund* dan Prosedur Pengajuan *Refund* di Traveloka

Dalam proses pengajuan *refund* di Traveloka, konsumen akan disajikan kebijakan *refund* di Traveloka yang perlu dibaca dan dicermati. Kebijakan *refund* tiket penerbangan di Traveloka yang berlaku pada tanggal 21 April 2020 sebagai berikut:³

1. Pengajuan *refund* tidak dapat dibatalkan untuk alasan apa pun.
2. *Refund* untuk tiket pesawat bergantung pada kebijakan masing-masing maskapai. Mohon diingat bahwa *refund* dikenakan biaya Rp30.000 dari Traveloka, per penumpang per rute, dan biaya pembatalan dari maskapai. Selain itu, biaya lainnya dari maskapai juga mungkin berlaku.
3. Jika Anda terbang ke/dari negara dengan wabah virus Corona, Anda dapat mencari tahu apakah penerbangan Anda mendapatkan kebijakan *refund* penuh di <https://www.traveloka.com/coronavirus> information. Jika penerbangan Anda tidak mendapatkan kebijakan khusus, maka *refund* untuk penerbangan Anda akan diproses mengikuti kebijakan normal.
4. Biaya pemilihan kursi tidak dapat di-*refund*.
5. Traveloka Poin Anda akan dibatalkan dan, ketika dibutuhkan, dikurangkan dari Akun Traveloka Anda, pada saat Anda mengajukan permintaan pengembalian dana kepada kami. Traveloka Poin Anda yang telah ditukar tidak dapat dikembalikan kepada Anda jika dan pada saat

² Traveloka, "Tentang Traveloka", <https://www.traveloka.com/id-id/about-us>, diakses pada 25 Mei 2022.

³ Tari (*Costumer Service Representative*), Wawancara, Via Email, 27 Mei 2022.

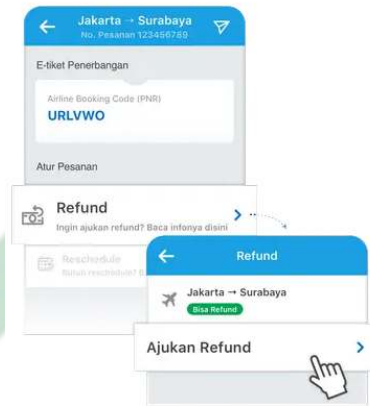
Anda membatalkan atau mengubah rencana perjalanan Anda. Kami tidak akan mengembalikan Traveloka Poin Anda yang telah ditukar dan/atau dikembalikan terlepas dari hasil permintaan pengembalian dana Anda.

6. Nominal kupon yang digunakan dalam pemesanan akan dikurangkan dari dana *refund* yang akan Anda terima.
7. Untuk transaksi yang menggunakan lebih dari satu mata uang, jumlah *refund* akan disesuaikan dengan nilai tukar mata uang pada saat pemesanan (untuk *refund* penuh) atau pada waktu transfer pengembalian dana (untuk *refund* sebagian).
8. *Refund* dengan metode transfer bank hanya dapat dilakukan melalui rekening bank pemesan atau rekening bank salah satu penumpang. Selain itu, silakan menyertakan Surat Kuasa yang telah ditandatangani oleh salah satu penumpang, serta salinan kartu identitas pemegang rekening bank.
9. Pembayaran dengan kartu kredit tidak dapat di-*refund* dalam bentuk uang tunai. Refund akan dikembalikan ke rekening kartu kredit yang digunakan pada saat pembayaran, dan mengacu pada syarat dan ketentuan bank penerbit kartu kredit.
10. Pengajuan *refund* harus dilakukan oleh penumpang (jika penumpang memiliki kuasa hukum yang sah), atau oleh perwakilan yang sah (jika penumpang tidak memiliki kuasa hukum atau berusia di bawah 18 tahun).
11. Traveloka berhak meminta dokumen pendukung atau informasi tambahan lainnya, yang dibutuhkan untuk proses persetujuan *refund*.
12. Estimasi jumlah *refund* untuk alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona akan disesuaikan dengan kebijakan *refund* terbaru dari maskapai untuk pembatalan karena *Covid-19*.

Prosedur pengajuan *refund* melalui aplikasi Traveloka sebagai berikut:⁴

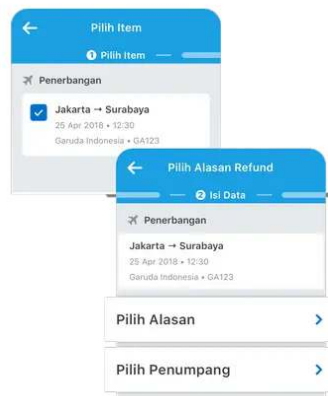
1. Setelah login di aplikasi Traveloka ketuk Pesanan, lalu ketuk tanda titik dua (:) pada tiket yang telah dipesan dan ketuk *Refund*.
2. Maka akan muncul informasi terkait refund dan geser pada bagian paling bawah ketuk Mulai *Refund*.

⁴ Traveloka, “Prosedur Refund”, <https://www.traveloka.com/id-id/refund/flight>, diakses pada 25 Mei 2022.

Gambar 3. 2 Langkah Awal Pengajuan *Refund*

3. Baca terlebih dahulu Kebijakan *Refund*, setelah dibaca ketuk centang yang menyatakan “Saya Menyetujui Kebijakan *Refund*” dan ketuk Lanjutkan.
4. Pilih tiket penerbangan yang akan di-*refund* dan ketuk Lanjutkan.
5. Pilih alasan mengajukan *refund* dan pilih penumpang yang akan mengajukan *refund*, lalu ketuk Lanjutkan.

Gambar 3. 3 Langkah Pemilihan Tiket, Penumpang dan Alasan



6. Isi data terkait nama bank, nomor rekening dan nama pemilik rekening tersebut, lalu ketuk Lanjutkan.

Gambar 3. 4 Langkah Pengisian Detail Transfer



7. Terakhir akan muncul detail *refund* yang perlu dilakukan pengecekan lagi, lalu ketuk *Ajukan Refund*.

Gambar 3. 5 Langkah Pengecekan Pengajuan *Refund*

Setelah konsumen mengajukan *refund* Traveloka akan melakukan *review* terkait kelengkapan data dan dokumen pengajuan *refund*. Pengajuan yang telah diterima oleh Traveloka akan diteruskan ke maskapai dan akan segera diproses. Setelah pengajuan *refund* disetujui oleh maskapai, maka maskapai akan memproses pengembalian dana kepada Traveloka. Pengajuan *refund* akan dilanjutkan kepada konsumen setelah Traveloka menerima pengembalian dana dari maskapai. Proses *refund* akan memakan waktu 90

hari, terhitung setelah konsumen mengajukan *refund*. Dapat disimpulkan bahwa prosedur *refund* di Traveloka sebagai berikut:⁵

1. Pengajuan *refund* diterima Traveloka.
2. Pengajuan *refund* dikirim ke maskapai.
3. *Refund* disetujui maskapai.
4. Dana *refund* dikirim ke Traveloka.
5. Dana diterima konsumen.

