

**ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP *REFUND* ATAS
WANPRESTASI PADA APLIKASI *VIRTUAL HOTEL OPERATOR* (VHO)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Izzuddin Latif

NIM. C92219123



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

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Surabaya
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Izzuddin Latif
NIM : C92219123
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* Atas
Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator*
(VHO)

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

Surabaya, 27 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



Muhammad Izzuddin Latif

NIM. C92219123

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Izzuddin Latif
NIM : C92219123
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* Atas
Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator*
(VHO)

ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 27 Februari 2023

Pembimbing,



Hj. Ifa Mutiatul Choiroh, S.H., M.Kn.

NIP. 197903312007102002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Izzuddin Latif
NIM. : C92219123

Telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Selasa, tanggal 18 April 2023, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I

Hj. Ifa Mutiatul Choiroh, S.H., M.Kn.
NIP. 197903312007102002

Penguji II

Dr. Sanur, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 197601212007101001

Penguji III

Moh. Faizur Rohman, M.H.I.
NIP. 198911262019031010

Penguji IV

Zainatul Ilmivah, M.H.
NIP. 199302152020122020

Surabaya, 18 April 2023

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



Dr. H. Saifuddin Musatillah, M.Ag.
NIP. 196303271990032001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

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 : Muhammad Izzuddin Latif
NIM : C92219123
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Pidana Islam
E-mail address : izzuddinlatif00@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 Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP *REFUND* ATAS WANPRESTASI PADA
APLIKASI VIRTUAL HOTEL OPERATOR (VHO)**

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Mei 2023

Pennlis

(Muhammad Izzuddin Latif)

ABSTRAK

Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* atas Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) khususnya pada OYO Rooms dan RedDoorz dalam aplikasinya menjanjikan adanya fitur *refund* dimana konsumen dapat menerima pengembalian uang jika melakukan pembatalan yang disebabkan beberapa alasan, pembatalan ini terjadi karena pihak VHO tidak dapat menyediakan kamar hotel yang sudah dibayar oleh konsumen, hal ini dapat dikatakan *refund* atas wanprestasi. Skripsi ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Skripsi ini menjawab pertanyaan yang dituangkan dalam dua rumusan masalah: bagaimana praktik *Refund* atas wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) dan bagaimana analisis hukum Islam terhadap *Refund* atas wanprestasi pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

Data penelitian ini dihimpun menggunakan teknik kepustakaan (*library research*). Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pola pikir induktif yang selanjutnya disusun secara sistematis sehingga menjadi data yang konkrit mengenai *refund* atas wanprestasi pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) khususnya pada OYO Rooms dan RedDoorz selanjutnya dianalisis menggunakan analisis hukum Islam, akad Ijarah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang *Ta'widh*.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan: *Pertama*, wanprestasi yang terjadi dalam praktik sewa kamar hotel pada aplikasi VHO dikarenakan pihak VHO tidak dapat menyediakan kamar hotel yang telah dipesan oleh konsumen, selain itu ketika mengajukan *refund* dalam aplikasi VHO, pihak VHO menjanjikan *refund* akan dikembalikan dalam jangka waktu 7 hingga 14 hari, namun hingga saat ini konsumen belum mendapat kejelasan terkait dana *refund*. *Kedua*, menurut hukum Islam, praktik *refund* tidak sesuai dengan dengan syarat ijarah yaitu Manfaat barang yang tidak didapatkan oleh konsumen, selain itu tidak sesuai dengan syarat ijarah yaitu *Shighat*, dimana pada saat melakukan ijab dan kabul terdapat fitur *refund*, namun saat melakukan pembatalan, *refund* tersebut tidak dapat terealisasikan. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, dan menurut Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang *Ta'widh*, tidak adanya ganti rugi yang diberikan oleh pihak VHO baik OYO Rooms dan RedDoorz.

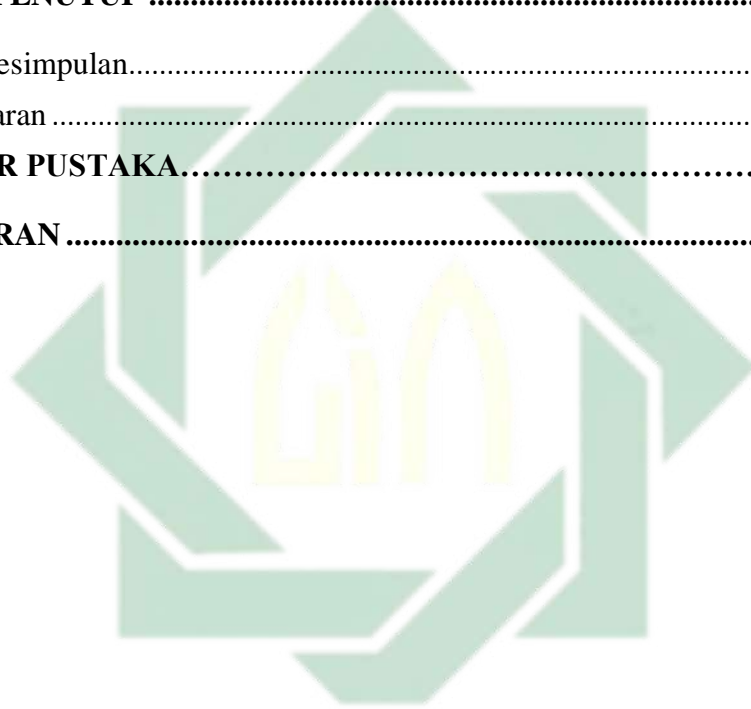
Sejalan dengan kesimpulan di atas, penulis menyarankan: *Pertama*, Pihak *Virtual Hotel Operator* (VHO) yang bersangkutan seharusnya dapat mempertanggungjawabkan fitur *refund* yang telah dijanjikan dalam aplikasi VHO kepada pihak konsumen agar tidak ada kerugian yang diterima oleh salah satu pihak. *Kedua*, Pihak *Virtual Hotel Operator* (VHO) seharusnya memberikan kejelasan terkait fitur *refund* yang ada di dalam aplikasi VHO agar pengguna aplikasi tidak merasa dirugikan.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kegunaan Hasil Penelitian	13
H. Definisi Operasional	14
I. Metode Penelitian	15
BAB II KONSEP IJARAH DAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MAJELIS ULAMA INDONESIA NOMOR 43/DSN-MUI/VIII/2004 TENTANG TA'WIDH	20
A. Ijarah	20
1. Pengertian ijarah	20

2. Dasar hukum ijarah.....	22
3. Rukun dan syarat ijarah.....	23
4. Macam-macam ijarah.....	28
5. Berakhirnya akad ijarah	29
6. Hak khiyar dalam ijarah	31
B. Wanprestasi dalam perspektif Islam	31
1. Pengertian wanprestasi.....	31
2. Wanprestasi dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	33
C. Perlindungan konsumen dalam perspektif Islam	34
1. Konsumen	34
2. Hak-hak konsumen	35
3. Kewajiban konsumen.....	38
D. Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang <i>ta'widh</i> (ganti rugi) 38	
1. Latar belakang Fatwa DSN-MUI No. 43 Tahun 2004.....	38
2. Ketentuan Fatwa DSN-MUI No. 43 Tahun 2004.....	39
BAB III MEKANISME REFUND PADA APLIKASI VIRTUAL HOTEL OPERATOR (VHO)	41
A. Pengertian Virtual Hotel Operator (VHO).....	41
B. Profil dan Sejarah Aplikasi <i>Virtual Hotel Operator</i> (VHO).....	42
1. OYO Rooms	42
2. RedDoorz	47
C. Prosedur Pemesanan Kamar Hotel pada Aplikasi <i>Virtual Hotel Operator</i> (VHO).....	51
D. Ketentuan dan Proses Refund pada Aplikasi <i>Virtual Hotel Operator</i> (VHO). 59	
BAB IV REFUND ATAS WANPRESTASI PADA APLIKASI VIRTUAL HOTEL OPERATOR (VHO) MENURUT HUKUM ISLAM.....	72

A. Praktik <i>Refund</i> Atas Wanprestasi pada Aplikasi <i>Virtual Hotel Operator</i> (VHO) 72	
B. Analisis Hukum Islam terhadap <i>Refund</i> atas Wanprestasi pada Aplikasi <i>Virtual Hotel Operator</i> (VHO).....	80
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Logo Aplikasi OYO.....	42
Gambar 2: Logo Aplikasi RedDoorz.....	47



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan adalah barang dan jasa yang dibutuhkan manusia untuk menunjang kehidupannya sehari-hari.¹ Manusia memiliki kebutuhan yang berbeda. Kebutuhan manusia dapat dibagi menjadi tiga kategori yakni kebutuhan primer, yang meliputi sandang dan pangan, dan kebutuhan sekunder, yang dipenuhi oleh kebutuhan lain seperti suplemen gizi dan suplemen primer. Rumah, mobil, kebutuhan elektronik dan banyak lagi. Ketiga adalah kebutuhan tersier, kebutuhan yang lebih maju atau biasa disebut kebutuhan mewah seperti liburan, memiliki rumah peristirahatan, memiliki mobil mewah, berlibur, perumahan, dan lain lain.²

Pada zaman modern ini, liburan dan menginap di hotel yang semula merupakan kebutuhan tersier menjadi kebutuhan dominan dan menjadi kebutuhan primer. Kebutuhan liburan masyarakat menjadi semakin canggih, maka bermunculan berbagai fasilitas untuk menunjang kebutuhan wisata berupa berbagai jasa pariwisata, seperti sarana transportasi dan akomodasi.

Sektor yang mendukung pariwisata adalah transportasi, bisnis dan akomodasi. Hotel memegang peranan yang sangat penting dalam dunia

¹ Nitami Yuliawati and Gigih Pratomo, "Analisis Pengaruh Kebutuhan Ekonomi Keluarga Terhadap Pendapatan Tenaga Kerja Wanita (Studi Kasus Di Industri Kulit Kota Surabaya)," *Journal UWKS* 1, no. 1 (2019): 77.

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

pariwisata. Fungsi utama hotel adalah untuk melayani kebutuhan para tamunya (wisatawan atau pelancong) sebagai akomodasi sementara yang jauh dari tempat asalnya. Namun dengan perkembangan dan kemajuan hotel saat ini, peran hotel tidak hanya sebagai tempat menginap dan istirahat para tamu, tetapi juga sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, konferensi nasional, infrastruktur dan lain lain.

Industri perhotelan mengikuti tren pasar baru dalam perkembangannya yakni *smart hotel*. *Smart hotel* yang dimaksud adalah hotel yang berusaha memenuhi permintaan pasar yang terus berkembang. Perkembangan *smart hotel* berkembang pesat di Indonesia.³ Dalam bisnis penginapan, terdapat beberapa kasus dimana konsumen sudah dapat melakukan reservasi penginapan dengan menggunakan sistem *online*. Juga dikenal sebagai *Virtual Hotel Operator* (VHO).

Virtual Hotel Operator (VHO) adalah operator hotel yang bekerja dengan hotel yang berbeda dengan menerapkan standar kualitas layanan yang jelas.⁴ Secara sederhana, VHO juga bisa diartikan sebagai produk pihak ketiga penyedia atau perusahaan jasa yang menawarkan manajemen hotel secara *virtual*. Pada umumnya VHO menerapkan tarif hotel murah. Meski demikian, pelayanannya bagus karena kamar hotel yang disewakan memiliki standar

³ Maria Pia Adiati, "Overview Smart Hotel Di Indonesia Yang Merupakan Trend Baru Dalam Industri Perhotelan," *Binus Business Review* 2, no. 2 (2011): 621.

⁴ Irvan Pryana, "Apa Itu Virtual Hotel Operator Dan Bagaimana Cara Kerjanya," accessed April 27, 2023, <https://belirus.com/apa-itu-virtual-hotel-operator-dan-bagaimana-cara-kerjanya/>.

kualitas seperti kamar tidur bersih, WiFi gratis, perlengkapan mandi, AC, dan air panas. Contoh aplikasi Virtual *Hotel Operator* (VHO) Indonesia seperti reddoorz, oyo room, dan zen room.

Aplikasi tersebut memberikan kemampuan bagi konsumen untuk memilih hotel yang ingin dipesan yang menawarkan berbagai tarif dan layanan. Salah satu fitur dari aplikasi ini adalah *refund* yang memungkinkan konsumen mendapatkan pengembalian dana atas tiket hotel yang dibatalkan konsumen yang telah dipesannya sehingga tidak perlu khawatir sewaktu-waktu membatalkan pesannya.

VHO juga bekerja sama dengan OTA (*Online Travel Agent*). Kolaborasi ini dirancang untuk mendukung kekuatan VHO, kekuatan OTA, dan kekuatan pemilik hotel untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.⁵ Aplikasi pemesanan hotel menawarkan kepada konsumen berbagai jenis promosi diskon untuk membuat mereka tertarik untuk menginap di hotel tersebut. Maka dari itu perlu adanya perlindungan konsumen agar para konsumen tidak merasa dirugikan saat melakukan transaksi sewa. Perlindungan konsumen menurut hukum Islam sendiri terdapat di dalam QS. Al-Baqarah (2) : 279 :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

⁵ Carda Mandala Yogyakarta, "Hubungan Hukum Para Pihak Yang Terdapat Dalam Layanan VHO (Virtual Hotel Operator) (Studi Kasus Kasus OYO Sebagai Salah Satu Virtual Hotel Operator)" (Universitas Islam Indonesia, 2020), 4.

“Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”⁶

Selain itu, menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang harus diperhatikan serius dari pelaku usaha, yaitu⁷ :

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha atau produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu.

Kewajiban konsumen yang perlu diperhatikan dalam Hukum Islam yaitu⁸ :

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;

⁶ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid* (Jakarta: CV Al Mubarak, 2018). 47.

⁷ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Consumer Protection in the Perspective of Islamic Law” 3, no. 9 (2015): 530.

⁸ *Ibid.*

2. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
3. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*tarāḍin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan kabul (*ṣiḡhat*) ;
4. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Menurut hukum Islam, akad yang digunakan dalam bisnis *Virtual Hotel Operator* (VHO) adalah *al-ijarāh* atau sewa-menyewa. Akad itu sendiri mempunyai arti khusus, yaitu diartikan sebagai perjanjian antara dua orang atau lebih yang ditentukan dengan ijab dan kabul, berdasarkan ketentuan *syara'*, yang menentukan akibat hukum terhadap suatu benda. *Al-ijarāh* atau Sewa menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 10/DSN-MUIIX/2016 tentang *Al-Ijārah Al-Mausūfah Al-Dhimmah* Akad menyatakan bahwa ijarah adalah akad pengalihan hak pakai dan keuntungan (manfaat) barang dan/atau jasa dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*Ujrah*). Jadi pada dasarnya, Ijarah adalah suatu jenis akad yang didasarkan pada penjualan manfaat. Tergantung pada jenis dan bentuknya, setiap transaksi memiliki konsekuensi hukum. Akad sewa sendiri seringkali bermasalah ketika pemilik sewa tidak dapat memenuhi pesanan penyewa karena tempat tinggal yang disewa masih ditempati oleh penyewa lain, sehingga penyewa sering menuntut ganti rugi (*ta'widh*) atas pesanan yang tidak terpenuhi. Oleh karena

itu, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan keputusan yang mengikat tentang *ta'widh* (ganti rugi) sesuai Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004.

Akad Ijarah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* menyatakan bahwa setiap akad hendaknya tidak merugikan salah satu pihak. Namun, dalam praktiknya, perusahaan-perusahaan jasa yang menawarkan layanan hotel *virtual*, yang dikenal sebagai *Virtual Hotel Operator* (VHO), masih banyak yang belum menerapkan aturan hukum dengan baik. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan kasus *refund* yang terjadi di media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook dan media sosial lainnya, dimana banyak konsumen yang sudah memesan hotel mengeluhkan uangnya tidak dikembalikan karena tidak mendapatkan haknya yakni kamar hotel yang dipesannya, komplain ini jelas merugikan konsumen atau penyewa.

Mirip dengan masalah yang dihadapi konsumen saat memesan kamar hotel melalui salah satu aplikasi VHO yaitu OYO Rooms. Setelah pembayaran, konsumen dapat *check-in* di hotel. Namun saat tamu datang, pihak hotel mengatakan kamar yang seharusnya siap untuk tamu tidak tersedia. Selain itu, ada email notifikasi dari Oyo bahwa reservasi kamar hotel dibatalkan dan uang yang dikembalikan hanya Rp 1.000,00 dari tagihan Rp 112.000,00 dan dikatakan bahwa pengembalian dana akan dilakukan dalam 7 hingga 14 hari kerja. Sehingga hal ini sangat merugikan konsumen (pemesan

hotel). Padahal di dalam ketentuan website aplikasi akan diberikan *full refund* untuk pemesanan yang dibatalkan hingga 24 jam sebelum tanggal *check in* yang dijadwalkan. Untuk setiap pembatalan dalam waktu 24 jam dari *check in* yang dijadwalkan, biaya reservasi akan dikurangi sebagai biaya pembatalan.⁹

Selain tidak sesuai dengan akad Ijarah dan Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh*. Hal ini juga terdapat unsur wanprestasi karena fitur *refund* tersebut tidak dapat terealisasikan oleh pihak aplikasi *Virtual Hotel Operator (VHO)*. Wanprestasi sendiri menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah atau KHES pada pasal 36 dijelaskan bahwa Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

- a. tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dari penjelasan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan studi kepustakaan yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* Atas Wanprestasi Pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator (VHO)*.”

⁹ Guest Policies, “General Terms and Conditions,” *Commercial Contracts for UK Companies: Formation to Exit*, last modified 2021, accessed April 27, 2023, <https://www.oyorooms.com/id/guest-policy/>.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka identifikasi masalah tersebut, antara lain :

1. Kebiasaan masyarakat dalam melakukan pemesanan kamar hotel secara *online* melalui aplikasi.
2. Praktik pemesanan hotel dalam Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).
3. Pandangan akad *al-ijarāh* terhadap fitur *refund* dalam aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).
4. Proses *Refund* atas wanprestasi pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).
5. Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* atas Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

C. Batasan Masalah

Setelah dipaparkan terkait identifikasi masalah yang telah dilakukan oleh penulis melalui latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka agar arah penelitian ini dapat dilakukan dengan jelas, penulis akan membatasi permasalahan yaitu :

1. Proses *Refund* atas wanprestasi pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

2. Analisis Analisis Hukum Islam Terhadap *Refund* atas Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka peneniti menyimpulkan untuk mengambil dua rumusan masalah yang selanjutnya menjadi fokus penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik *Refund* atas wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)?
2. Bagaimana Analisis Hukum Islam terhadap *Refund* atas wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)?

E. Tujuan Penelitian

Fokus di atas bertujuan untuk menganalisis, mengetahui, mengkomparasi dan menginterpretasikan beberapa hal yaitu :

1. Praktik *Refund* dana atas wanprestasi dalam Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).
2. Pandangan Hukum Islam terhadap *Refund* atas wanprestasi dalam Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang disusun oleh Royhan Fahmi Ramadhani yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Sistem *Refund* Dana di Hotel Near Gubeng Surabaya”. Skripsi ini menjelaskan tentang sistem *refund* dana yang terjadi akibat pembatalan dari pihak Aplikasi RedDoorz.¹⁰ Hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa praktik *refund* yang berada di aplikasi RedDoorz tidak sesuai dengan kenyataannya, hal tersebut karena uang *refund* yang diajukan oleh konsumen tidak kunjung terealisasi. Menurut hukum Islam, praktik pengembalian dana di RedDoorz tidak memenuhi syarat Ijarah yaitu *Ma'qud Alaih*, dua hal dalam pekerjaan ini tidak memenuhi syarat Ijarah yaitu keuntungan yang tidak diperoleh konsumen atau pihak ketiga dan yang Ketiga adalah batalnya *ujrah* karena aib dengan barang yang disewakan. Dengan tidak terealisasinya dana *refund* tersebut maka jelas bahwa pihak RedDoorz tidak memenuhi syarat *ujrah*. Perbedaan skripsi ini dengan dengan skripsi penulis yaitu terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu *field research* atau penelitian lapangan sedangkan skripsi penulis menggunakan *library research* dan juga objek yang dibahas. Pada skripsi oleh Royhan Fahmi Ramadhani membahas tentang *refund* pada aplikasi RedDoorz sedangkan pada skripsi ini membahas tentang mekanisme *refund* pada

¹⁰ Royhan Fahmi Ramadhani, “Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Sistem *Refund* Dana Di Hotel Near Gubeng Station Surabaya,” *Skripsi* (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021).

aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO). Sedangkan persamaan skripsi Royhan Fahmi Ramadhani dengan skripsi penulis yaitu sama sama menggunakan akad Ijarah dan juga Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* (ganti rugi).

2. Skripsi yang disusun oleh Ulfi Fatkhiyatul Jannah yang berjudul “Hak *Refund* Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus di Toko Online Lazada)”. Skripsi ini menjelaskan tentang praktik *khiyar* pada konsumen terhadap jual beli online dan dianalisis menggunakan hukum Islam dan hukum positif.¹¹ Menurut temuan studi tersebut, kebijakan perlindungan konsumen Lazada dikembangkan sebagai akibat dari kesalahan yang dilakukan vendor saat berhadapan dengan pelanggan. Meskipun Lazada sendiri menyertakan opsi pengembalian dana, masalah komunitas membuat mekanisme pengembalian tidak selalu dapat diandalkan. Jika dilihat dari perspektif perlindungan konsumen, hukum Islam menyatakan bahwa harus ada gambaran tentang kondisi komoditas tersebut, baik tertulis maupun tidak. Namun pelaku bisnis di Lazada tidak memberikan deskripsi produk yang tepat, sehingga dapat dikatakan bahwa jual beli produk secara online di Lazada *fasik* (rusak). Perbedaan Skripsi ini dengan skripsi penulis terletak pada akad yang digunakan, pada skripsi oleh Ulfi Fatkhiyatul Jannah menggunakan

¹¹ Ulfi Fatkhiyatul Jannah, “Hak *Refund* Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Di Toko Online Lazada)” (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2019).

akad jual beli sedangkan pada skripsi penulis menggunakan akad Ijarah. Dan juga objek yang dibahas, pada skripsi Ulfi Fatkhiyatul Jannah membahas tentang jual beli online pada aplikasi Lazada sedangkan skripsi penulis membahas tentang mekanisme *refund* pada Aplikasi VHO. Sedangkan persamaan skripsi oleh Ulfi Fatkhiyatul Jannah dengan skripsi penulis yaitu sama-sama membahas mengenai sistem *refund* pada aplikasi *online*.

3. Skripsi yang ditulis oleh Riska Riski Utami yang berjudul “Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Menyewa) Kamar Hotel di Multazam Syariah Hotel”.¹² Dalam skripsi ini peneliti memaparkan tentang pelaksanaan akad ijarah di hotel syariah, apakah sesuai dengan fatwa DSN-MUI atau tidak, dan apakah keuntungan yang diterima di hotel tersebut sesuai dengan praktik syariah atau tidak. Perbedaan tesis ini dengan tesis Riska Riski Utami terletak pada pokok permasalahannya, dimana tesis Riska Riski Utami menganggap penggunaan hotel tersebut sesuai dengan praktik syariah atau tidak. Sedangkan dalam skripsi ini membahas tentang mekanisme *refund* dana dalam aplikasi VHO. Sedangkan Skripsi yang dibahas oleh Riska Riski Utami memiliki persamaan dengan skripsi ini yaitu akad yang digunakan yaitu Ijarah dalam pemesanan kamar hotel.

¹² Riska Riski Utami, “Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Meyewa) Kamar Hotel Di Multazam Syariah Hotel” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019).

4. Jurnal Penelitian oleh Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting yang berjudul “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi *E-Commerce* ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini membahas tentang Mekanisme ganti rugi pengembalian dana pada transaksi *E-Commerce* dimana yang menjadi isu perhatian yaitu kemudahan dan batasan jangka waktu pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital marketplace serta kemudahan dan jangka waktu penarikan saldo digital marketplace ke dalam rekening bank konsumen.¹³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu terletak pada aplikasi yang digunakan dan juga objek yang dibahas. Penelitian yang terdahulu membahas tentang *refund* pada *E-commerce* sedangkan penelitian ini membahas tentang *refund* pada aplikasi VHO. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang mekanisme *refund*.

G. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan hasil penelitian dalam skripsi ini yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

¹³ Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021): 509–526.

Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat bermanfaat dan berkontribusi pada bidang keilmuan hukum Islam, khususnya topik hukum ekonomi Islam yang berkembang pesat di bidang Ijarah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Masyarakat diharapkan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini berupa solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan hukum Islam dan sewa-menyewa. Tugas tanggung jawab yang harus dilakukan oleh jaringan hotel kepada pelanggan mereka adalah hal yang paling penting.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh masyarakat sebagai referensi, faktor, atau landasan yang kuat, khususnya dalam hukum Islam tentang *refund* atas wanprestasi pada situs web atau aplikasi pemesanan hotel online atau Virtual Hotel Operator (VHO).

H. Definisi Operasional

Definisi operasional untuk penelitian ini didasarkan pada bagaimana hal itu disajikan untuk dipahami :

1. Analisis Hukum Islam : Kaidah-kaidah yang bersumber dari Al-quran dan Sunnah, pendapat ulama mengenai akad Ijarah, kompilasi hukum ekonomi syariah bagian keempat tentang ingkar janji dan sanksinya serta Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* (ganti rugi).

2. *Refund* atas wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) : pengembalian uang konsumen atas pemesanan hotel yang dilakukan konsumen, dimana alasan pengembalian uang tersebut karena salah satu pihak yang membatalkan transaksi yakni Pihak dari aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) dimana tidak dapat memenuhi pemesanan kamar hotel dari konsumen.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*), merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi dan data dengan berbagai bantuan macam material yang ada seperti buku referensi, hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, artikel, catatan, serta berbagai jurnal yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

2. Data

Data yang telah diperoleh secara khusus dari sumber data dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti merupakan data yang peneliti butuhkan. Informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini berupa :

- a. Data tentang profil *Virtual Hotel Operator* (VHO).

- b. Data yang berkaitan dengan proses pemesanan hotel melalui aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).
- c. Data yang berkaitan dengan prosedur-prosedur *Refund* pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO).

3. Sumber Data

Sumber data adalah sumber dimana data yang akan digali dalam melakukan penelitian, sumber data tersebut dapat berupa pernyataan seseorang atau dokumen yang terkait dengan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah.
- b. Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* (ganti rugi).
- c. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bagian keempat tentang Ingkar Janji dan Sanksinya.
- d. Buku-buku tentang akad ijarah yang merupakan karya dari para ahli hukum di bidangnya, artikel atau surat kabar yang ditulis oleh para ahli hukum.
- e. Data-data penyusun yang diambil dari internet seperti seperti website resmi dari aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO), serta jurnal atau majalah yang membahas tentang *refund* pada aplikasi *online*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Agar memperoleh data yang akurat mengenai permasalahan yang dibahas, setelah mendapatkan data, penulis meneliti dan menganalisisnya untuk mencari solusi dari permasalahan yang diangkat oleh penelitian ini. Penulis akan mengumpulkan beberapa data dengan menggunakan studi kepustakaan, khususnya dengan mencari buku atau bahan pustaka yang relevan dengan topik skripsi ini. Untuk mendapatkan data mengenai profil aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO), prosedur pemesanan kamar hotel pada aplikasi VHO, mekanisme pembatalan sewa kamar hotel pada aplikasi VHO, dan mekanisme *refund* pada aplikasi VHO

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses kegiatan dalam mengelola dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh untuk mencari kesimpulan mengenai masalah yang akan diteliti.¹⁴ Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sebagai metode analisis data. Deskriptif mengacu pada penggambaran sesuatu dengan jelas dan jujur. Setelah melakukan pengumpulan data secara sistematis, kemudian melakukan analisis dengan menggunakan pola pikir induktif, yaitu mengumpulkan data tentang *refund* atas wanprestasi pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) kemudian dianalisis menggunakan analisis hukum Islam, akad Ijarah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bagian keempat tentang

¹⁴ Elidawaty Purba et al., *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 94.

ingkar janji dan sanksinya serta Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* (ganti rugi). Hasil dari analisis data dituangkan dalam bentuk deskriptif.

J. Sistematika Pembahasan

Pada umumnya sistematika pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang setiap babnya memiliki sub bab masing masing yang saling berkaitan. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini antara lain, sebagai berikut :

Bab Pertama, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, penggunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, berisi tentang landasan teori yakni konsep Ijarah, landasan teori ini memiliki beberapa sub bab yaitu Sub bab pertama meliputi pengertian Ijarah dan dasar hukum Ijarah, Rukun dan Syarat Ijarah, Jenis Ijarah, Berakhirnya akad Ijarah dan Hak *khiyar* dalam ijarah, kemudian sub bab berikutnya meliputi wanprestasi dalam perspektif Islam, pengertian wanprestasi dan wanprestasi dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Serta bab berikutnya meliputi Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam, dan Fatwa DSN MUI Nomor 43 /DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widhi* (ganti rugi).

Bab Ketiga, berisi tentang uraian penjelasan tentang pengertian aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO), mekanisme pengembalian refund di aplikasi VHO. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yang pertama membahas profil aplikasi VHO khususnya OYO Rooms dan RedDoorz, yang kedua membahas proses reservasi kamar hotel dari aplikasi VHO, dan yang ketiga membahas proses pembatalan dalam aplikasi VHO dan proses pengembalian dana aplikasi VHO.

Bab Keempat, berisi tentang analisis hukum Islam terhadap *refund* atas wanprestasi pada aplikasi VHO, pandangan akad ijarah terhadap *refund* atas wanprestasi dalam aplikasi VHO, wanprestasi menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, dan pandangan Fatwa DSN MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *ta'widh* (ganti rugi) terhadap *refund* atas wanprestasi dalam aplikasi VHO.

Bab Kelima, pada bab ini berisi tentang bagian penutup yang menjelaskan kesimpulan, yang merupakan jawaban berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan. Serta saran dan rekomendasi dari penulis kepada pembaca dan penulis lainnya untuk pengembangan disertasi selanjutnya.