C. Proses Penerimaan Dana *Refund* oleh Konsumen

Data terkait proses penerimaan dana *refund*, penulis melakukan wawancara dengan Much. Sirwan FM, M. Nur Ainul Anshori dan Zainal Arifin. Much. Sirwan FM memiliki 5 tiket penerbangan yang dibeli di Traveloka dan telah diajukan *refund* dengan nomor pesanan masing-masing 538931626, 534706541, 548980501, 550747136 dan 559571624.

Much. Sirwan FM membeli dua tiket penerbangan di Traveloka dengan nomor pesanan masing-masing 538931626 dan 534706541. Kedua tiket ini berisi tiga penumpang dewasa yang mana untuk nomor pesanan 538931626 menggunakan maskapai Citilink untuk tujuan dari Balikpapan ke Surabaya dengan keberangkatan pada tanggal 20 Mei 2020. Tiket ini dibeli menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater dengan total harga Rp. 3.601.539 dan dipotong dengan kupon diskon sebesar Rp. 720.307 sehingga dia hanya membayar sebesar Rp. 2.881.232. Sedangkan untuk tiket penerbangan dengan

⁵ Tari (*Costumer Service Representative*), *Wawancara*, Via Email, 31 Mei 2022.

nomor pesanan 534706541 dibeli dengan total harga Rp. 3.250.500 dan dipotong kupon diskon sebesar Rp. 650.959, maka dia hanya perlu membayar Rp. 2.599.541 via bank transfer. Tiket tersebut merupakan tiket dengan tujuan dari Surabaya ke Balikpapan pada tanggal 2 Juni 2020 dengan maskapai Sriwijaya Air.⁶

Pandemi *Covid-19* yang menyerang ke Indonesia menyebabkan Pemerintah menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Sehingga Much. Sirwan yang sudah merencanakan perjalanan, memutuskan membatalkannya dengan mengajukan *refund* di Traveloka pada kedua tiket yang dijelaskan sebelumnya. Kedua tiket tersebut diajukan pada tanggal 20 April 2020 dengan alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona dan disetujui oleh pihak Traveloka pada hari yang sama. Untuk nominal *refund* yang diberikan Traveloka akan diperinci sebagai berikut:⁷

Tabel 3. 1 Rincian Hasil Refund

	No. Pesanan: 538931626	No. Pesanan: 534706541
Ditransfer ke	Akun Traveloka Paylater an. Much. Sirwan FM	Rekening Bank an. Much. Sirwan FM
Ditransfer pada Tanggal	12 Mei 2020	5 Mei 2020
Dana dari Maskapai	Rp. 3.552.879	Rp. 2.273.010
Biaya Refund	-Rp. 90.000	-Rp. 90.000
Kupon	-Rp. 720.307	-Rp. 650.959
Nominal yang Ditransfer Traveloka	Rp. 2.742.572	Rp. 1.532.051

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Sirwan

Penulis mencoba menanyakan kepada pihak Traveloka terkait kebijakan *refund* dari maskapai untuk kedua tiket diatas. Menurut pihak Traveloka,

⁶ Much. Sirwan FM (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 23 Mei 2022.

⁷ Ibid.

maskapai mengenakan kebijakan pemotongan 25% dari tarif dasar tiket penerbangan yang diajukan *refund*.⁸

Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* pada tanggal 23 April 2020, yang mana melarang penggunaan transportasi udara dari tanggal 24 April 2020 hingga 30 Mei 2020. Karena Much. Sirwan FM masih memiliki tiga tiket penerbangan yang tersisa, berdasarkan kebijakan tersebut, dia mengajukan *refund* tiket penerbangan dengan alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona untuk nomor pesanan 548980501, 550747136 dan 559571624. Perlu diketahui ketiga tersebut awalnya dibeli melalui aplikasi Traveloka menggunakan metode pembayaran bank transfer.⁹

Pada tanggal 27 April 2020, dia mulai memproses pengajuan *refund* melalui aplikasi Traveloka. Tiket penerbangan yang diajukan hanya untuk nomor pesanan 559571624 yang mana merupakan tiket penerbangan maskapai Citilink dengan tujuan Balikpapan ke Surabaya dan jadwal penerbangannya pada 21 Mei 2020 untuk 4 penumpang dewasa. Keesokan harinya Much. Sirwan FM baru memproses pengajuan *refund* tiket penerbangan dengan nomor pesanan 548980501 dan 550747136. Kedua tiket tersebut perjalanan pulang pergi antara

⁸ Ella (*Global Travel Consultant*), *Wawancara*, Via Email, 2 Juni 2022.

⁹ Much. Sirwan FM (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 23 Mei 2022.

Balikpapan dan Surabaya menggunakan maskapai Citilink yang berisi masing-masing tiga penumpang dewasa untuk tanggal 22 Mei dan 2 Juni 2020.¹⁰

Much. Sirwan FM mengharapkan ketiga tiket penerbangan tersebut mendapat *refund* dalam bentuk uang tunai seperti dua tiket yang diajukan *refund* terlebih dahulu. Namun ternyata Traveloka mengirimkan email pada 9 Juni 2020 bahwa ketiga tiket penerbangan dengan nomor pesanan 548980501, 550747136 dan 559571624 diberikan dalam bentuk *travel voucher* dengan perincian sebagai berikut:¹¹

Tabel 3. 2 Nilai Travel Voucher Hasil Refund

No. Pesanan	Harga Pembelian	Nilai <i>Travel Voucher</i>
548980501	Rp. 2.829.900	Rp. 2.799.900
550747136	Rp. 2.769.900	Rp. 2.769.900
559571624	Rp. 3.545.080	Rp. 3.222.800

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Sirwan

Karena terdapat perbedaan antara harga pembelian dengan nilai *travel voucher*, penulis mencoba menanyakan kepada Traveloka. Menurut pihak Traveloka bahwa, “*Travel credit* yang Anda terima beserta petunjuk penggunaannya diatur dan diterbitkan langsung dari pihak maskapai senilai tarif dasar tiket (*basic fare*) penerbangan Anda”.¹² Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan tersebut merupakan kebijakan penuh dari maskapai, karena *travel voucher* diterbitkan secara langsung oleh maskapai. Hal ini juga berlaku untuk tiket penerbangan selanjutnya yang mendapatkan *refund* dalam bentuk *travel voucher*.

¹⁰ Much. Sirwan FM (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 23 Mei 2022.

¹¹ Ibid.

¹² Tari (*Costumer Service Representative*), *Wawancara*, Via Email, 31 Mei 2022.