BAB II

KONSEP IJARAH DAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MAJELIS ULAMA INDONESIA NOMOR 43/DSN-MUI/VIII/2004 TENTANG *TA'WIDH*

A. Ijarah

1. Pengertian ijarah

Dalam fikih muamalah, sewa-menyewa disebut dengan kata ijarah. Ijarah berasal dari kata "*al-ajru*" yang secara bahasa berarti "*al-iwadhu*" yaitu ganti. Sedangkan menurut istilah *shara'*, ijarah ialah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan penggantian. Lafal *ijarāh* dalam bahasa Arab berarti upah, sewa, jasa atau imbalan. Dalam arti luas, ijarah bermakna suatu akad yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu. Ijarah merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia, seperti sewa-menyewa, kontrak, atau menjual jasa perhotelan dan lain-lain.¹

Menurut pengertian hukum Islam, sewa-menyewa diartikan sebagai suatu jenis akad untuk mengambil manfaat. Maksud dari sewa-menyewa adalah pengambilan manfaat sesuatu benda. Dengan terjadinya sewa-menyewa yang berpindah hanya manfaat dari benda yang disewakan

¹ Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Muamalah)* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 194.

tersebut. Seperti halnya manfaat barang berupa kendaraan, rumah atau manfaat karya.²

Para ulama fikih memberikan definisi terhadap ijarah, diantaranya:

- a. Menurut Sayyid Sabiq, *al-ijarāh* adalah suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian.
- b. Menurut ulama Syafiiyah, *al-ijarāh* adalah suatu jenis akad atau transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, tertentu, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan, dengan cara memberi imbalan tertentu.
- c. Menurut Amir Syarifuddin, *al-ijarāh* secara sederhana dapat diartikan dengan akad atau transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu. Bila yang menjadi objek transaksi adalah manfaat atau jasa dari suatu benda disebut ijarah *al'ain*, seperti sewa-menyewa rumah untuk ditempati. Bila yang menjadi objek transaksi manfaat atau jasa dari tenaga seseorang disebut ijarah *ad-dzimah* atau upah-mengupah, seperti upah mengetik skripsi. Sekalipun objeknya berbeda keduanya dalam konteks fikih disebut *al-ijarāh*.³

Hukum asalnya ijarah menurut Jumhur ulama adalah *mubah* atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan *shara'* berdasarkan Al-Qur'an, hadis Nabi dan ketetapan *ijma* ulama. Tujuan disyariatkannya *al-ijarāh* itu adalah untuk memberi keringanan kepada

² Suhrawardi K. Lubis and Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2012), 156.

³ Abdul Rahman Ghazaly et. al., *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2015), 277.

umat dalam pergaulan hidup. Dengan adanya *al-ijarāh* keduanya saling mendapatkan keuntungan dan kedua belah pihak saling mendapatkan manfaat.⁴

2. Dasar hukum ijarah

Adapun dasar hukum tentang kebolehan *al-ijarāh* sebagai berikut :

a. Al-Qur'an

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

Artinya :“Jika mereka telah menyusukan anakmu, maka berilah upah mereka.” (QS. at-Thalaq: 6)⁵

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya :” Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah: 233)⁶

b. Hadis

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

“Berikanlah upah atau jasa kepada orang yang kamu pekerjaan sebelum kering keringat mereka.” (Hadis riwayat Ibnu Majah).⁷

اِخْتَجَمَ وَأَعْطَى الْحَجَّامَ أَجْرَهُ

⁴ *Ibid*, 278.

⁵ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, (Jakarta: CV Al Mubarak, 2018), 559.

⁶ *Ibid*, 37.

⁷ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer* (Malang: Penerbit UIN Mailiki Press, 2018).

“Berbekamlah kamu, kemudian berikanlah kamu upahnya kepada tukang-tukang itu.” (Hadis riwayat Bukhari dan Muslim).⁸

c. Ijma Ulama’

- 1) Para ulama berijma bahwa ijarah dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia.⁹
- 2) Atas diberlakukannya penyewaan ini, seluruh umat sudah sepakat. Dan jika ada ulama yang mengingkarinya, maka hal itu tidak memiliki dasar.¹⁰

Perlu diketahui bahwa disyariatkan *al-ijarāh* itu adalah untuk memberi keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Banyak orang yang mempunyai uang, tetapi tidak dapat bekerja. Dipihak lain banyak orang yang mempunyai tenaga atau keahlian yang membutuhkan uang. Dengan adanya *al-ijarāh* keduanya saling mendapatkan keuntungan dan kedua belah pihak saling mendapatkan manfaat.

3. Rukun dan syarat ijarah

Rukun ijarah menurut Hanafiyah adalah ijab dan kabul, yaitu dengan *lafal* ijarah, *isti’jar*, *iktiraa’*, dan *ikraa’*. Sedangkan menurut mayoritas ulama ada empat, yaitu:¹¹

⁸ *Ibid.*

⁹ Jamaludin, *Hukum Ekonomi Syariah* (Tasikmalaya: Penerbit Latifah, 2015), 80.

¹⁰ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Trans. Muhammad Nasiruddin Al-Albani et al. (Pekalongan: Penerbit Pustaka Sumayyah, 2006), 260.

¹¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 387.

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

Al-mu'jir atau biasa disebut dengan *al-ajir* yang keduanya memiliki arti yang sama, pemberi sewa, yaitu orang menyerahkan barang sewaan menggunakan akad ijarah (pemberi sewa). Sedangkan, makna dari *al-musta'jir* adalah orang yang menerima sewa (penyewa).¹²

Syarat yang berkaitan dengan pelaku akad yaitu berakal (pelaku akad orang yang berakal). Sebagaimana dalam jual beli, akad ijarah yang dilakukan oleh orang gila, atau anak kecil tidak *mumayyiz* adalah tidak sah.¹³

Menurut ulama Hanafiyah jika ada anak kecil *mumayyiz* yang menyewakan harta atau dirinya, apabila diizinkan oleh walinya maka dianggap sah. Selaras dengan hal tersebut ulama Malikiyah berpendapat bahwa jika ada anak kecil *mumayyiz* menyewakan diri atau hartanya, hukumnya sah dan akad digantungkan pada kerelaan walinya.¹⁴

Adapun ulama Syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa syarat *taqlif* (pembebanan kewajiban syariat), yaitu balig dan berakal, adalah syarat wujud akad ijarah karena ia merupakan akad yang

¹² Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 197.

¹³ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattan et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 389.

¹⁴ *Ibid.*,

memberikan hak kepemilikan dalam kehidupan sehingga sama dengan jual beli.¹⁵

b. *Ṣiḡhat*

Dalam akad *ṣiḡhat* merupakan suatu hal yang sangat esensial. Karena *ṣiḡhat* merupakan suatu bentuk persetujuan kedua belah pihak dalam melakukan akad ijarah. *Ṣiḡhat* merupakan ijab dan kabul. Ijab merupakan ucapan atau pernyataan dari pihak pertama yakni pemberi sewa atau *mu'jir* untuk menyewakan barang atau jasa. Sedangkan kabul merupakan ucapan atau pernyataan persetujuan dari pihak kedua yakni penerima sewa atau *musta'jir* untuk menyewakan barang atau jasa yang disewakan oleh *mu'jir*.¹⁶ Disyaratkan adanya kesesuaian antara kabul dengan ijab agar tercapainya ijarah.¹⁷

Di samping itu, kedua orang yang berakad harus saling ridha.

Apabila salah satu dari keduanya dipaksa untuk melakukan akad, maka akad tidak sah. Allah swt. berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ۲۹

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu.

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ Ahmad Wardi M, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013).

¹⁷ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 408.

Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”
(QS. An-Nisa’ : 29).¹⁸

c. *Ujrah* (upah)

Hendaknya upah tersebut harta yang bernilai dan diketahui oleh dua pelaku akad. Akad ijarah dengan upah yang tidak jelas maka tidak sah. Upah juga harus merupakan sesuatu yang bermanfaat.¹⁹

Imbalan yang diberikan adalah harta yang memiliki nilai dan diketahui dengan penglihatan atau deskripsi karena hal tersebut termasuk harga dari manfaat yang diambil. Syarat harga adalah harus diketahui.²⁰

d. Manfaat barang

Hendaknya objek akad diketahui merupakan sesuatu yang bernilai, baik secara syara maupun kebiasaan umum. Jika manfaat tidak jelas dan menyebabkan perselisihan, maka akadnya tidak sah.²¹ Penjelasan tempat manfaat adalah dengan mengetahui barang yang disewakan. Tidak sah akadnya jika ada orang yang berkata “saya sewakan salah satu dari rumah ini atau salah satu kendaraan ini atau salah satu pekerja ini” karena adanya ketidakjelasan dalam barang

¹⁸ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, (Jakarta : CV Al Mubarak, 2018), 83.

¹⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 401.

²⁰ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Trans. Muhammad Nasiruddin Al-Albani et al. (Pekalongan: Penerbit Pustaka Sumayyah, 2006), 266.

²¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 391.

yang disewakan. Penjelasan masa waktu adalah penentuan waktu. Tidak disebutkan masa waktu akan menyebabkan pertikaian. Hukumnya sah penentuan waktu baik dalam jangka panjang atau pendek.²²

Hendaknya objek akad dapat diserahkan baik secara nyata maupun syara. Menurut kesepakatan fuqaha, akad ijarah tidak dibolehkan terhadap sesuatu yang tidak dapat diserahkan, baik secara nyata seperti menyewakan onta yang lepas dan orang bisu untuk bicara maupun secara syara seperti menyewakan wanita haid untuk membersihkan masjid, seorang dokter untuk mencabut gigi sehat, dan penyihir untuk mengajarkan sihir²³ Hukumnya manfaat yang sedang diakadkan adalah mubah, tidak haram, tidak pula wajib. Dengan demikian tidak boleh melakukan penyewaan untuk suatu kemaksiatan karena perbuatan maksiat harus ditinggalkan. Bagi orang yang mengupah seseorang untuk membunuh orang lain secara zalim atau membawakan khamr, tempat permainan judi, atau gereja, maka akad penyewaan batal.²⁴

Dalam buku Fath al-Qarib dijelaskan sahnya ijarah bahwa setiap benda dapat diambil manfaat serta tahan keadaannya dan harus ada ucapan ijab

²² *Ibid.*, 393.

²³ *Ibid.*, 395.

²⁴ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Trans. Muhammad Nasiruddin Al-Albani et al.. (Pekalongan: Penerbit Pustaka Sumayyah, 2006), 261.

akad sewa-menyewa harus disetujui dan disetujui oleh kedua belah pihak, jika tidak maka sewa-menyewa tidak sah. Sedangkan untuk syarat sahnya ijarah harus terpenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Adanya kerelaan para pihak dalam melakukan perjanjian sewa-menyewa.
- b. Segala hal yang berhubungan dengan objek sewa-menyewa harus jelas dan transparan.
- c. Hendaklah barang yang menjadi objek transaksi (akad) dapat dimanfaatkan menurut kriteria, realita dan *shara'*.
- d. Dapat diserahkan sesuatu yang disewakan berikut kegunaan (manfaat).
- e. Manfaat adalah hal yang *mubah*, bukan diharamkan, tidak pula wajib.²⁵

4. Macam-macam ijarah²⁶

Dilihat dari segi objeknya, para ulama fikih membagi akad ijarah kepada dua macam:

- a. Ijarah *bil 'amal* adalah sewa-menyewa bersifat pekerjaan/jasa. Menurut ulama fikih, ijarah jenis ini diperbolehkan apabila jenis pekerjaan tersebut jelas. Ijarah *bil 'amal* dibedakan menjadi dua, yaitu bersifat pribadi dan bersifat serikat.

²⁵ Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Muamalah)* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 200-201.

²⁶ *Ibid*, 202-204.

b. Ijarah *bil manfaat* adalah sewa-menyewa bersifat manfaat. Misalnya sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian, perhiasan dan lain-lain.

5. Berakhirnya akad ijarah

Para ulama fikih berbeda pendapat tentang sifat akad ijarah terkait pembatalannya. Ulama hanafiyah berpendirian bahwa ijarah bersifat mengikat, tetapi tidak boleh dibatalkan secara sepihak apabila terdapat *uzur* dari salah satu pihak yang berakad seperti wafat atau kehilangan kecakapan hukum bertindak. Jumhur ulama menyatakan bahwa akad ijarah bersifat mengikat kecuali ada cacat atau barang itu tidak boleh dimanfaatkan.²⁷

Untuk melakukan pembatalan (*fasakh*), ijarah dapat di *fasakh* dengan sebab adanya alasan (*uzur*) menurut ulama hanafiyah. Hal itu karena kebutuhan menuntut adanya *fasakh* ketika terjadinya *uzur* tersebut, sebab jika akadnya tetap *lazim* (mengikat) ketika terdapat *uzur* maka orang yang mendapat *uzur* tersebut dipaksa mendapat *dharar* (kerugian) yang tidak disepakati dalam akad. *Uzur* atau alasan yang dimaksud adalah sesuatu yang timbul dan menyebabkan kerugian bagi pelaku jika meneruskan akad, dan tidak dapat dihindari kecuali dengan mem-*fasakh*-nya.²⁸ Ulama

²⁷ Abdul Rahman Ghazaly et. al., *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2015), 283.

²⁸ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 406.

Hanafiyah membagi *uzur* (alasan) yang mewajibkan *fasakh* dalam tiga jenis, yaitu *uzur* dari pihak penyewa, *uzur* dari orang yang menyewakan (pemilik barang), dan *uzur* dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan.²⁹

Pada kasus jika salah seorang pihak meninggal dunia, terdapat perbedaan lain dalam pendapat para ulama. Menurut ulama hanafiyah, akad ijarah batal apabila seseorang meninggal dunia karena manfaat tidak bisa diwariskan. Akan tetapi, Jumhur ulama mengatakan bahwa manfaat dapat diwariskan karena termasuk harta (*al-maal*). Oleh karena itu, kematian salah satu pihak yang berakad tidak membatalkan akad ijarah.³⁰

Berdasarkan uraian al-Kasani dalam kitab *al-Badaa'iu ash-Shanaa'iu*, akad ijarah berakhir bila ada hal-hal sebagai berikut:

- a. Objek ijarah hilang atau musnah seperti rumah yang disewakan terbakar atau kendaraan yang disewa hilang.
- b. Tenggang waktu yang disepakati dalam ijarah telah berakhir.
- c. Wafatnya salah seorang yang berakad.
- d. Apabila ada *uzur* dari salah satu pihak, maka akad ijarahnya batal.³¹

²⁹ *Ibid.*, 408.