Selain Much. Sirwan FM, penulis juga mewawancarai M. Nur Ainul Anshori sebagai konsumen di Traveloka. Dia membeli 2 tiket penerbangan di Traveloka dengan nomor pesanan 560122543 dan 556731019. Kedua tiket penerbangan ini menggunakan maskapai Citilink dengan rute Balikpapan ke Surabaya pada tanggal 22 Mei 2020. Tiket tersebut dibeli dengan harga Rp. 961.340 untuk tiket dengan nomor pesanan 560122543 yang berisi satu penumpang dewasa dan satu penumpang anak-anak. Sedangkan tiket dengan nomor pesanan 556731019 dibeli dengan harga Rp. 845.985 yang berisi satu penumpang dewasa. Kedua tiket penerbangan ini diajukan *refund* dengan alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona pada tanggal 13 Mei 2020 dan disetujui pada tanggal 18 Mei 2020. Traveloka memberikan *refund* dalam bentuk *travel voucher* yang dikirimkan pada tanggal 9 Juni 2020. Estimasi nilai *travel voucher* untuk nomor pesanan 560122543 sebesar Rp. 880.770 dan untuk nomor pesanan 556731019 sebesar Rp. 805.700.¹³

Dari pengakuan Much. Sirwan FM dan M. Nur Ainul Anshori, mereka mencoba untuk menukarkan *travel voucher* menjadi uang tunai ke kantor penjualan Citilink yang ada di bandara Sepinggang, Balikpapan. Namun *travel voucher* tersebut tidak bisa ditukarkan dengan uang tunai. Selain itu untuk menukarkan *travel voucher*-nya menjadi tiket penerbangan Citilink juga perlu kembali lagi ke kantor penjualan Citilink yang ada di bandara Sepinggang, Balikpapan. Tiket penerbangan Citilink yang diberikan *refund* dalam bentuk

¹³ M. Nur Ainul Anshori (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 28 Mei 2022.

travel voucher memiliki tanggal kedaluwarsa hingga 20 Juli 2020. Maskapai Citilink memberikan syarat dan ketentuan untuk *redeem travel voucher* sebagai berikut:¹⁴

1. *Voucher* bisa digunakan untuk membeli tiket penerbangan yang dioperasikan Citilink pada tanggal 1 Juni 2020 hingga 20 Juli 2021.
2. *Voucher* bisa digunakan untuk penumpang yang berbeda dari pesanan awal.
3. *Voucher* tidak bisa ditukarkan dengan uang tunai.
4. *Voucher* bisa di-*redeem* berkali-kali hingga mencapai batas nilai *Voucher*.
5. *Voucher* harus di-*redeem* sebelum tanggal kedaluwarsa.
6. *Voucher* yang didistribusikan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan.

Narasumber terakhir yang penulis dapatkan adalah Zainal Arifin yang membeli tiket penerbangan Lion Air di Traveloka yang berisi tiga penumpang dewasa. Dia membeli tiket ini diharga Rp. 4.181.400 menggunakan Kartu Kredit dengan rute dari Balikpapan ke Surabaya pada tanggal 21 Mei. Namun karena pandemi *Covid-19*, memaksa Zainal Arifin untuk menunda perjalanannya, sehingga ia mengajukan *refund* di Traveloka pada tanggal 26 April 2020. Setelah penantian lama menunggu proses pengajuan *refund*, akhirnya Traveloka mengirimkan pesan di emailnya yang menyatakan hasil

¹⁴ M. Nur Ainul Anshori (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 28 Mei 2022.

refund dalam bentuk *travel voucher* dengan nilai sebesar Rp. 4.037.400 dan tanggal kedaluwarsa hingga 29 April 2021.¹⁵

Menurut keterangan Zainal Arifin, ia mencoba untuk mendatangi kantor penjualan Lion Air di bandara Sepinggang, Balikpapan untuk menukarkan *travel voucher*-nya. Berbeda dengan *travel voucher* dari Citilink yang tidak bisa ditukarkan menjadi uang tunai. *Travel voucher* dari Lion Air dapat ditukarkan menjadi uang tunai. Zainal Arifin diberikan petunjuk untuk menukarkan *travel voucher*-nya menjadi uang tunai melalui website resmi Lion Air oleh salah satu petugas disitu.¹⁶

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

¹⁵ Zainal Arifin (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 29 Mei 2022.

¹⁶ Ibid.

BAB IV
ANALISIS HUKUM ISLAM DAN YURIDIS TERHADAP PRAKTIK
***REFUND* ATAS PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN SEBAGAI**
AKIBAT PANDEMI *COVID-19* DI TRAVELOKA

A. Analisis Praktik Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka

Perkembangan teknologi memberikan dampak positif dalam memudahkan manusia untuk melakukan transaksi. Sebelumnya seseorang perlu mendatangi penjual tiket penerbangan untuk membelinya. Namun sekarang membeli tiket penerbangan hanya perlu dilakukan di rumah melalui aplikasi penyedia tiket penerbangan, salah satunya Traveloka. Dengan kemudahan yang diberikan, Traveloka menjadi salah satu penyedia tiket penerbangan yang ternama di Indonesia dengan 60 juta penggunanya. Semakin banyak konsumen yang membeli tiket penerbangan, akan semakin banyak pula yang mengajukan *refund* karena peristiwa pandemi *Covid-19*.

Konsumen yang telah membeli tiket penerbangan di Traveloka dapat mengajukan *refund* atas tiketnya ke Traveloka juga. Dalam hal *refund* tiket penerbangan, Traveloka menyesuaikan dengan kebijakan *refund* dari maskapai. Selain itu, Traveloka akan mengenakan biaya Rp. 30.000 untuk tiap penumpang dan tiap rute, maskapai juga akan mengenakan biaya sesuai dengan kebijakannya. Kupon dari Traveloka yang digunakan untuk pembelian tiket

penerbangan akan dipotong dari jumlah estimasi *refund*. Sehingga estimasi jumlah *refund* yang diterima konsumen tidak bisa mencapai 100% atau sesuai dengan nominal harga tiket penerbangan yang telah dibayarkan. Proses pengajuan *refund* bisa memakan waktu hingga 90 hari kerja, terhitung semenjak diajukan. Pengajuan *refund* dengan alasan *force majeure*/wabah virus corona akan disesuaikan lagi dengan kebijakan maskapai terbaru terkait dengan *covid-19*.

Pengajuan *refund* dapat dilakukan melalui aplikasi Traveloka. Dalam prosedur pengajuan *refund*, konsumen diharuskan membaca kebijakan *refund* dari Traveloka terlebih dahulu. Hal ini diperlukan untuk menghindari kesalahfahaman pada kemudian hari. Selanjutnya konsumen perlu menentukan tiket penerbangan yang diajukan *refund*, serta memilih alasan dan penumpang. Kemudian konsumen akan mengisi data terkait nomor rekening, jenis bank dan nama pemilik rekening yang sesuai dengan nama pengguna.