³⁰ *Ibid.*,

³¹ *Ibid.*,

6. Hak khiyar dalam ijarah

Dalam akad ijarah, juga diberlakukan hak *khiyar*. Penyewa berhak menolak ijarah karena cacat barang (*khiyar 'aib*) dan *muajjir* bertanggung jawab untuk menjamin (mengganti) barang atau objek ijarah yang cacat. Seperti halnya jika terdapat mobil sewaan rusak, maka *muajjir* harus menukar barang lain yang bagus.³²

B. Wanprestasi dalam perspektif Islam

1. Pengertian wanprestasi

Wanprestasi atau yang juga dikenal dengan cidera janji *default; non-fulfillment*; ataupun *breach of contract* adalah suatu kondisi tidak dilaksanakannya suatu prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati bersama dalam kontrak. Wanprestasi dapat terjadi karena kesengajaan; kelalaian ataupun tanpa kesalahan (kesengajaan dan atau kelalaian).³³

Akibat dari wanprestasi biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Sebagai contoh seorang debitur (si berutang) dituduh melakukan perbuatan melawan hukum, lalai atau secara sengaja tidak melaksanakan sesuai bunyi yang disepakati dalam kontrak. Jika terbukti, debitur tersebut

³² Dariana Dariana and Wawan Ismanto, "Analisis Pembiayaan Multijasa Dengan Akad Ijarah," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 4.

³³ Nanda Amalia, *Hukum Perikatan* (Nangroe Aceh Daussalam: Penerbit Unimal Press, 2012), 7.

harus mengganti kerugian (termasuk ganti rugi dan bunga serta biaya perkara). Hukum Islam memiliki ketentuan mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Oleh karenanya segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan kabul sudah dapat dianggap akad. Atas akad tersebut memiliki pengaruh selama diselenggarakannya oleh para pihak.³⁴

Setiap perjanjian wajib dilakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran. Bukhari dan Muslim meriwayatkan dari Hakim bin Hazam, Nabi saw. Bersabda: “Dua orang yang berjual beli berhak *khiyar* (tawar-menawar) selagi belum berpisah, maka jika mereka berlaku jujur dan berterus terang, diberkahkanlah mereka dalam jual belinya, tetapi jika berbohong dan tidak berterus terang, dihapuskanlah berkah jual beli mereka”. Maksud dari hadis tersebut melarang praktek jual beli yang bercacat karena tidak jujur, cidera janji dan hal-hal lain yang dilarang karena yang demikian tidak memberikan suatu keuntungan melainkan kemudharatan.

Hukum Islam menekankan untuk bersungguh-sungguh dalam memenuhi perjanjian yang dibuatnya, seseorang yang lalai atau melanggar perjanjian dikategorikan sebagai sifat orang munafik. Bagi mereka yang

³⁴ *Ibid*, 12.

melakukan pelanggaran atau cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, akan dikenakan sanksi.³⁵

2. Wanprestasi dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Kewajiban pihak yang melakukan wanprestasi adalah ganti rugi sebagai bentuk memberikan penggantian atas kerugian yang telah ditimbulkannya.

Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah pada pasal 36-39 tentang ingkar janji dan saksinya menjelaskan :

Pasal 36

Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

- a. tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pasal 37

Pihak dalam akad melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Pasal 38

Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a. membayar ganti rugi;
- b. pembatalan akad;
- c. peralihan risiko;
- d. denda; dan/atau
- e. membayar biaya perkara

Pasal 39

Sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila :

- a. pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji;

³⁵ *Ibid*, 13.

- b. sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya;
- c. pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.

C. Perlindungan konsumen dalam perspektif Islam

1. Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen merupakan pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya) atau pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya). Konsumen melakukan konsumsi untuk memenuhi kebutuhannya. Konsumsi adalah pemakaian barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya) yaitu barang-barang yang langsung memenuhi keperluan hidup.

Kegiatan konsumsi sebagai kegiatan manusia yang secara langsung menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan yang berakibat mengurangi ataupun menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa. Pada dasarnya konsumsi dibangun atas dua hal yaitu kebutuhan (*need*) dan kegunaan atau kepuasan (*utility*). Allah *Azza Wa Jalla* memerintahkan kepada manusia agar

melakukan aktivitas konsumsi dengan halal dan *toyyib*.³⁶ Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Baqarah: (2):168 :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

“Wahai manusia, makanlah sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata.” (QS Al-Baqarah: (2):168).³⁷

2. Hak-hak konsumen

Islam pada masa Rasulullah belum mengungkapkan pengaturan perlindungan konsumen secara empiris seperti saat ini. Walaupun penuh dengan keterbatasan teknologi saat itu, namun pengaturan perlindungan konsumen yang diajarkan Rasulullah sangat mendasar sehingga dapat menjadi cikal bakal produk hukum perlindungan konsumen modern.

Terkait hak-hak konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah *khiyar* dan beragam jenis pembagiannya.³⁸

a. *Khiyar majlis*

As-Sunnah menetapkan bahwa kedua belah pihak yang ber-jual beli memiliki *khiyar* (pilihan) dalam melangsungkan atau membatalkan

³⁶ Ambo Wonua Nusantara and Sutikno, *Ekonomi Dan Bisnis Islam (Konsumsi)* (Depok: Penerbit Rajawali Pers, 2017), 317.

³⁷ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, (Jakarta: CV Al Mubarak, 2018), 25.

³⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2013), 58.

akad jual beli selama keduanya masih dalam satu majelis (belum berpisah). *khiyar* merupakan hak yang ditetapkan untuk pelaku usaha dan konsumen, jika terjadi ijab dan kabul antara produsen dan konsumen, dan akadnya telah sempurna, maka masing-masing pihak memiliki hak untuk mempertahankan atau membatalkan akad selama masih dalam satu majelis.

b. *Khiyar syarat*

Khiyar syarat adalah salah satu pihak yang berakad membeli sesuatu dengan ketentuan memiliki *khiyar* selama jangka waktu yang jelas. Selama waktu tersebut, jika pembeli menginginkan, ia bisa melaksanakan jual beli tersebut atau membatalkannya. Syarat ini juga boleh bagi kedua belah pihak yang berakad secara bersama-sama, juga boleh bagi salah satu pihak saja jika ia mempersyaratkan.

c. *Khiyar aibi*

Haram bagi seseorang menjual barang yang memiliki cacat (cacat produk) tanpa menjelaskan kepada pembeli (konsumen).

d. *Khiyar tadlis*

Yaitu, jika penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram baginya. Dalam hal ini pembeli memiliki *khiyar* selama tiga hari, adanya *khiyar* untuk mengembalikan barang tersebut.

e. *Khiyar al-ghabn al-fahisy*

Khiyar jenis ini suatu saat menjadi hak penjual dan suatu saat menjadi hak pembeli. Kadang kala pembeli membeli barang dengan harga lima dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan tiga dinar. Atau penjual menjual barang dengan harga sepuluh dinar, padahal harga barang tersebut hanya setara dengan delapan dinar. Jika seorang penjual dan pembeli ditipu dalam hal ini, maka ia memiliki *khiyar* untuk menarik diri dari jual beli dan membatalkan akad.

f. *Khiyar ru'yah*

Khiyar jenis ini terjadi bila pelaku usaha menjual barang dagangannya, sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis jual beli. Jika pembeli kemudian melihat barang tersebut dan tidak berhasrat terhadapnya, atau pembeli melihat bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan keinginannya, maka pembeli berhak menarik membatalkan diri dari akad jual beli tersebut.

g. *Khiyar ta'yin*

Khiyar jenis ini memberikan hak kepada pembelinya untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki. Misalnya, seorang membeli empat ekor kambing dari sekumpulan kambing, maka pembeli diberi hak *khiyar ta'yin* sehingga ia dapat menentukan

empat ekor kambing yang ia inginkan di antara sekumpulan kambing itu.³⁹

3. Kewajiban konsumen

Terdapat empat kewajiban konsumen berdasarkan hukum Islam, sebagaimana berikut ini:

- a. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
- b. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
- c. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan kabul (*sihat*);
- d. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.⁴⁰

D. Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang *ta'widh* (ganti rugi)

1. Latar belakang Fatwa DSN-MUI No. 43 Tahun 2004

Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*) disahkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama

³⁹ *Ibid*, 58-62.

⁴⁰ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Consumer Protection in the Perspective of Islamic Law." 3, no. 9 (2015): 530.

Indonesia pada 11 Agustus 2004. Fatwa tersebut diberlakukan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagaimana berikut ini:

- a. bahwa lembaga keuangan syari'ah (LKS) beroperasi berdasarkan prinsip syari'ah untuk menghindarkan praktik riba atau praktik yang menjurus kepada riba, termasuk masalah denda finansial yang biasa dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional;
- b. bahwa para pihak yang melakukan transaksi dalam LKS terkadang mengalami risiko kerugian akibat wanprestasi atau kelalaian dengan menunda-nunda pembayaran oleh pihak lain yang melanggar perjanjian;
- c. bahwa syari'ah Islam melindungi kepentingan semua pihak yang bertransaksi, baik nasabah maupun LKS, sehingga tidak boleh ada satu pihak pun yang dirugikan hak-haknya;
- d. bahwa kerugian yang benar-benar dialami secara riil oleh para pihak dalam transaksi wajib diganti oleh pihak yang menimbulkan kerugian tersebut;
- e. bahwa masyarakat, dalam hal ini para pihak yang bertransaksi dalam LKS meminta fatwa kepada DSN tentang ganti rugi akibat penunda-nundaan pembayaran dalam kondisi mampu;
- f. bahwa dalam upaya melindungi para pihak yang bertransaksi, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang ganti rugi (*ta'widh*) untuk dijadikan pedoman.

2. Ketentuan Fatwa DSN-MUI No. 43 Tahun 2004

Setelah mempertimbangkan berbagai hal-hal sebagaimana tercantum dalam pertimbangan fatwa tersebut, mengingat dasar-dasar hukum utama agama Islam dan memperhatikan ijma ulama serta fatwa-fatwa pendahulunya, DSN-MUI memutuskan menetapkan fatwa tentang ganti rugi (*ta'widh*), yaitu:

- a. Ketentuan Umum
 - 1) Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.

- 2) Kerugian yang dapat dikenakan *ta'widh* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
 - 3) Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yg seharusnya dibayarkan.
 - 4) Besar ganti rugi (*ta'widh*) adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau *al-furshah al-dha-i'ah*).
 - 5) Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *ijarah*.
 - 6) Dalam akad *Mudharabah* dan *Musyarakah*, ganti rugi hanya boleh dikenakan oleh *shahibul mal* atau salah satu pihak dalam *musyarakah* apabila bagian keuntungannya sudah jelas tetapi tidak dibayarkan.
- b. Ketentuan Khusus
- 1) Ganti rugi yang diterima dalam transaksi di LKS dapat diakui sebagai hak (pendapatan) bagi pihak yang menerimanya.
 - 2) Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
 - 3) Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.
 - 4) Pihak yang cedera janji bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lainnya yang timbul akibat proses penyelesaian perkara.
- c. Penyelesaian Perselisihan
- Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syari'ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.
- d. Ketentuan Penutup
- Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

BAB III
MEKANISME REFUND PADA APLIKASI VIRTUAL HOTEL OPERATOR
(VHO)

A. Pengertian Virtual Hotel Operator (VHO)

Virtual Hotel Operator (VHO) sendiri belum memiliki deskripsi secara jelas mengenai definisi, konsep, karakteristik, kelebihan dan kekurangan, target pemilik, target pelanggan, cara kerja, serta analisis yang diterima oleh VHO di era baru industri hotel.¹ Dapat diartikan bahwa VHO merupakan operator hotel yang bekerja sama dengan berbagai hotel untuk memberikan standar fasilitas dan mutu pelayanan kepada penginap dengan segmen pasar bagi traveler dengan budget yang minim. VHO tidak memiliki hotel sendiri, melainkan dengan menerapkan kerjasama dengan pemilik hotel sehingga tergabung dalam jaringan VHO tersebut.²

Secara singkat, *Virtual Hotel Operator* (VHO) adalah operator hotel yang melakukan kerjasama dengan berbagai hotel dengan menerapkan standar mutu pelayanan yang jelas.³ VHO secara sederhana dapat diartikan juga sebagai pihak ketiga atau produk dari perusahaan jasa yang menawarkan pengelolaan kepada hotel secara *virtual*. Umumnya VHO menerapkan tarif hotel yang hemat (*budget hotel*). Walau begitu, pelayanannya tetap baik karena kamar hotel yang disewakan

¹ Fitri Kusumawati, "Tren Virtual Hotel Operator (VHO) Di Yogyakarta," *Media Wisata* 18, no. 1 (2021): 94.

² Pryana, "Apa Itu Virtual Hotel Operator Dan Bagaimana Cara Kerjanya."

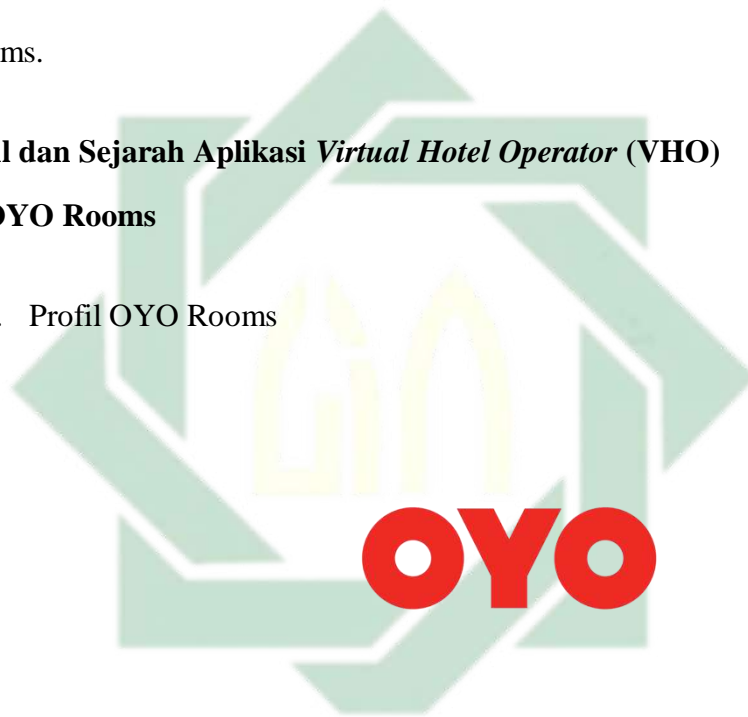
³ *Ibid.*

menerapkan standar mutu, seperti kamar tidur bersih, wifi gratis, perlengkapan mandi, AC, hingga air hangat. Beberapa contoh Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) yang ada di Indonesia seperti Oyo, RedDoorz, Airy Rooms dan ZEN sRooms.