Konsumen yang telah mengajukan *refund*, akan dilakukan pengecekan oleh Traveloka terkait kelengkapan datanya. Dilanjutkan dengan proses meneruskan pengajuan *refund* ke pihak maskapai sesuai dengan tiket penerbangan yang diajukan. Pihak maskapai juga akan melakukan pengecekan tiket penerbangan tersebut. Setelah pengajuan disetujui oleh maskapai, Traveloka akan memberikan pemberitahuan kepada konsumen bahwa pengajuan *refund* disetujui oleh maskapai melalui yang dikirimkan melalui email. Dilanjutkan pada tahap proses pengiriman dana dari maskapai ke

Traveloka yang akan memakan waktu cukup lama. Kemudian Traveloka akan mengirim pengembalian dana ke konsumen setelah pihak maskapai mengirikkannya ke Traveloka. Akan ada pemberitahuan kepada konsumen pada saat Traveloka telah menerima pengembalian dana dari maskapai yang dikirimkan melalui email.

Beberapa konsumen yang mengajukan *refund* ada yang mendapatkan pengembalian dana berupa *travel voucher* yang dapat ditukarkan menjadi tiket penerbangan lain sesuai dengan maskapai dari tiket penerbangan awal dan ada yang berupa uang yang dikirimkan sesuai metode pembayaran pembelian tiketnya. Konsumen yang mendapat pengembalian dana berupa *travel voucher* akan dikirimkan Traveloka ke email konsumen tersebut. Sedangkan konsumen yang mendapat pengembalian dana berupa uang tunai dikirimkan ke rekening bank konsumen tersebut.

Berdasarkan penjabaran sebelumnya, praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka dimulai dari konsumen yang mengajukan *refund* melalui aplikasi Traveloka. Selanjutnya akan diproses oleh Traveloka dan diteruskan ke pihak maskapai. Setelah disetujui, akan dikirimkan maskapai ke Traveloka dan dikirimkan kepada konsumen oleh Traveloka. Bentuk dari hasil *refund* ada yang berupa uang dan ada yang berupa *travel voucher*.

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik *Refund* atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka

Traveloka merupakan salah satu aplikasi yang menyediakan jual beli tiket penerbangan di Indonesia. Dengan kemudahan yang diberikan Traveloka untuk melakukan transaksi jual beli tiket penerbangan. Sehingga akan banyak konsumen yang membeli tiket penerbangan di Traveloka. Sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen, Traveloka sudah menyediakan layanan *refund* untuk konsumen yang ingin membatalkan tiket penerbangannya. Berlaku juga untuk maskapai yang membatalkan tiket penerbangan, sehingga konsumen tetap dapat mengajukan *refund*.

Dalam pembelian tiket penerbangan di Traveloka, konsumen akan ditunjukkan prosedur pengajuan *refund* yang bisa diajukan hingga waktu sesuai jadwal penerbangan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Traveloka memberikan hak kepada konsumennya untuk membatalkan atau meneruskan transaksinya dengan tenggat waktu sesuai jadwal penerbangannya dengan alasan tertentu sesuai kebijakannya. Hal ini sebagai bentuk melindungi hak konsumen dari Traveloka. Dalam hukum Islam hak untuk membatalkan atau meneruskan perjanjian disebut dengan *khiyar* dan salah satunya *khiyar syarat*. *Khiyar syarat* adalah hak menetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya, apakah meneruskan atau membatalkan akad selama dalam tanggung waktu yang disepakati bersama. Dengan Traveloka memberikan hak kepada konsumennya untuk membatalkan atau meneruskan pembelian tiket penerbangan dengan tenggat waktu yang disepakati yaitu disesuaikan dengan

jadwal penerbangannya. Maka dapat dikatakan bahwa Traveloka telah mengimplementasikan konsep *khiyar syarat*.

Konsumen yang telah membeli tiket penerbangan di Traveloka untuk 24 April 2020 hingga 30 Mei 2020 tidak bisa melakukan penerbangan sebagaimana perjanjian karena adanya larangan penggunaan transportasi udara pada tanggal tersebut. Pemerintah mengeluarkan kebijakan tersebut sebagai pencegahan penyebaran pandemi *Covid-19* yang mana juga bertepatan pada masa lebaran Idul Fitri 2020. Dengan demikian maskapai akan membatalkan tiket penerbangan untuk tanggal 24 April 2020 hingga 30 Mei 2020. Sehingga konsumen yang sudah membeli tiket penerbangan di Traveloka akan mengajukan *refund*, karena konsumen telah membayar terlebih dahulu kepada Traveloka.

Berdasarkan Pasal 36 huruf a Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), pihak dapat dianggap ingkar janji apabila tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya. Dengan demikian, Traveloka dapat dianggap ingkar janji karena membatalkan tiket penerbangan sehingga tidak melakukan apa yang telah dijanjikannya. Berdasarkan Pasal 38 KHES, Traveloka dapat diberikan sanksi untuk membayar ganti rugi kepada konsumen. Sebelum membebankan kewajiban ganti rugi atas ingkar janji (*damān al- 'aqdi*), perlu dilihat unsur-unsur sebab terjadinya ganti rugi, seperti *ḍarar*, *ta'addī* dan hubungan sebab akibat secara langsung.

1. *Ḍarar* sendiri merupakan kerugian yang dialami salah satu pihak, dalam konteks ingkar janji, *Ḍarar* bisa dialami salah satu pihak dari tidak terlaksananya suatu perjanjian. Dalam praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka, dengan tidak terlaksananya prestasi dari Traveloka, konsumen mengalami kerugian karena telah membayarkan tiket yang telah dibelinya. Sehingga dari praktik tersebut terlihat kerugian yang dialami oleh konsumen.
2. *Ta'addī* dalam konteks ingkar janji merupakan kesalahan yang berasal dari tidak terlaksananya perjanjian atau kelalaian dalam melaksanakannya. Dengan Traveloka tidak melaksanakan prestasinya terhadap konsumen, maka terlihat kesalahan dari pihak Traveloka.
3. Adanya hubungan sebab akibat secara langsung yang maksudnya antara kesalahan dari debitur dengan kerugian yang dialami kreditur memiliki hubungan sebab akibat secara langsung. Dalam praktiknya, konsumen mendapatkan kerugian dari Traveloka yang tidak melaksanakan perjanjian, sehingga terlihat hubungan sebab akibat secara langsung.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dengan Traveloka membatalkan tiket penerbangan sehingga tidak melaksanakan apa yang dijanjikan, dapat dikatakan bahwa telah terpenuhi ketiga unsur *ḍamān al- 'aqdi* seperti *ḍarar*, *ta'addī* dan hubungan sebab akibat secara langsung. Dengan demikian Traveloka dibebani kewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen. Namun melihat dari sebab Traveloka tidak bisa melaksanakan apa yang dijanjikan karena Keputusan Presiden No 12 Tahun 2020 Tentang

Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Sebagai Bencana Nasional, *Covid-19* dinyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional dan larangan penggunaan sarana transportasi udara sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (2) Permenhub No. 25 Tahun 2020. Dapat dikatakan Traveloka berada dalam kondisi keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-darurah*) sebagaimana dalam Pasal 40 KHES yang merupakan keadaan dimana salah satu pihak yang mengadakan akad terhalang untuk melaksanakan prestasinya. Selanjutnya dalam Pasal 41 KHES terdapat syarat dari keadaan memaksa atau darurat (*ḥālat al-darurah*) sebagai berikut:

1. Peristiwa yang menyebabkan terjadinya darurat tersebut tidak terduga oleh para pihak. Dalam praktik pembelian tiket penerbangan antara Traveloka dengan konsumen, kedua pihak tidak bisa memprediksi akan datangnya pandemi *Covid-19* yang bertepatan dengan jadwal keberangkatan dari tiket penerbangan yang dibeli.
2. Peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang harus melaksanakan prestasi. Traveloka sebagai pihak yang harus melaksanakan prestasi, tidak dapat melaksanakannya karena adanya pandemi *Covid-19* dan peristiwa tersebut bukan dari perbuatan Traveloka.
3. Peristiwa yang menyebabkan terjadinya darurat tersebut di luar kesalahan pihak yang harus melaksanakan prestasi. Pandemi *Covid-19* bukan disebabkan dari kesalahan yang dilakukan Traveloka.