B. Profil dan Sejarah Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)

1. OYO Rooms

a. Profil OYO Rooms



Gambar 3.1 Logo Aplikasi OYO

Merek perhotelan India yang terdiri dari hotel sewaan dan waralaba, rumah, dan ruang tamu disebut Oyo Rooms, juga dikenal sebagai Oyo Hotels & Homes. Oyo Rooms bergaya sebagai OYO (On Your Own). OYO awalnya merupakan jaringan hotel berbiaya rendah yang didirikan pada tahun 2013 oleh Ritesh Agarwal. *Startup* ini berkembang secara internasional, dengan ribuan hotel, rumah liburan, dan jutaan kamar di negara-negara seperti India, Malaysia, Uni Emirat Arab, Nepal, Cina,

Brasil, Meksiko, Filipina, Jepang, Arab Saudi, Sri Lanka, Inggris, Amerika Serikat, dan banyak lainnya.⁴

Ritesh Agarwal mendirikan Oravel Stays pada tahun 2012 untuk memungkinkan pendaftaran dan reservasi penginapan murah. Pada 2013, nama perusahaan berubah menjadi OYO. OYO bekerja sama dengan hotel untuk menawarkan pengalaman pengunjung yang sebanding di seluruh kota. Ritesh Agarwal mendapatkan hibah \$100.000 dari Peter Thiel's Thiel Fellowship segera setelah ia mendirikan Oravel Stays. Saat ini, OYO mempekerjakan lebih dari 17.000 orang di seluruh dunia, dengan sekitar 8.000 di antaranya bekerja di Asia Selatan dan India. Seluruh jaringan hotel OYO Hotels & Homes menyewakan dan mewaralabakan asetnya. Bisnis tersebut melakukan investasi modal, mempekerjakan manajer umum untuk mengawasi operasi dan layanan pelanggan, dan menciptakan hampir satu juta kemungkinan pekerjaan di Asia Selatan dan India saja. OYO juga telah mendirikan 26 fasilitas pelatihan bagi siapa saja yang tertarik dengan industri perhotelan di seluruh India.⁵

b. Sejarah OYO di Indonesia

Pada 18 Oktober 2018, startup unicorn India OYO secara resmi hadir di Indonesia. Bisnis ini juga mengungkapkan janji investasi \$100 juta selama peluncurannya (sekitar Rp. 1,5 triliun). Pada kesempatan yang

⁴ Rezki. Natal Olotua Sipayung. Alhamdi, "Analisis Review Hotel Oyo Di Padang Dari Situs Pemesanan Kamar 'Booking.Com,'" *Menata* 1, no. 1 (2022): 24.

⁵ *Ibid.*

sama, Founder dan CEO OYO Ritesh Agarwal menyatakan bahwa dana segar perusahaan sejak bulan sebelumnya sebesar US\$1 miliar (sekitar Rp14 triliun) dari Softbank, Lightspeed, Sequoia, dan Greenoaks Capital digunakan untuk mengamankan komitmen investasi tersebut. Selanjutnya \$200 juta telah dipotong dari neraca perusahaan.⁶

Menurut Ritesh Agarwal, sebagian besar dana tersebut akan digunakan untuk pembangunan infrastruktur jaringan hotel dan perbaikan gedung dengan metode OYO (*On Your Own*). Kemudian dengan pengembangan keterampilan perusahaan sehingga mereka dapat bekerja di sektor perhotelan, menciptakan teknologi, dan menerapkan rencana pemasaran untuk menarik pelanggan baru. OYO didirikan terkait erat dengan pengalaman Ritesh Agarwal, yang pada saat itu adalah seorang mahasiswa putus sekolah yang melihat peluang potensial untuk mengelola hotel di India.⁷

Teknologi perusahaan, menurut pendiri OYO Ritesh Agarwal, membantu pemilik hotel yang tidak bermerek dalam meningkatkan standar layanan ke tingkat yang sebanding dengan jaringan hotel, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat hunian. Dedikasi untuk mengembangkan industri perhotelan Indonesia cukup kuat.

⁶ Moh Ainul Yaqin, "Profil OYO Indonesia, Startup Asal India Rajai Dunia | Tagar," accessed April 27, 2023, <https://www.tagar.id/profil-oyo-indonesia-startup-asal-india-rajai-dunia>.

⁷ *Ibid.*

Ritesh telah meneliti beberapa topik sejak 2017 mulai dari peraturan Indonesia hingga situasi pasar sosial. Dengan berdirinya PT Oyo Rooms Indonesia sebagai organisasi berbadan hukum di Indonesia, Oyo secara bertahap mulai merintis kegiatannya. Operasi sebenarnya dimulai pada Februari 2018.⁸

Pada tahun 2018, OYO berhasil menjalin kemitraan dengan sekitar 30 pemilik properti, terhitung 1.000 kamar yang tersebar di tiga kota seperti Jakarta, Surabaya, dan Palembang. Kisaran harga dari OYO sendiri mulai dari Rp 149.000.⁹

c. Produk dan Layanan

OYO Rooms, OYO Hotels & Homes memiliki beberapa pendekatan multi-merek antara lain sebagai berikut :

- 1) OYO *Townhouse* sangat diminati sebagai suasana hotel skala menengah yang melayani wisatawan milenial.
- 2) OYO *Home*, yang menegaskan bahwa ini adalah sistem manajemen rumah pertama di India yang menyediakan rumah individu di berbagai tempat yang seluruhnya dikelola oleh OYO.
- 3) OYO *Vacation Homes*, yang menyebut dirinya sebagai merek rumah liburan terbesar ketiga di dunia, bersama dengan perusahaan Jerman

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

Traum-Ferienwohnungen dan merek manajemen liburan Belvilla, Danland, dan Dan Center

- 4) *SilverKey*, yang melayani permintaan pelancong bisnis yang melakukan perjalanan jangka pendek atau panjang, diperkenalkan pada April 2018.
- 5) *Capital O* menyediakan layanan reservasi hotel. Untuk individu yang mencari pengalaman intuitif di segmen resor rekreasi elit yang kompetitif, *Palette* menyediakan penginapan yang dirancang dengan sempurna.
- 6) *Collection O* menyediakan layanan reservasi dan tur untuk agen perjalanan.
- 7) *OYO LIFE*, yang melayani kaum milenial dan profesional muda yang mencari perumahan terkelola penuh dengan sewa jangka panjang dan murah.
- 8) *YO! BANTUAN* adalah alat swadaya yang menyediakan bantuan pembayaran, check-in, dan check-out.¹⁰

¹⁰ Rezki. Natal Olotua Sipayung. Alhamdi, "Analisis Review Hotel Oyo Di Padang Dari Situs Pemesanan Kamar 'Booking.Com,'" *Menata* 1, no. 1 (2022): 25.

2. RedDoorz

a. Profil RedDoorz



Gambar 3.2 Logo Aplikasi RedDoorz

Dalam pendirian RedDoorz, gambar tiga pintu yang disusun dalam satu baris ke belakang pada logo yang mewakili kamar hotel, dan karena setiap bangunan harus memiliki pintu, gambar ini bertujuan untuk menyampaikan fakta bahwa RedDoorz adalah jaringan hotel. Adopsi kata "Merah" dengan demikian dibenarkan oleh keinginan RedDoorz untuk mendominasi pasar hotel murah di Asia Tenggara, karena mayoritas bendera negara-negara Asia Tenggara berwarna merah.¹¹ Kata "Doorz" digunakan untuk merujuk pada pintu kamar hotel, dan huruf Z digunakan sebagai pengganti huruf S karena domainnya sudah terdaftar. Untuk keperluan pemilihan warna, warna hitam pada kata "Red" melambangkan kekuatan dan kepastian RedDoorz akan mampu membuka properti tambahan di setiap kota dan negara di kawasan Asia Tenggara. Sedangkan

¹¹ "GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN," accessed April 27, 2023, <https://123dok.com/document/zlg4r8p6-bab-ii-gambaran-umum-perusahaan.html>.

rona merah merepresentasikan semangat RedDoorz untuk dapat terus tumbuh dan mengembangkan layanannya, serta semangatnya untuk menjadi penggerak teknologi dan brand penginapan generasi baru di Asia Tenggara.¹²

Amit Saberwal, pencipta RedDoorz, meluncurkan perusahaan tersebut pada tahun 2015 di Singapura setelah bekerja sebagai Chief Business Officer di *Make My Trip*, agen perjalanan online India. Dia juga menjabat sebagai kepala penjualan dan pemasaran di Park Hotels sebelum mulai membangun RedDoorz.¹³

b. Sejarah RedDoorz di Indonesia

Sebuah bisnis yang bergerak di industri perjalanan dan wisata, lebih khusus lagi industri akomodasi, adalah PT Commeasure Solutions Indonesia, juga dikenal sebagai RedDoorz. Penyedia hotel murah *online* terbesar di Indonesia.

RedDoorz diluncurkan di Indonesia pada tahun 2015, dan negara tersebut menjadi yang pertama dipilih sebagai pasar utama. RedDoorz berekspansi ke sejumlah kota penting di Indonesia pada tahun 2016, termasuk Bandung, Bali, Surabaya, Bogor, Yogyakarta, dan Semarang. RedDoorz meluncurkan tujuh hotel di Singapura setahun kemudian, pada 2017, dan memiliki 500 hotel di Indonesia pada tahun yang sama.

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

RedDoorz berekspansi ke Filipina dan Vietnam pada 2018, memungkinkan perusahaan untuk beroperasi di empat negara hanya dalam tiga tahun. Selain itu, RedDoorz Indonesia terus berkembang sangat pesat di tahun 2019. Hal ini dikarenakan RedDoorz hadir di 50 lokasi di seluruh Indonesia, dengan lebih dari 1.000 properti dan lebih dari 30.000 kamar yang dapat diakses.¹⁴

Menyusul kesuksesan di tahun 2019, bisnis RedDoorz menghadapi tantangan yang menantang di tahun 2020. Bisnis pariwisata benar-benar dirugikan oleh wabah Covid-19, terutama di Indonesia, Singapura, Vietnam, dan Filipina. RedDoorz telah bertahan dalam masa-masa sulit ini dan terus memberikan layanan terbaik kepada mitra dan pelanggannya. Kegigihan RedDoorz telah dibuktikan bahkan tahun ini dengan eksistensi perusahaan yang berkelanjutan dalam menghadapi rintangan parah Pandemi Covid-19. RedDoorz mampu terus bertahan dan berkembang seiring dengan sektor pariwisata global.¹⁵

c. Produk dan Layanan

Terdapat beberapa layanan yang ditawarkan oleh RedDoorz, antara lain :

1) RedDoorz Umum

¹⁴ RedDoorz, "Untuk Kalian Yang Belum Mengenal RedDoorz," accessed April 27, 2023, <https://www.reddoorz.com/id-id/blog/feature/reddoorz-untuk-kalian-yang-belum-mengenal-kami>.

¹⁵ *Ibid.*

Sebuah hotel seperti RedDoorz General berjalan serupa dengan hotel lainnya. dilengkapi dengan fasilitas perhotelan yang khas dan prosedur pengoperasian layanan (SOP).

2) RedDoorz Syariah

RedDoorz Syariah adalah hotel terbatas yang hanya mengizinkan pasangan menikah untuk menginap. Buku nikah berfungsi sebagai bukti untuk ini. Untuk tamu yang datang berpasangan harus memberikan identitas menikah, seperti yang tertera di aplikasi RedDoorz yang menandakan bahwa hotel tersebut adalah RedDoorz Syariah.

3) RedDoorz *Plus*

Pelancong yang memiliki anggaran lebih besar dan lebih memilih standar layanan yang lebih tinggi sebaiknya menginap di RedDoorz *Plus*. Di berbagai tempat, termasuk Bali, Jakarta, dan Bandung, RedDoors Plus mudah diakses. RedDoorz Plus biasanya memiliki harga mulai dari Rp 300.000.

4) RedDoorz *Premium*

RedDoorz Premium dirancang untuk orang-orang yang menghargai kenyamanan, seperti menginap di hotel bintang lima, namun memiliki budget yang pas atau terjangkau. Fasilitasnya sebanding dengan yang ditemukan di kamar dasar di hotel bintang lima

5) *Residences by RedDoorz*

Residences by RedDoorz dirancang untuk mereka yang menginginkan lokasi yang nyaman untuk ditinggali dengan berbagai fasilitas seperti game, ruang komunal, Netflix, dapur umum, sarapan gratis, dan aktivitas mingguan, bulanan, bahkan tahunan. Biaya sewa berkisar antara 3.200.000 hingga 5.700.000.

6) *Residences by RedDoorz Apartment*

Residences by RedDoorz dirancang untuk Anda yang mencari penginapan secara bulanan hingga tahunan. Biaya sewa per bulan antara Rp 5.000.000 dan Rp 12.000.000.

7) *Kool Kost*

Kool Kost merupakan akomodasi bulanan yang terjangkau, berkisar harga Rp.1.200.000 sampai Rp.2.800.000 per bulan. Selain itu, seluruh perkiraan biaya sudah termasuk fasilitas WiFi, jaminan kebersihan, dan listrik.¹⁶

C. Prosedur Pemesanan Kamar Hotel pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)

1. OYO Rooms

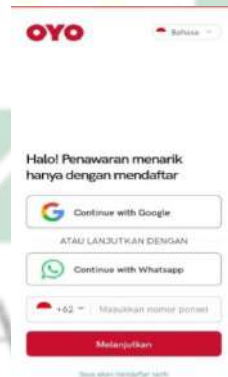
- a. Langkah pertama *download* aplikasi OYO Rooms yang ada di Play Store atau App Store.

¹⁶ Aemi Diyanti, "Manajemen Pemasaran Digital RedDoorz Dalam Meningkatkan Penjualan Dan Kepuasan Konsumen" (Universitas Negeri Islam Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2022), 61.



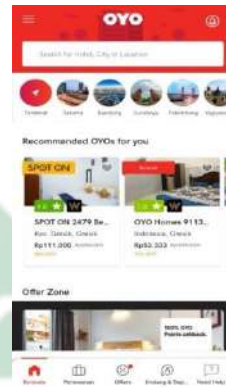
Sumber: OYO Rooms/2022

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



Sumber: OYO Rooms/2022

- c. ketik nama kota yang ingin dituju atau tempat di mana hotel yang diinginkan berada. Maka keluarlah beberapa pilihan hotel.



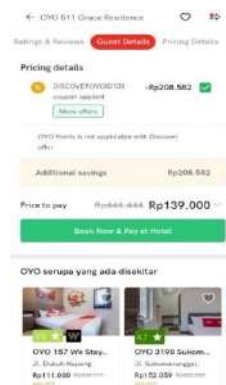
Sumber: OYO Rooms/2022

- d. Pilih salah satu hotel yang mana ingin di pesan, tentukan hari *check-in* kemudian tekan tombol *Book Now*.



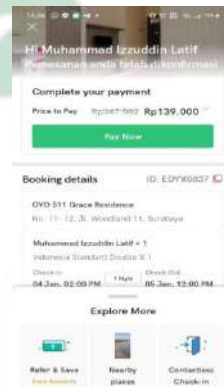
Sumber: OYO Rooms/2022

- e. Berikutnya muncul rincian yang lebih lengkap termasuk kupon diskon yang secara otomatis diterapkan. Untuk lanjut, tekan tombol *Book Room*.



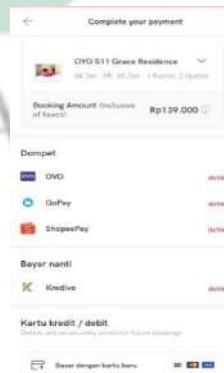
Sumber: OYO Rooms/2022

- f. Kemudian akan menerima konfirmasi pemesanan bahwa pemesanan kamar sudah berhasil. Kemudian klik *Pay Now* untuk melanjutkan pembayaran.