4. Pihak yang harus melakukan prestasi tidak dalam keadaan beriktikad buruk. Traveloka tidak dalam keadaan beriktikad buruk dapat dibuktikan bahwa Traveloka membatalkan tiket penerbangan berdasarkan dari kebijakan maskapai. Pihak maskapapun membatalkan penerbangannya sebagai bentuk kepatuhan pada Pasal 1 ayat (2) PM 25 Tahun 2020.

Dapat disimpulkan bahwa Traveloka tidak bisa melaksanakan prestasinya karena keadaan memaksa dan telah memenuhi syarat Pasal 41 KHES. Sehingga Traveloka tidak dibebankan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumennya. Namun keadaan memaksa tidak secara serta merta menggugurkan kewajiban Traveloka memberikan ganti rugi (*ḍamān al- 'aqdi*). Berdasarkan prinsip *yad ḍamānah* yang mana ketika pihak yang memberikan kerugian sebagai *yad ḍamānah*, maka ia mempunyai kewajiban memberi ganti rugi, baik itu atas kesalahannya ataupun sebab luar, terkecuali kesalahan pihak yang dirugikan, contohnya posisi penjual dalam transaksi jual beli. Dalam praktik jual beli tiket penerbangan, Traveloka berada dalam posisi sebagai *yad ḍamānah* karena Traveloka sebagai pihak penjual. Dengan demikian, kerugian yang diderita konsumen atas tiket penerbangan yang telah dibayarkan perlu diberikan ganti rugi oleh Traveloka. Meskipun penyebab tidak terlaksananya prestasi dari Traveloka berasal dari sebab luar (*pandemi Covid-19*).

Dari penjelasan sebelumnya Traveloka tetap berkewajiban memberikan ganti rugi sebagai bentuk pengembalian dana dari tiket penerbangan yang dibayarkan. Hal ini sejalan dengan kaidah fikih:

الضَّرُّ يُزَالُ

“*Kerugian harus dihilangkan*”.

Kaidah fikih tersebut mengimplementasikan untuk menghilangkan kerugian dari salah pihak. Traveloka yang tidak bisa melaksanakan prestasinya perlu mengembalikan dana konsumen yang telah dibayarkan saat pembelian tiket penerbangan. Hal ini sebagai bentuk menghilangkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam praktiknya, Traveloka membatalkan tiket penerbangan yang telah dibeli oleh konsumen, sehingga konsumen mengajukan *refund*. Sehingga Traveloka memproses pengajuan *refund* dan telah mengembalikan dana yang digunakan konsumen untuk membeli tiket penerbangan.

Terkait dengan cara menakar ganti rugi salah satunya menakar ganti rugi berdasarkan kesepakatan para pihak. Dalam proses mengajukan *refund* di Traveloka, konsumen perlu membaca dan menyetujui kebijakan *refund* tiket penerbangan di Traveloka. Sehingga dapat dikatakan kebijakan *refund* yang tertuang pada saat mengajukan *refund* sebagai bentuk kesepakatan antara pihak Traveloka dengan konsumen. Selanjutnya dalam poin kedua kebijakan *refund* di Traveloka bahwa *refund* untuk tiket penerbangan bergantung pada kebijakan masing-masing maskapai. Dapat disimpulkan bahwa konsumen setuju dengan kebijakan *refund* dari masing-masing maskapai.

Dalam praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka, terdapat perbedaan antara dalam bentuk uang tunai dan *travel voucher* dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Rincian Refund Tiket Penerbangan di Traveloka

No	No. Pesanan	Maskapai	Harga Pembelian	Bentuk Refund	Nilai Refund
1	538931626	Citilink	Rp. 2.881.232	Uang Tunai	Rp. 2.742.572
2	534706541	Sriwijaya	Rp. 2.599.541	Uang Tunai	Rp. 1.532.051
3	548980501	Citilink	Rp. 2.829.900	Travel Voucher	Rp. 2.799.900
4	550747136	Citilink	Rp. 2.769.900	Travel Voucher	Rp. 2.769.900
5	559571624	Citilink	Rp. 3.545.080	Travel Voucher	Rp. 3.222.800
6	560122543	Citilink	Rp. 961.340	Travel Voucher	Rp. 880.770
7	556731019	Citilink	Rp. 845.985	Travel Voucher	Rp. 805.700
8	619530448	Lion Air	Rp. 4.181.400	Travel Voucher	Rp. 4.037.400

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Sirwan, Ainul dan Zainal

Meskipun konsumen telah sepakat dengan kebijakan *refund* dari masing-masing maskapai, namun terlihat praktik *ḍamān al- 'aqdi* sebagaimana dalam tabel di atas tidak sesuai dengan asas *ḍamān al- 'aqdi*. Salah satu asasnya menyatakan bahwa hitungan dan perkiraan ganti rugi disesuaikan dengan tingkat *ḍarar* yang ada. Konsumen menerima *ḍarar* berupa harga tiket penerbangan yang telah dibayarkan terlebih dahulu. Berdasarkan tabel di atas antara *ḍarar* dengan nilai *refund* sebagai bentuk ganti rugi tidaklah sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara tingkat *ḍarar* dengan ganti rugi yang diterima konsumen tidak sesuai.

Selanjutnya dalam menetapkan ganti rugi terdapat salah satu prinsip umum berupa konsisten yang mana terdapat keseragaman kualitas dan kuantitas ganti rugi dalam kasus yang sama pula. Pada praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka yang diperinci pada Tabel 4.1 terlihat ketidakseragaman pada kuantitas ganti ruginya. Meskipun pada Tabel 4.1 terdapat maskapai Lion Air dan Sriwijaya yang tidak bisa dikatakan sebagai kasus yang sama. Namun pada tiket penerbangan Citilink, satu sama lainnya nilai dari *refund* terhitung selisih yang berbeda-beda. Hanya satu tiket

penerbangan yang mendapatkan *refund* sesuai dengan harga pembeliannya. Pada tiket penerbangan yang hasil *refund* dan harga pembelian tidak sesuai, terlihat ketidakseragaman pada selisihnya. Selain itu, pada bentuk *refund* juga terlihat ketidakseragaman, hanya satu tiket penerbangan Citilink yang mendapat uang tunai dan yang lainnya mendapatkan *travel voucher*. Dengan demikian, praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka belum memenuhi prinsip konsisten dalam menetapkan *ḍamān al- 'aqdi*.