Sumber: OYO Rooms/2022

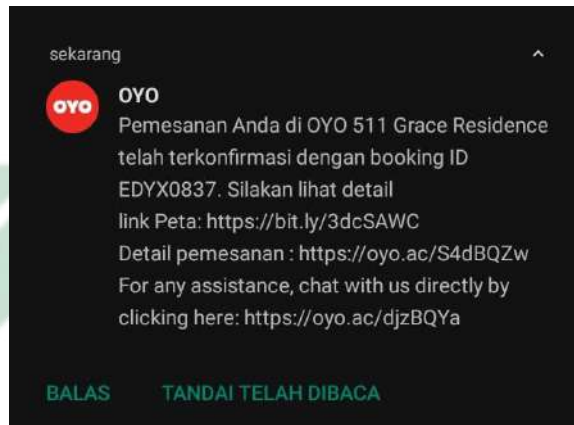
- g. Kemudian muncul beberapa metode pembayaran seperti dompet digital, kartu kredit atau debit dan juga bayar di toko.



Sumber: OYO Rooms/2022

- h. Selanjutnya, akan ada notifikasi melalui *email* atau whatsapp yang terdaftar sebelumnya. Di *email* maupun whatsapp tersebut, tamu akan

memperoleh informasi kode *booking* yang dibutuhkan saat melakukan *check-in*.¹⁷



Sumber OYO Rooms/2022

2. RedDoorz

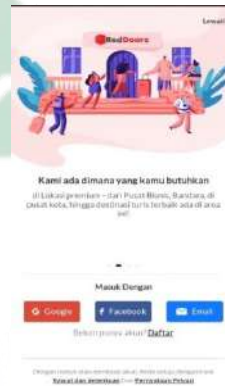
- a. Langkah pertama yaitu *download* aplikasi RedDoorz melalui Play Store atau App Store.



Sumber: Google Play Store/2022

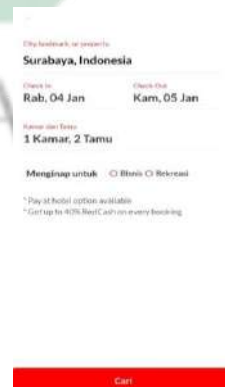
¹⁷ Bambang Winarso, "Cara Booking Hotel Di Aplikasi Oyo Android | DailySocial.Id," accessed April 27, 2023, <https://dailysocial.id/post/cara-booking-hotel-di-aplikasi-oyo-android>.

- b. Setelah aplikasi ter-*install*, lakukan pendaftaran akun RedDoorz. Pendaftaran dapat dilakukan melalui akun facebook, akun google atau akun email.



Sumber: RedDoorz/2022

- c. Setelah membuat akun RedDoorz, langkah selanjutnya cari lokasi hotel RedDoorz yang ingin dipesan dan pilih tanggal *check-in* , *checkout* serta kamar yang ingin dipesan.



Sumber: RedDoorz/2022

- d. Setelah pilih tanggal serta lokasi di RedDoorz, langkah keempat yaitu pilih jenis kamar, fasilitas dan harga yang diinginkan.



Sumber: RedDoorz/2022

- e. Langkah kelima, setelah memilih kamar yang diinginkan klik “pesan sekarang” dan memilih metode pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan di hotel atau via transfer sesuai dengan nominal yang tertulis di dalam aplikasi.



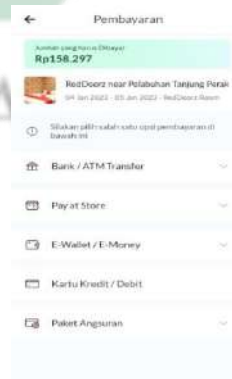
Sumber: RedDoorz/2022

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



Sumber: RedDoorz/2022

- g. Kemudian setelah menentukan jam berapa akan melakukan *check-in*, konsumen akan mendapatkan pemberitahuan terkonfirmasi dari pihak RedDoorz.
- h. Jika konsumen memilih pembayaran via transfer akan muncul beberapa pilihan metode pembayaran seperti Bank atau ATM Transfer, *Pay at store*, *E-Wallet* atau *E-Money*, Kartu kredit dan Paket angsuran.



Sumber: RedDoorz/2022

- i. Jika semua telah dikonfirmasi pihak RedDoorz, maka pihak RedDoorz akan mengirimkan pesan verifikasi bahwa konsumen telah melakukan reservasi via email.¹⁸

D. Ketentuan dan Proses Refund pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)

1. OYO Rooms

a. Mekanisme Pembatalan

Pembatalan pemesanan kamar hotel pada aplikasi OYO sering dilakukan konsumen karena beberapa alasan. Adapun cara untuk melakukan pembatalan pemesanan kamar hotel pada aplikasi OYO yaitu:¹⁹

- 1) Buka aplikasi OYO.
- 2) Pilih menu pemesanan.
- 3) Pilih pemesanan hotel atau *homestay* yang sebelumnya telah dipesan.
- 4) Klik menu *Cancel Booking*.
- 5) Pilih salah satu alasan untuk membatalkan *booking*, selanjutnya klik batalkan saja.

¹⁸ Royhan Fahmi Ramadhani, "Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Sistem Refund Dana Di Hotel Near Gubeng Station Surabaya." (Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2021), 58.

¹⁹ Rizki Andrea Irawan, "Cara Membatalkan Booking Hotel Di OYO Dengan Mudah Terbaru - Panduan.Id," accessed April 27, 2023, <https://panduan.id/cara-membatalkan-booking-hotel-di-oyo/>.



Sumber: OYO Rooms/2022

Berikut merupakan beberapa pertanyaan yang diajukan oleh pihak OYO kepada konsumen yang ingin membatalkan pemesanan kamar :

a) Ingin merubah pemesanan ini?

Dengan memilih pertanyaan pertama ini berarti konsumen bisa lakukan pemesanan ulang di hotel lain. Untuk alasannya ingin mengubahnya karena kurang cocok.

b) Tidak lagi membutuhkan pilihan ini.

Yang kedua ini berguna untuk mengembalikan dana dan tidak ingin lakukan pemesanan kembali.

c) Butuh bantuan mengenai lokasi hotel.

Untuk konsumen yang tidak tahu lokasi hotelnya karena sudah mengikuti google maps tapi tak kunjung menemuinya bisa membatalkan dengan pilihan yang ketiga ini.

d) Menemukan Opsi yang lebih baik.

Konsumen yang sudah lakukan pemesanan dan ingin membatalkan karena menemukan opsi hotel atau homestay yang lebih baik bisa pilih alasan yang keempat.

- e) mengalami kendala pada properti.

Setelah konsumen lakukan pemesanan dan tidak melihat properti yang tersedia lalu ingin membatalkannya sangatlah bisa karena tidak sesuai dengan harapan.

- f) Rincian properti tidak sesuai.

Untuk konsumen yang sudah *booking* hotel lalu datang ke tempatnya dan melihat ada properti yang tidak sesuai dengan yang ada di deskripsi OYO Rooms maka bisa dibatalkan dengan memilih pertanyaan keenam ini.

- g) *More reasons*

Untuk konsumen yang memiliki kendala yang lainnya bisa memilih yang terakhir ini dan berikan alasan terbaik untuk berhasil membatalkannya sehingga uang segera di *refund* oleh pihak OYO.²⁰

- 6) Setelah itu secara otomatis OYO akan membatalkan *booking* hotel konsumen.
- 7) Kemudian cek ke menu Pemesanan.

²⁰ *Ibid.*,

8) Jika muncul informasi Pengembalian Dana berarti konsumen berhasil membatalkannya.

b. Proses Pengembalian Dana (*Refund*)

Pengembalian dana (*refund*) pada aplikasi OYO dapat dilakukan jika konsumen atau tamu memenuhi persyaratan kebijakan pengembalian dana. Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku sebagai berikut :²¹

- 1) Pembayaran untuk reservasi hotel yang dilakukan dengan kartu debit, kartu kredit dan GoPay akan secara otomatis dikembalikan ke akun aslinya pada hari pembatalan.
- 2) Melalui transfer bank, pembayaran reservasi hotel yang dilakukan oleh Alfamart, Indomaret, OVO dan DANA akan diproses melalui link yang dikirimkan melalui email atau SMS berdasarkan data tamu yang terdaftar di aplikasi OYO. Tautan ini digunakan untuk mengisi detail bank/e-wallet tamu dan hanya berlaku dalam 14 hari setelah pembatalan.
- 3) Jika pengunjung tidak mengisi data pada tautan atau mengisi data yang salah, *refund* akan diganti dengan *voucher* akomodasi yang dapat digunakan di aplikasi atau situs OYO.
- 4) Nominal *voucher* akan sesuai dengan nominal pengembalian dana yang telah memenuhi syarat sebelumnya.

²¹ *Ibid.*

5) *Voucher* tidak dapat ditransfer atau ditebus, namun *voucher* dapat digunakan di semua hotel OYO di Indonesia.

Kemudian, Dana pemesanan yang dibatalkan akan dikembalikan kepada tamu, apabila berlaku sesuai dengan syarat dan ketentuan pembatalan. Dana akan dikembalikan dalam waktu empat belas hingga enam puluh hari kerja setelah pengembalian dana disetujui dan tamu telah mengisi data atau informasi secara benar.²²

Adapun dana yang dikembalikan (*refund*) oleh pihak OYO sebagai berikut :

- 1) Sebelum *check-in*, Pihak OYO akan sepenuhnya mengembalikan setiap pemesanan yang dibatalkan hingga 24 jam sebelum tanggal *check-in* yang dijadwalkan. Untuk setiap pembatalan dalam waktu 24 jam dari *check-in* yang dijadwalkan, harga pemesanan akan dikurangkan sebagai biaya pembatalan.
- 2) Di tanggal *check-in*, Jika konsumen memutuskan untuk membatalkan pemesanan setelah waktu *check-in* yang dijadwalkan atau konsumen tidak datang ke hotel pemesanan, harga pemesanan penuh akan dikurangkan sebagai pembatalan atau biaya ketidakterdatangan.

Jadi proses *refund* pada aplikasi OYO Rooms ini dapat dikatakan sangat lama, hal tersebut dikarenakan prosesnya yang cukup rumit. Salah

²² Kumparan Travel, "Pengguna Keluhkan Refund Tak Kunjung Cair, Ini Tanggapan OYO | Kumparan.Com," accessed April 27, 2023, <https://kumparan.com/kumparantravel/pengguna-keluhkan-refund-tak-kunjung-cair-ini-tanggapan-oyo-1tZGFNKPU5Q>.

satunya harus memenuhi ketentuan dan syarat yang berlaku ketika mengajukan *refund* yakni dengan mengisi data *refund* yang benar.

Adapun mekanisme *refund* pada aplikasi OYO Rooms yaitu lama proses *refund* pada umumnya yakni tiga puluh lima hingga empat puluh lima hari kerja setelah pengembalian dana disetujui. Setelah itu pengembalian dana dapat berupa uang atau *voucher*. Jika mengisi data *refund* dengan benar, maka pengembalian dana dapat berupa uang yang dapat dikembalikan pada rekening tamu dan ada biaya potongan untuk biaya administrasi yang mana dalam website resmi OYO tidak disebutkan berapa persen nominalnya. Dan jika tidak mengisi data *refund*, maka pengembalian dana dapat berupa *voucher* yang nominalnya sama dengan pengembalian dana yang memenuhi syarat. *Voucher* tersebut dapat digunakan untuk memesan pada aplikasi maupun situs OYO Indonesia.

c. Praktik *refund* atas wanprestasi pada aplikasi OYO Rooms

Sistem *refund* yang seharusnya terealisasikan oleh aplikasi OYO, malah justru tidak berjalan semestinya. Seperti masalah yang dialami oleh salah satu konsumen OYO Rooms yang bernama Alfrit Imanuel yang memesan kamar melalui aplikasi OYO pada tanggal 1 Oktober 2022. Kamar yang dipesan Alfrit yaitu kamar yang berada di kota Surabaya tepatnya di daerah Nginden. Alfrit memesan kamar tersebut dengan durasi waktu dua pekan.

Namun setelah Alfrit tiba di lokasi kamar yang dipesan, pihak resepsionis menginformasikan bahwa kamar yang sudah dipesan telah terisi oleh tamu yang lain. Sedangkan Alfrit sudah melakukan pembayaran secara lunas melalui transfer GoPay sejumlah RP 1.491.020,00 untuk pemesanan kamar selama dua pekan. kemudian Alfrit dianjurkan untuk menghubungi pihak OYO. Setelah menghubungi pihak OYO dan mendapatkan penjelasan, Alfrit sepakat untuk melakukan *Refund* atau pengembalian dana dengan durasi waktu 7-14 hari kerja. Namun hingga saat ini konsumen belum mendapatkan kejelasan tentang dana pengembalian atau *refund* dari pihak OYO.²³



Sumber : mediakonsumen.com/2022

²³ Alfrit Imanuel, "Proses Refund OYO Yang Sangat Lama Dan Tidak Ada Solusi Dari Call Center OYO - Media Konsumen," accessed April 27, 2023, <https://mediakonsumen.com/2022/10/22/surat-pembaca/proses-refund-oyo-yang-sangat-lama-dan-tidak-ada-solusi-dari-call-center-oyo>.

2. RedDoorz

a. Mekanisme Pembatalan pemesanan kamar

Pembatalan pemesanan kamar pada aplikasi RedDoorz juga banyak dilakukan konsumen atau tamu yang disebabkan beberapa alasan. Salah satunya adalah ingin mengubah jadwal *booking* ataupun ingin memesan kamar di tempat lain.

Adapun cara pembatalan pemesanan kamar yaitu sebagai berikut :²⁴

- 1) Jika memesan via aplikasi RedDoorz atau reddoorz.com dengan metode pembayaran Bayar di Hotel/*Pay at Hotel*, pemesan diharap mengunjungi website atau App, kemudian *login* ke akun RedDoorz, lalu buka menu *My Booking/Booking Saya*, lalu batalkan pesanan. kemudian konsumen dapat melakukan pemesanan ulang jika ingin memesan kembali.
- 2) Jika memesan via RedDoorz App atau reddoorz.com dengan metode pembayaran *online*, konsumen diharap menghubungi *customer service* RedDoorz karena tim *finance* RedDoorz akan membutuhkan detail perbankan tamu untuk memproses pengembalian dana.
- 3) Jika memesan di situs online lainnya, konsumen atau tamu diharap mengacu pada syarat & ketentuan situs *online* tersebut atau hubungi

²⁴ RedDoorz, "Pertanyaan Seputar RedDoorz," accessed April 27, 2023, <https://www.reddoorz.com/id-id/blog/uncategorized/pertanyaan-seputar-reddoorz>.

customer service situs online tempat konsumen memesan untuk selengkapnya.

Setelah melakukan pembatalan terkonfirmasi, pihak RedDoorz biasanya akan melakukan upaya untuk mengalihkan atau memindahkan konsumen ke akomodasi yang lain di sekitarnya, tergantung ketersediaan akomodasi, dan tamu akan menerima email dari RedDoorz yang berisi daftar alternatif dan informasi lainnya. Namun jika konsumen tidak memilih untuk menginap di akomodasi yang lain, maka konsumen dapat mengajukan dana *refund*.

b. Proses Pengembalian Dana

Proses pengajuan pengembalian dana pada aplikasi RedDoorz dapat dilakukan dalam aplikasi RedDoorz maupun website RedDoorz. dengan mengakses link berikut: <https://www.reddoorz.com/id-id/my-bookings> atau dapat dilakukan dengan mengikuti tahapan berikut:

- 1) Pada Aplikasi RedDoorz, pilih menuh “Pesanan Saya”.
- 2) Pilih dan klik pesanan yang ingin dibatalkan. Apabila keterangan “Bisa Refund” adalah “Tidak”, maka pemesanan tidak dapat dibatalkan dengan pengembalian dana. Jika keterangan “Bisa *Refund*” adalah “Iya”, biaya pembatalan dan besar jumlah dana yang dikembalikan akan mengacu kepada kebijakan pembatalan yang tertera di *voucher* pemesanan.

Adapun kebijakan pembatalan dan pengembalian uang oleh pihak RedDoorz yaitu sebagai berikut :²⁵

- 1) Jika, sebagai tamu, konsumen ingin membatalkan pemesanan terkonfirmasi yang dilakukan melalui Platform, kebijakan pembatalan mitra yang tercantum dalam daftar bersangkutan akan berlaku untuk pembatalan tersebut. Setiap pengembalian uang (jika berlaku) harus dilakukan dalam waktu enam puluh hari ke rekening pelanggan.
- 2) Jika, sebagai tamu, pemesanan dilakukan menggunakan Agen Perjalanan *Online* (OTA) atau situs pihak ketiga, yang memiliki perjanjian dengan RedDoorz untuk menjual inventarisnya, maka, kebijakan pembatalan dan pengembalian uang dari OTA atau pihak ketiga situs pihak akan berlaku tanpa RedDoorz bertanggung jawab untuk memproses atau memulai pengembalian dana. Namun, jika RedDoorz gagal menyediakan Akomodasi alternatif kepada tamu, jika mitra membatalkan pemesanan, karena tidak tersedianya atau karena alasan lain, maka RedDoorz mungkin dapat atau tidak dapat membantu tamu untuk pengembalian dana sejumlah pemesanan dari OTA atau situs pihak ketiga, dan tamu bertanggung jawab untuk meminta pengembalian uang.

²⁵ RedDoorz, "Hotel Murah Mulai Dari 99rb Hanya Di RedDoorz Indonesia," accessed April 27, 2023, <https://www.reddoorz.com/id-id/terms>.

- 3) Jika mitra membatalkan pemesanan terkonfirmasi yang dilakukan melalui Platform, (i) RedDoorz akan melakukan upaya yang wajar untuk memindahkan tamu ke Akomodasi lain di sekitarnya, tergantung pada ketersediaan Akomodasi; dan (ii) Tamu akan menerima email dan/atau korespondensi lainnya (yaitu melalui SMS atau panggilan telepon) dari RedDoorz yang berisi daftar alternatif dan informasi terkait lainnya.
- 4) Jika tamu meminta pemesanan dari salah satu daftar alternatif dan mitra yang terkait dengan daftar alternatif tersebut mengonfirmasi pemesanan yang diminta oleh tamu, maka tamu setuju untuk *check-in* ke properti alternatif tanpa meminta diskon, pengurangan, atau pengembalian uang selisihnya apapun itu, sesuai dengan ketentuan ini.

Jadi mekanisme *refund* pada aplikasi RedDoorz ini juga dapat dikatakan sangat lama. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan dapat membatalkan reservasinya dengan menghubungi RedDoorz secara langsung melalui *live chat* aplikasi RedDoorz, kemudian memberikan alasan pelanggan melakukan pembatalan, dan memberikan nomor reservasi yang pelanggan terima setelah melakukan pembayaran. Pelanggan atau konsumen hanya perlu menunggu proses *refund* yang memakan waktu 14 hari kerja (tidak termasuk hari libur), setelah menghubungi RedDoorz. Konsumen bisa mendapatkan pengembalian uang 100% atau 0%. Tergantung dari tipe kamar yang pelanggan pilih,

jika kamar memiliki opsi pengembalian uang, pelanggan menerima pengembalian uang 100%; namun demikian, jika kamar tidak memiliki fitur *refund*, pelanggan tidak dapat meminta *refund*, atau *refund* 0%.²⁶ Dana pengembalian akan dikembalikan melalui rekening pelanggan yang telah didaftarkan saat mengajukan *refund*.

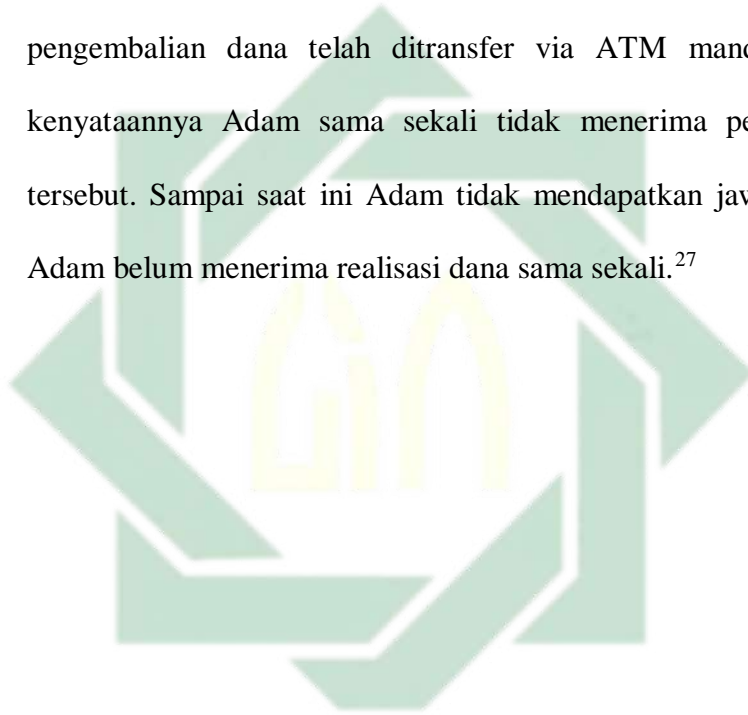
c. Praktik *refund* atas wanprestasi pada RedDoorz

Praktik *refund* pada aplikasi reddoorz ini sebenarnya hampir sama seperti aplikasi OYO. Permasalahan yang terjadi pada aplikasi RedDoorz yaitu kejadian yang dialami oleh salah satu konsumen RedDoorz yang bernama Adam yang melakukan reservasi hotel via Aplikasi RedDoorz *Plus* yang bernama hotel Near Gubeng Station yang terletak di daerah Gubeng Surabaya, Adam melakukan reservasi pada tanggal 27 hingga 28 April 2019 dengan tipe kamar *deluxe room* dan pembayaran dilakukan melalui metode transfer via ATM Mandiri.

Namun pada saat Adam tiba di lokasi dan melakukan *check-in* konsumen mendapat info dari pihak hotel bahwa kamar yang telah dipesan oleh konsumen mengalami *overbooked*. kemudian konsumen segera melakukan *refund* dana hotel Near Gubeng Station tersebut melalui chat via aplikasi Instagram. Setelah mendapat balasan dari pihak RedDoorz Adam diharapkan untuk menunggu 14 hari diluar hari kerja. Namun

²⁶ Royhan Fahmi Ramadhani, "Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Sistem Refund Dana Di Hotel Near Gubeng Station Surabaya." (Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2021), 58.

setelah 14 hari kerja Adam belum juga mendapatkan pengembalian dana tersebut, akhirnya Adam berinisiatif untuk menghubungi kembali pihak RedDoorz melalui chat via instagram. Pihak RedDoorz mengklaim bahwa pengembalian dana telah ditransfer via ATM mandiri, namun pada kenyataannya Adam sama sekali tidak menerima pengembalian dana tersebut. Sampai saat ini Adam tidak mendapatkan jawaban apapun dan Adam belum menerima realisasi dana sama sekali.²⁷



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

²⁷ *Ibid*, 67.

BAB IV
REFUND ATAS WANPRESTASI PADA APLIKASI VIRTUAL HOTEL
OPERATOR (VHO) MENURUT HUKUM ISLAM

A. Praktik Refund Atas Wanprestasi pada Aplikasi Virtual Hotel Operator (VHO)

Virtual Hotel Operator (VHO) merupakan operator hotel yang bekerja sama dengan berbagai hotel dengan menerapkan pelayanan standar fasilitas dan mutu yang baik bagi penginap dengan segmen pasar traveler dengan biaya yang minim. VHO tidak memiliki hotel sendiri, melainkan bekerja sama dengan pemilik hotel sehingga tergabung dalam jaringan VHO. VHO dapat diartikan juga sebagai pihak ketiga atau produk dari perusahaan jasa yang menawarkan pengelolaan kepada hotel secara *virtual*. Umumnya VHO menerapkan tarif hotel yang hemat (*budget hotel*).

Dalam skripsi ini, VHO yang dibahas yaitu OYO Rooms dan RedDoorz. Di dalam aplikasi VHO tersebut keduanya terdapat fitur *Refund*, *refund* sendiri merupakan pengembalian dana yang diberikan oleh pemberi sewa ke penerima sewa. Fitur tersebut dapat digunakan oleh konsumen ketika dalam pemesanan kamar hotel, konsumen ingin membatalkan pemesanan kamar hotel yang disebabkan adanya berbagai macam alasan, seperti ingin merubah pemesanan kamar hotel, tidak lagi ingin memesan kamar hotel,

menemukan opsi yang lebih baik, rincian kamar yang tidak tersedia dan masih banyak alasan lainnya.

Dalam praktiknya, masih banyak masalah *refund* yang belum terealisasi karena masalah yang disebabkan oleh pihak VHO (pemberi sewa) telah membatalkan pesanan kamar (pembatalan sepihak) yang telah berhasil dipesan oleh konsumen melalui aplikasi, kemudian pihak VHO tidak dapat menyediakan kamar hotel yang dipesan oleh konsumen dan konsumen tidak menerima pengembalian dana (*refund*). Padahal, pada saat konsumen melakukan pemesanan di dalam aplikasi, tertulis adanya fitur *refund*. Hal itu dapat beresiko pihak VHO melakukan wanprestasi, jika pihak VHO tidak melakukan itikad baik kepada pihak konsumennya. Wanprestasi sendiri terjadi karena tidak dijalkannya suatu prestasi oleh salah satu pihak.

Berikut merupakan penjelasan mengenai praktik sewa hotel atau pemesanan kamar hotel melalui aplikasi OYO Rooms dan RedDoorz.

1. Praktik *refund* pada aplikasi OYO

Pada aplikasi OYO Rooms, ketika ingin melakukan pemesanan kamar hotel dalam aplikasi ini, konsumen dapat memesan kamar melalui website resmi ataupun aplikasi OYO Rooms. Konsumen hanya perlu mengunduh aplikasi OYO Rooms yang tersedia di dalam Play Store atau App Store yang terdapat di *smartphone* konsumen. Setelah itu melakukan pendaftaran untuk akun OYO Rooms, pendaftaran dapat melalui berbagai akun, seperti akun google, akun gmail atau akun facebook.

Setelah pendaftaran selesai, konsumen dapat melakukan pemesanan langsung di dalam aplikasi. Konsumen bebas memilih lokasi hotel di berbagai kota yang terdaftar dalam aplikasi OYO. Setelah memilih lokasi hotel, konsumen dapat menentukan salah satu kamar hotel yang ingin dipesannya dan memilih tanggal *check in*. Berikutnya muncul rincian lengkap terkait potongan harga atau diskon yang secara otomatis diterapkan. Setelah setuju dengan rincian tersebut, konsumen akan menerima konfirmasi pemesanan yang sudah berhasil dipesan. Kemudian konsumen dapat melakukan pembayaran yang dapat dilakukan di dalam aplikasi maupun pada saat di hotel, jika melakukan pembayaran di dalam aplikasi OYO, konsumen dapat melakukan pembayaran melalui via e-wallet atau dompet digital, kartu kredit atau debit dan juga pembayaran secara angsuran. Setelah melakukan pembayaran, konsumen akan menerima notifikasi melalui email atau whatsapp yang terdaftar di dalam aplikasi untuk memperoleh informasi kode *booking* yang dibutuhkan pada saat melakukan *check in*.

Masalah muncul ketika konsumen berhasil memesan kamar hotel, pihak OYO memberitahukan bahwa kamar yang dipesannya dibatalkan secara sepihak oleh pihak OYO, sehingga konsumen segera melakukan pembatalan dan mengajukan *refund* dana dengan cara menghubungi pihak OYO, kemudian pihak OYO akan memberikan penjelasan mengenai prosedur kebijakan dan syarat pengembalian dana *refund*. Namun setelah

konsumen mengajukan *refund*, hingga beberapa bulan konsumen belum mendapatkan kejelasan tentang *refund* dari pihak OYO. Hal ini dapat dikatakan pihak OYO beresiko melakukan wanprestasi karena konsumen belum mendapatkan pengembalian uang dari pihak OYO.

Jika konsumen ingin melakukan pembatalan pemesanan kamar hotel, konsumen hanya perlu membuka menu pemesanan yang sudah dipesannya, kemudian pilih menu *cancel booking* dan konsumen wajib memberi alasan mengapa ingin melakukan pembatalan itu. Dalam pembatalan itu, konsumen akan mendapatkan pengembalian dana jika dalam pemesanannya terdapat fitur *refund* dan konsumen telah membayarnya.

Proses pengembalian dana (*refund*) dapat dilakukan jika konsumen memenuhi persyaratan kebijakan pengembalian dana. Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu pembayaran yang dilakukan dengan kartu kredit, kartu debit dan GoPay akan secara otomatis dikembalikan ke akun aslinya pada hari pembatalan, jika pembayaran dilakukan melalui Alfamart, Indomaret, OVO, dan DANA, *refund* akan diproses melalui link atau tautan yang dikirimkan melalui email atau SMS konsumen yang telah terdaftar dalam aplikasi, link tersebut hanya berlaku dalam empat belas hari setelah pembatalan. Jika konsumen tidak mengisi data pada tautan atau mengisi data yang salah, *refund* akan diganti dengan *voucher* akomodasi yang dapat digunakan dalam aplikasi OYO. Nominal *voucher*

akan sesuai dengan nominal pengembalian dana yang telah memenuhi syarat sebelumnya, dan *voucher* tersebut tidak dapat ditransfer atau ditebus.

Adapun kebijakan *refund* pada aplikasi OYO yaitu sebelum *check in*, Pihak OYO akan sepenuhnya mengembalikan setiap pemesanan yang dibatalkan hingga 24 jam sebelum tanggal *check in* yang dijadwalkan, dan harga pemesanan akan dikurangkan sebagai biaya pembatalan. Sedangkan di tanggal *check in*, konsumen ingin membatalkan pemesanan atau konsumen tidak datang ke hotel, harga pemesanan penuh akan dikurangkan sebagai pembatalan atau biaya ketidakdatangan. Proses *refund* pada aplikasi umumnya jika berlaku akan dikembalikan dalam jangka waktu 30 hingga 45 hari kerja setelah pengembalian dana disetujui. Sedangkan pada email yang dikirimkan oleh pihak OYO ke konsumen pada saat pembatalan yang dilakukan oleh pihak OYO, *refund* akan dikembalikan dalam jangka waktu 7 hingga 14 hari kerja dalam rekening yang sama pada saat melakukan pembayaran dalam aplikasi.