C. Analisis Yuridis Terhadap Praktik Refund atas Pembatalan Tiket Penerbangan sebagai Akibat Pandemi *Covid-19* di Traveloka

Refund atas pembatalan tiket penerbangan adalah pengembalian dana yang disebabkan dari pembatalan tiket penerbangan. Pembatalan tersebut merupakan bentuk dari implementasi Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Selanjutnya disebut Permenhub No. 25 Tahun 2020) yang mana berisi pelarangan penggunaan transportasi udara pada tanggal 24 April 2020 hingga 30 Mei 2020. Dengan adanya larangan tersebut, Traveloka sebagai penyedia layanan pembelian tiket penerbangan tidak bisa melaksanakan apa yang dijanjikan. Sehingga konsumen yang telah membeli tiket penerbangan di Traveloka untuk penerbangan pada tanggal tersebut akan mengajukan *refund*.

Sebagaimana penjelasan di atas, Traveloka (debitur) dapat dinyatakan wanprestasi karena tidak dapat melaksanakan prestasinya. Berdasarkan Pasal 1239 KUH Perdata, debitur yang dinyatakan wanprestasi dapat dihukum untuk membayar ganti rugi kepada konsumen (kreditur). Komponen ganti rugi terdiri dari, biaya, rugi dan bunga. *Refund* termasuk dalam biaya yang merupakan salah satu komponen ganti rugi.

Berdasarkan Pasal 1247 KUH Perdata, ganti rugi haruslah dapat diduga. Traveloka sudah menyediakan layanan *refund* sesudah konsumen membeli tiket penerbangan. Sehingga dapat diketahui bahwa *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagaimana termasuk dalam ganti rugi sudah dapat diduga pada saat proses perikatan antara konsumen dengan Traveloka terjadi. Selanjutnya dalam Pasal 1248 KUH Perdata penyebab ganti rugi merupakan akibat langsung dari tidak terlaksananya perjanjian. Konsumen diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu untuk pembelian tiket penerbangan di Traveloka. Dengan tidak terlaksananya prestasi dari Traveloka, konsumen akan dirugikan karena sudah melakukan pembayaran di muka. Sehingga dapat diketahui bahwa antara kerugian yang diderita konsumen dan tidak terlaksananya prestasi Traveloka merupakan akibat secara langsung.

Traveloka tidak dapat melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang dijanjikan diakibatkan dari adanya pandemi *Covid-19* dan larangan penggunaan transportasi udara sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (1) PM 25 Tahun 2020. Dapat diketahui bahwa wanprestasi dari Traveloka bukan berasal dari

kelalaiannya atau kesalahannya. Berdasarkan Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata, debitur tidak diwajibkan mengganti rugi karena suatu hal yang tak terduga. Berdasarkan penyebab dari terhalangnya Traveloka melakukan prestasinya berasal kedatangan pandemi *Covid-19* yang tak dapat diduga. Didukung dengan Keputusan Presiden No 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Sebagai Bencana Nasional, *Covid-19* dinyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional. Dengan demikian pandemi *Covid-19* dapat dinyatakan sebagai keadaan memaksa (*overmacht*) yang menjadi penghalang Traveloka untuk melaksanakan prestasinya. Sehingga dengan alasan *overmacht* Traveloka terbebas dari kewajibannya memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dengan terbebasnya Traveloka untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, perlu ditentukan siapa yang akan menanggung kerugian dalam kondisi *overmacht*. Berdasarkan Pasal 1545 KUH Perdata, debitur yang tidak memenuhi prestasi karena *overmacht*, maka kreditur juga tidak diwajibkan untuk memenuhi prestasinya, sehingga risiko untuk menanggung kerugian berada di pihak debitur. Konsumen yang membeli tiket penerbangan di Traveloka diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu, sehingga konsumen sebagai kreditur telah memenuhi prestasinya kepada Traveloka. Sedangkan Traveloka tidak dapat memenuhi prestasinya karena *overmacht*, maka konsumen yang telah memenuhi prestasinya berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (8) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yang mana konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya. Sehingga dengan Traveloka tidak memenuhi prestasinya, maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi. Hak konsumen tersebut telah diimbangi dengan konsumen yang telah membayarkan pembelian tiket penerbangan sesuai dengan kewajiban konsumen dalam Pasal 5 huruf (c) UUPK yang mana konsumen wajib membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Sehingga dengan tidak terpenuhinya perjanjian mengakibatkan Traveloka sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai dengan Pasal 7 huruf (g) UUPK yang mana pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa konsumen berhak atas pengembalian dana (*refund*) atas pembatalan tiket penerbangan dari Traveloka meskipun dalam keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*). Dalam praktik yang terjadi, dari kedelapan tiket penerbangan yang sudah diajukan *refund*, semuanya mendapatkan pengembalian dana dari Traveloka. Namun terdapat perbedaan bentuk dari hasil *refund*-nya, terdapat dua tiket penerbangan yang mendapat uang tunai yang dikirimkan sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan untuk pembelian. Sedangkan keenam tiket penerbangan yang tersisa mendapat pengembalian dana berupa *travel voucher*.

Dalam Pasal 10 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri (Selanjutnya disebut Permenhub No. 185 Tahun 2015), pengajuan *refund* untuk diatas 72 jam dari keberangkatan paling sedikit dikembalikan sebesar 75% dari tarif dasar tiket. Ketentuan tersebut hanya bisa berlaku pada keadaan normal tanpa adanya pandemi *Covid-19* atau unsur *overmacht*. Sedangkan dalam keadaan *overmacht/force majeure* berlaku Pasal 10 ayat (3) Permenhub No. 185 Tahun 2015 bahwa konsumen berhak meminta pengembalian biaya (*refund*) atas tiket penerbangannya meskipun terjadi keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) dengan ketentuan potongan biaya administrasi sebesar 10% untuk kelompok penerbangan *no-frills*. Dengan demikian pengembalian biaya (*refund*) yang diberikan maskapai seharusnya sebesar 90% dari tarif dasar tiket. Dalam praktik yang terjadi Traveloka memberikan *refund* dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Rincian Refund Tiket Penerbangan di Traveloka

	No. Pesanan: 538931626	No. Pesanan: 534706541
Tarif Dasar Tiket	Rp. 3.601.539	Rp. 3.250.500
Kupon Diskon	-Rp. 720.307	-Rp. 650.959
Nominal yang Dibayar	Rp. 2.881.232	Rp. 2.599.541
Ditransfer ke	Akun Traveloka Paylater an. Much. Sirwan FM	Rekening Bank an. Much. Sirwan FM
Ditransfer pada Tanggal	12 Mei 2020	5 Mei 2020
Dana dari Maskapai	Rp. 3.552.879	Rp. 2.273.010
Biaya Refund	-Rp. 90.000	-Rp. 90.000
Potongan Kupon	-Rp. 720.307	-Rp. 650.959
Nominal yang Ditransfer Traveloka	Rp. 2.742.572	Rp. 1.532.051

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Sirwan

Perlu diketahui bahwa dalam kebijakan *refund* di Traveloka bergantung pada kebijakan *refund* dari maskapai masing-masing. Berdasarkan tabel diatas, hasil *refund* untuk tiket penerbangan dengan nomor pesanan 538931626 antara

dana dari maskapai dengan tarif dasar tiket penerbangan masih lebih 90%. Sedangkan pada nomor pesanan 534706541 hasil *refund* dari maskapai kurang dari 90%. Dapat dikatakan bahwa maskapai tersebut tidak memenuhi Pasal 10 ayat (3) Permenhub No. 185 Tahun 2015. Selanjutnya dalam kebijakan *refund* di Traveloka, pihak Traveloka akan memotong biaya Rp. 30.000 untuk tiap penumpang dan tiap rute. Selain itu, kupon diskon pembelian tiket penerbangan akan dipotongkan dari dana yang dikirim maskapai pada saat pengajuan *refund*. Dalam praktiknya Traveloka memberikan potongan biaya *refund* sebesar Rp. 90.000 pada kedua tiket sesuai dengan tabel sebelumnya, karena memang kedua tiket penerbangan tersebut berisi tiga penumpang dalam masing-masing tiket penerbangan. Traveloka juga memberikan potongan untuk kupon yang digunakan dalam pembelian yang sesuai dengan nominal yang dipotong sebagai diskon pembelian.

Dalam hal jangka waktu proses *refund*, Pasal 10 ayat (5) Permenhub No. 185 Tahun 2015 mengatur bahwa pengembalian dana dari tiket penerbangan yang dibayar secara tunai selambat-lambatnya 15 hari kerja dan yang dibayar dengan kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak pengajuan. Dalam praktiknya Traveloka memakan waktu 16 hari kerja dari 20 April hingga 12 Mei 2020 untuk nomor pesanan 538931626 yang metode pembayaran yang digunakan adalah Traveloka Paylater. Sedangkan untuk nomor pesanan 534706541 memakan 11 hari kerja dari 20 April hingga 5 Mei 2020 dengan metode pembayaran bank transfer. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua praktik tersebut memenuhi Pasal 10 ayat (5) Permenhub No. 185 Tahun 2015.

Selanjutnya untuk keenam tiket yang dikembalikan dalam bentuk *travel voucher*. Kebijakan *refund* di Traveloka pada butir 12 bahwa pengajuan *refund* dengan alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona akan disesuaikan dengan kebijakan *refund* terbaru dari maskapai. Sehingga dapat diketahui akan ada perubahan kebijakan. Penulis berpendapat bahwa tiket penerbangan yang diajukan *refund* setelah 23 April 2020 akan dikembalikan dalam bentuk *travel voucher*. Hal ini didasari Permenhub No. 25 Tahun 2020 disahkan pada tanggal 23 April 2020 dan kedua tiket penerbangan yang telah dijelaskan sebelumnya diajukan *refund* pada tanggal 20 April 2020. Sehingga tiket penerbangan yang diajukan *refund* setelah tanggal 23 April 2020 akan mengacu pada Permenhub No. 25 Tahun 2020.

Berdasarkan Pasal 23 Permenhub No. 25 Tahun 2020, bahwa Maskapai wajib mengembalikan biaya tiket secara penuh sebesar 100%. Selanjutnya pada Pasal 24 ayat (1) huruf d, maskapai dapat memberikan *travel voucher* sebesar nilai dari tiketnya. Pada praktiknya, Traveloka memberikan *refund* dalam bentuk *travel voucher* untuk keenam tiket penerbangan yang diajukan setelah tanggal 23 April 2020. Namun nilai dari *travel voucher* yang diberikan oleh Traveloka ada satu tiket penerbangan diberikan secara penuh dan sisanya tidak, dengan perincian sebagai berikut:

4. 3 Rincian Pembayaran dan Nilai Travel Voucher

No.	No. Pesanan	Harga Pembelian	Nilai <i>Travel Voucher</i>
1	548980501	Rp. 2.829.900	Rp. 2.799.900
2	550747136	Rp. 2.769.900	Rp. 2.769.900
3	559571624	Rp. 3.545.080	Rp. 3.222.800
4	560122543	Rp. 961.340	Rp. 880.770
5	556731019	Rp. 845.985	Rp. 805.700
6	619530448	Rp. 4.181.400	Rp. 4.037.400

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Sirwan, Ainul dan Zainal

Berdasarkan tabel diatas, hanya tiket penerbangan dengan nomor pesanan 550747136 yang diberikan *refund* secara penuh atau 100% oleh Traveloka. Sedangkan kelima tiket penerbangan yang lain nilai dari *travel voucher*-nya tidak mencapai 100% dari tarif dasar tiket penerbangan. Dari keterangan pihak Traveloka *travel voucher* diterbitkan secara langsung oleh maskapai, sehingga nilai *travel voucher* merupakan kebijakan penuh dari maskapai. Dengan demikian kelima tiket penerbangan yang tidak dikembalikan secara penuh, maka maskapai tidak memenuhi Pasal 23 Permenhub No. 25 Tahun 2020.

Selanjutnya Pasal 24 ayat (2) Permenhub No. 25 Tahun 2020, mengatur bahwa ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu kesepakatan antara maskapai dengan konsumen. Seperti penjelasan sebelumnya kebijakan *refund* tiket penerbangan di Traveloka mengatur bahwa Traveloka mengikuti kebijakan *refund* dari maskapai dan pengajuan *refund* dengan alasan *Force Majeure*/Wabah Virus Corona akan mengacu pada kebijakan *refund* terbaru dari maskapai. Dalam proses pengajuan *refund*, konsumen menyetujui kebijakan dari Traveloka. Sehingga konsumen juga menyetujui kebijakan *refund* dari maskapai yang memberikan hasil *refund* dalam bentuk *travel voucher*. Dengan demikian hasil *refund* dalam bentuk *travel voucher* telah memenuhi Pasal 24 ayat (2) Permenhub No. 25 Tahun 2020.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah dan penjabaran pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan di Traveloka dimulai dari konsumen yang mengajukan *refund*. Traveloka memproses pengajuan *refund* dari konsumennya dan meneruskan kepada maskapai untuk dilakukan *review*. Selanjutnya maskapai akan memproses pencairan dari *refund* yang diajukan dan hasil *refund* akan dikirimkan kepada pihak Traveloka terlebih dahulu. Konsumen yang telah menerima pengembalian dana ada yang berupa uang tunai yang dikirimkan ke rekeningnya dan ada yang berupa *travel voucher* sesuai dengan maskapainya dan dapat dibeli tiket penerbangan sesuai dengan maskapai *travel voucher*-nya.
2. Praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka dinyatakan sebagai keadaan memaksa didasarkan pada Keppres No. 12 Tahun 2020 dan Pasal 1 ayat Permenhub No. 25 Tahun 2020 baik dari perspektif Hukum Islam maupun yuridis. Meskipun demikian, Traveloka tetap berkewajiban memberikan *refund* sesuai Pasal 7 huruf (g) UUPK dan praktiknya Traveloka memberikan *refund* dalam bentuk uang tunai dan *travel voucher* sesuai dengan kebijakan dari maskapai. Terkait dengan bentuk *refund* berupa *travel voucher* telah memenuhi Pasal 24 ayat (2)

Permenhub No. 25 Tahun 2020. Namun karena terdapat *refund* dalam bentuk uang tunai dan *travel voucher*, menunjukkan ketidakseragaman sehingga maskapai tersebut belum memenuhi prinsip konsisten dalam *ḍamān al- 'aqdī*. Terkait estimasi jumlah *refund* yang diberikan maskapai belum memenuhi asas hitungan dan perkiraan *ḍamān al- 'aqdī* disesuaikan dengan tingkat *ḍarar* yang ada. Sedangkan dari perspektif yuridis estimasi jumlah *refund* yang diberikan maskapai belum memenuhi Pasal 10 ayat (3) Permenhub No. 185 Tahun 2015 untuk *refund* dalam bentuk uang tunai dan belum memenuhi Pasal 23 Permenhub No. 25 Tahun 2020 untuk *refund* dalam bentuk *travel voucher*. Dapat disimpulkan bahwa praktik *refund* atas pembatalan tiket penerbangan sebagai akibat pandemi *Covid-19* di Traveloka belum memenuhi Hukum Islam dan yuridis sepenuhnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan kepada konsumen dan pihak Traveloka sebagai berikut:

1. Bagi pihak Traveloka disarankan untuk memberikan penjelasan secara pasti kepada konsumen terkait nominal dan bentuk dari *refund*. Hal ini untuk menghindari ketidakpuasaan konsumen terkait pelayanan *refund* di Traveloka
2. Bagi pihak konsumen diharapkan untuk memahami kebijakan *refund* dari Traveloka maupun kebijakan *refund* dari maskapai sesuai dengan tiket penerbangannya. Hal ini diharapkan untuk menghindari kesalahfahaman antara konsumen dengan Traveloka.

DAFTAR PUSTAKA

- Akyuwen, Rory Jeff. "Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai Dampak Pandemi Covid-19." *Sasi* Vol. 27. No. 1. 2021.
- Andaka, Dian. "Dampak Pelarangan Mudik Akibat Pandemi Covid19 Terhadap Bisnis Angkutan Udara Di Indonesia." *Journal of Civil Engineering and Planning* Vol. 1. No. 2. 2020.
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Asmuni. "Teori Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Islam The Compensation Theory in Islamic Law Perspectives." *Jurnal Hukum dan Peradilan* Vol. 2. No. 1. 2013.
- Djazuli, H. A. *Kaidah-Kaidah Fikih*. Jakarta: Prenada Media Group, 2006.
- Ella (*Global Travel Consultant*), *Wawancara*, Via Email, 02 Juni 2022.
- Ferdiana Mailawati, and Sri Wahyuni. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19." *Krtha Bhayangkara* Vol. 15. No. 2. 2021.
- Firmanda, Hengki. "Hakikat Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Perdata Indonesia." *Jurnal Hukum Respublica* Vol. 16. No. 2. 2018.
- Goma, Edwardus Iwantri. "Dampak Covid-19 Terhadap Isu Kependudukan Di Indonesia." *Geodika: Jurnal Kajian Ilmu dan Pendidikan Geografi* Vol. 5. No. 1. 2021.
- H, Jodi Hutagalung. "Perlindungan Hukum Konsumen PT Trinusa Travelindo Dalam Pengembalian Pembayaran Tiket Berupa Voucher Kredit Akibat Pembatalan Perjalanan Karena Pandemi Covid-19". (Skripsi--Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2021).
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2010.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak: Perjanjian, Pinjaman, Dan Hibah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Humaira, Putri. "Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad *Al-Ijarah Bi Al-Manf'ah* (Suatu Penelitian Di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)." (Skripsi--UIN Ar-Raniry, Aceh, 2019).
- Kareem, Aryandra Yasyfa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket Online Terkait Refund Akibat Kesalahan Sistem" (Skripsi--Univeritas Katolik Parahyangan, Bandung, 2018).

- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana NonAlam Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (*Covid-19*) Sebagai Bencana Nasional
- Lubis, Marwan. “Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata dengan Hukum Islam.” *PPKN dan HUKUM*, Vol. 14. No. 1. 2019.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- M. Nur Ainul Anshori (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 28 Mei 2022.
- Much. Sirwan FM (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 23 Mei 2022.
- Miharja, Jaya. “Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam.” *Mu’amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 8. No. 2. 2016.
- Nadine, Ainaya, and Zulfa Zahara Imtiyaz. “Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa *Covid-19*.” *Media Iuris* Vol. 3. No. 3. 2020.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (*Covid-19*).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri.
- R. Subekti dan R. Tjitrosuibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004.
- R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995.
- . *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia, 2005.
- . *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermedia, 2008.
- Risma, Andi, and Zainuddin Zainuddin. “Tafsir Pandemi Covid-19 Sebagai Alasan Force Majeure Yang Mengakibatkan Pembatalan Perjanjian.” *Jurnal Wawasan Yuridika* Vol. 5. No. 1. 2021.
- Roskiyasa, Dzakiannisa dan N.G.N Renti Maharaini Kerti. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh PT. Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Vol. 5. No. 1. 2020.

- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Simanjuntak, P. N. H. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Soebyakto, Bambang. "Mudik Lebaran." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 9. No. 2. 2011.
- Soemitra, Andri. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Subha, Rahman et al. "Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam dan Hukum Islam)" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 5. No. 2. 2020.
- Supriatna, Eman. "Wabah Corona Virus Disease (Covid 19) Dalam Pandangan Islam." *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syari* Vol. 7. No. 6. 2020.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ilmiah Advokasi* Vol. 4. No. 1. Maret, 2016.
- Tari (*Costumer Service Representative*), *Wawancara*, Via Email, 27 Mei 2022.
- Traveloka. "Tentang Traveloka", <https://www.traveloka.com/id-id/about-us>, diakses pada 25 Mei 2022.
- Traveloka. "Prosedur Refund", <https://www.traveloka.com/en-id/refund/flight>, diakses pada 25 Mei 2022.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Yazid, Muhammad. *Ekonomi Islam*. Surabaya: Imtiyaz, 2017.
- Zainal Arifin (konsumen Traveloka), *Wawancara*, Via Whatsapp, 29 Mei 2022.