2. Praktik *refund* pada aplikasi RedDoorz

Pada Aplikasi RedDoorz, ketika ingin melakukan pemesanan kamar hotel, konsumen dapat memesan kamar melalui website resmi ataupun aplikasi RedDoorz. Konsumen harus mengunduh aplikasi RedDoorz yang tersedia di dalam Play Store atau App Store yang terdapat di *smartphone* konsumen. Setelah itu melakukan pendaftaran untuk akun RedDoorz,

pendaftaran dapat melalui berbagai akun, seperti akun google, akun gmail dan akun facebook.

Setelah pendaftaran selesai, konsumen dapat melakukan pemesanan langsung di dalam aplikasi. Konsumen bebas memilih lokasi hotel dan tanggal *booking* di berbagai kota yang terdaftar dalam aplikasi RedDoorz. Setelah memilih lokasi hotel, konsumen dapat menentukan salah satu kamar hotel beserta tipe kamar, fasilitas, dan harga yang ingin dipesannya. Berikutnya muncul rincian lengkap terkait pembayaran termasuk pajak dan biaya lainnya, metode pembayaran dapat dilakukan di hotel atau transfer kartu kredit dan debit. Jika konsumen melakukan pembayaran di hotel, konsumen akan diberi pilihan sekitar pukul berapa melakukan *check in*. Jika konsumen memilih pembayaran via transfer akan muncul beberapa metode pembayaran seperti Bank atau ATM Transfer, *Pay at store* dan *e-wallet* atau *e-money*.

Setelah setuju dengan rincian pembayaran tersebut, konsumen akan menerima konfirmasi pemesanan yang berhasil dipesan. Setelah melakukan pembayaran dan semua telah dikonfirmasi, maka pihak RedDoorz akan memberikan pesan verifikasi bahwa konsumen telah melakukan reservasi via email.

Masalah timbul ketika konsumen berada di lokasi hotel, pihak RedDoorz memberitahukan kepada konsumen bahwa kamar yang dipesannya masih digunakan oleh konsumen yang lain, sehingga

konsumen segera melakukan pembatalan dan mengajukan *refund* dana dengan cara menghubungi pihak RedDoorz melalui fitur *live chat*, kemudian pihak RedDoorz akan memberikan penjelasan mengenai prosedur kebijakan dan syarat pengembalian dana *refund*. Namun setelah konsumen mengajukan *refund*, hingga saat ini konsumen belum mendapatkan kejelasan tentang *refund* dari pihak RedDoorz. Hal ini dapat beresiko pihak RedDoorz melakukan wanprestasi karena konsumen belum mendapatkan pengembalian uang dari pihak RedDoorz.

Jika konsumen ingin melakukan pembatalan pemesanan, konsumen dapat melakukannya melalui menu *My Booking* yang ada di dalam aplikasi, lalu membatalkan pesanan. Kemudian konsumen dapat melakukan pemesanan kembali. Jika pemesanan kamar RedDoorz dengan metode pembayaran online, konsumen diharuskan menghubungi *customer service* RedDoorz karena tim *finance* RedDoorz akan membutuhkan detail perbankan konsumen untuk memproses pengembalian dana. Jika memesan di situs lainnya, konsumen diharuskan mengacu pada syarat dan kebijakan situs *online* tersebut atau menghubungi *customer service* pada situs *online* itu.

Setelah melakukan pembatalan terkonfirmasi, biasanya pihak RedDoorz akan melakukan upaya untuk mengalihkan konsumen pada akomodasi yang lain, tergantung ketersediaan akomodasi yang lain, dan konsumen akan menerima email dari pihak RedDoorz yang berisi tentang

daftar alternatif dan informasi lainnya. Apabila konsumen tidak memilih daftar akomodasi alternatif, maka konsumen dapat memilih untuk mengajukan *refund* dana.

Proses pengajuan pengembalian dana (*refund*) dapat dilakukan melalui aplikasi RedDoorz maupun website RedDoorz dengan membuka menu pesanan saya atau *My Booking* pada aplikasi. Jika pesanan terdapat fitur *refund*, maka konsumen dapat mengajukan pengembalian dana. Adapun kebijakan dan pengembalian uang oleh RedDoorz yaitu jika konsumen ingin membatalkan pemesanan terkonfirmasi melalui aplikasi, kebijakan pembatalan yang tercantum dalam daftar bersangkutan akan berlaku untuk pembatalan. Setiap pengembalian uang jika berlaku harus dilakukan dalam jangka waktu enam puluh hari kerja ke rekening konsumen. Jika pemesanan dilakukan melalui pihak ketiga atau OTA (*Online Travel Agent*), maka kebijakan pembatalan dan pengembalian uang akan berlaku tanpa RedDoorz bertanggung jawab. Jika konsumen membatalkan pemesanan terkonfirmasi yang dilakukan melalui platform, maka RedDoorz akan melakukan upaya untuk mengalihkan konsumen ke akomodasi lain yang masih tersedia. Dan jika konsumen setuju untuk melakukan pemesanan dari akomodasi lain yang disediakan RedDoorz, maka setuju untuk check in tanpa harus meminta potongan harga atau pengembalian uang.

Proses jangka waktu pengembalian uang atau *refund* pada aplikasi RedDoorz umumnya 14 hari kerja terhitung dari tanggal pihak RedDoorz menerima detail perbankan pelanggan. Sedangkan di dalam kebijakan pembatalan pengembalian uang tertulis bahwa setiap pengembalian uang jika berlaku harus dilakukan dalam waktu enam puluh hari kerja ke rekening konsumen.

B. Analisis Hukum Islam terhadap *Refund* atas Wanprestasi pada Aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO)

Bermuamalah sangat dianjurkan dalam Islam jika dilakukan dengan proses yang halal dan tidak menyebabkan kerugian pada orang lain. Dalam bermuamalah juga terdapat beberapa hukum yang berjalan secara umum untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia seperti dalam hal ijarah.

Ijarah atau sewa menyewa merupakan akad pemindahan hak atas barang atau jasa tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan atas benda yang dimanfaatkan melalui pembayaran sewa. Manfaat yang disewakan adalah sesuatu yang diperbolehkan menurut ketentuan syariat dan dapat dimanfaatkan kembali. Transaksi ijarah di dasarkan pada adanya pengalihan hak manfaat suatu objek yang disewakan. Pengambilan manfaat berupa barang maupun jasa, dalam proses penyewaannya harus dijaga dengan baik sampai dikembalikan dan hanya mengambil manfaatnya saja dari barangnya, sedangkan yang disewakan tetap pada pemilik sahnya.

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

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

1) **Pelaku akad (*mu'jir* dan *musta'jir*)**

Pihak yang melakukan akad terdiri dari orang yang menyewakan yang disebut *mu'jir*, dan orang yang menyewa disebut dengan *musta'jir*. Syarat yang menyewakan dan yang menyewa baligh, berakal, cerdas, memiliki kecakapan untuk melakukan *tasharruf* atau mengendalikan harta. Pihak yang berakad memiliki kekuasaan untuk melaksanakan akad, dimana penyewa memiliki kemampuan membayar sewa dan pihak yang menyewakan berhak menyewakan objek sewa. Adanya saling rela jika terdapat paksaan maka dianggap tidak sah. Kedua belah pihak mengetahui manfaat barang yang disewa, untuk apa barang tersebut disewakan.¹

Pada praktik *refund* dana aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO), *mu'jir* dalam kasus ini adalah pihak VHO yang terdiri dari OYO Rooms

¹ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah* (Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2019), 118.

dan RedDoorz. Sedangkan *musta'jir* dalam kasus ini adalah konsumen yang mengalami kendala terkait *refund* dalam aplikasi VHO, baik OYO Rooms maupun RedDoorz. Dari penelitian ini, untuk kedua belah pihak yang berakad telah baligh dan berakal cerdas telah terpenuhi, dikarenakan dalam kebijakan hotel setiap konsumen yang ingin melakukan reservasi wajib menunjukkan dokumen tanda pengenal yang sah pada saat *check-in*. Tamu utama harus berusia minimal 18 tahun untuk dapat *check-in* ke hotel. Tamu di bawah usia 18 tahun harus ditemani oleh orang dewasa. Hotel berhak untuk melakukan pemeriksaan atas kelengkapan dokumen.

2) *Ṣighat*

Dalam akad *ṣighat* merupakan suatu hal yang sangat esensial. Karena *ṣighat* merupakan suatu bentuk persetujuan kedua belah pihak dalam melakukan akad ijarah. *Ṣighat* merupakan ijab dan kabul. Ijab merupakan ucapan atau pernyataan dari pihak pertama yakni pemberi sewa atau *mu'jir* untuk menyewakan barang atau jasa. Sedangkan kabul merupakan ucapan atau pernyataan persetujuan dari pihak kedua yakni penerima sewa atau *musta'jir* untuk menyewakan barang atau jasa yang disewakan oleh *mu'jir*.² Syarat dalam ijab dan kabul transaksi ijarah dilaksanakan secara jelas, kedua belah pihak memahami transaksi ijarah dengan baik. Adanya kesesuaian antara ucapan penyewa dan jawaban pihak yang menyewakan. Akad ijarah boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbuatan

² Ahmad Wardi M, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2013), 322.

atau tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³

Di samping itu, kedua orang yang berakad harus saling ridha. Apabila salah satu dari keduanya dipaksa untuk melakukan akad, maka akad tidak sah. Allah SWT. berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَٰحِمًا ۚ ٢٩

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’ : 29).⁴

Jika dikaitkan pada skripsi ini, masalah *refund* yang terjadi pada aplikasi VHO dimana konsumen melakukan reservasi kamar hotel pada aplikasi OYO dan RedDoorz, pihak VHO dan pihak konsumen berada dalam satu majlis yaitu majlis maya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan diberbagai cara dan melalui media apapun, asalkan dapat dipahami maksudnya baik penyewa yaitu pihak konsumen maupun pihak pemberi sewa yaitu aplikasi VHO, serta didasari suka sama suka dari kedua belah pihak, dan penerimaan sewa yaitu pihak konsumen telah menyatakan kerelaannya, hal itu terbukti karena di dalam aplikasi VHO pihak penyewa

³ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), 119.

⁴ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, (Jakarta : CV Al Mubarak, 2018), 83.

dapat memilih secara bebas dimana, kapan, jenis kamar apa yang sesuai dengan kebutuhan dan fasilitas yang dibutuhkan.

Masalah muncul ketika pihak konsumen berhasil memesan kamar hotel dan pihak VHO melakukan pembatalan pemesanan secara sepihak, pembatalan pemesanan disebabkan karena terjadi kesalahan dalam aplikasi, tidak mendapatkan kamar yang telah dipesan setelah tiba di lokasi akibat kamar masih digunakan oleh konsumen yang lain, baik pada aplikasi OYO Rooms maupun RedDoorz. Dilihat dari email yang dikirimkan aplikasi VHO ke kosumen yang dibatalkan oleh pihak VHO, Kedua aplikasi VHO tersebut menjelaskan jika proses *refund* dana akan dikembalikan dalam waktu tujuh hingga empat belas hari kerja. Namun, saat terlewati tenggat hari *refund* tersebut, konsumen masih belum menerima pengembalian dana apapun dari pihak VHO. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari rukun ijab dan kabul kedua belah pihak tidak memenuhi syarat karena seperti dalil yang tercantum di dalam surah An-Nisa' ayat 29 yang menjelaskan bahwa kita dilarang memakan harta orang lain dengan cara yang batil (tidak benar) atau dengan adanya unsur paksaan.

Dari permasalahan skripsi ini jelas bahwa pihak konsumen tidak ridho karena selain tidak mendapatkan kamar hotel yang dipesannya, konsumen juga tidak mendapatkan *refund* dana setelah jangka waktu *refund* dana telah terlewati, pada email yang dikirimkan pihak VHO mengenai

pembatalan pemesanan, aplikasi menjelaskan jika *refund* dana akan dikembalikan tujuh hingga empat belas hari kerja. Padahal di dalam syarat dan ketentuan kebijakan pengembalian uang, pada aplikasi OYO adalah jika berlaku pengembalian dana akan diproses dalam waktu 30 hingga 45 hari kerja setelah pengembalian dana disetujui, sedangkan pada aplikasi RedDoorz adalah setiap pengembalian uang jika berlaku harus dilakukan dalam jangka waktu 60 hari kerja. Sehingga terdapat ketidaksesuaian terkait masalah proses *refund* dana yang beresiko menyebabkan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak VHO yakni OYO Rooms dan RedDoorz kepada konsumennya.

3) *Ujrah* (Imbalan atau upah)

Hendaknya upah tersebut harta yang bernilai dan diketahui oleh dua pelaku akad. Akad ijarah dengan upah yang tidak jelas maka tidak sah.

Upah juga harus merupakan sesuatu yang bermanfaat.⁵ Imbalan yang diberikan adalah harta yang memiliki nilai dan diketahui dengan penglihatan atau deskripsi karena hal tersebut termasuk harga dari manfaat yang diambil. Syarat harga adalah harus diketahui.⁶ Adapun surah Al-Baqarah ayat 233 yang menjelaskan tentang *ujrah* yang berbunyi :

⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al., (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 401.

⁶ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Trans. Muhammad Nasiruddin Al-Albani et al., (Pekalongan: Penerbit Pustaka Sumayah, 2006), 266.

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا
 أَنْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya :” Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah: 233)⁷

Serta surah At-Thalaq ayat 6 yang berbunyi :

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

“Jika mereka telah menyusukan anakmu, maka berilah upah mereka.” (QS. at-Thalaq: 6)⁸

Ujrah yang dimaksud dalam skripsi ini adalah pengupahan atas penyewaan kamar hotel yang dilakukan dalam aplikasi VHO khususnya aplikasi OYO dan RedDoorz. Upah tersebut berupa uang yang dapat dibayarkan melalui berbagai macam metode pembayaran, seperti Bank atau ATM Transfer, Uang Digital atau *E-money*, bayar di toko seperti Indomaret dan Alfamart, bayar secara angsuran pada aplikasi kredivo dan akulaku serta dapat dibayarkan secara langsung pada saat melakukan *check in* hotel.

Praktik sewa hotel dalam aplikasi VHO jika dilihat dari pihak konsumen sudah sesuai dengan syarat *ujrah* yaitu harus suci, bernilai dan dapat dimanfaatkan. Dari pihak pemberi sewa dan pihak penerima sewa yaitu pihak VHO dan juga pihak konsumen telah menyepakati bersama

⁷ Kementerian Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, (Jakarta : CV Al Mubarak, 2018), 37.

⁸ *Ibid.*, 559.

jumlah harga, potongan harga serta pajak yang secara otomatis diterapkan dalam aplikasi untuk pembayaran dan metode apa yang digunakan untuk melakukan pembayaran.

4) **Objek sewa atau Manfaat barang**

Hendaknya objek akad diketahui merupakan sesuatu yang bernilai, baik secara *shara'* maupun kebiasaan umum. Syarat dari objek sewa manfaat yang menjadi objek sewa harus jelas dan diketahui secara sempurna sehingga tidak menimbulkan perselisihan dikemudian hari, meliputi barang yang disewakan tidak bertentangan dengan syariat Islam, benda objek harus dapat diserahkan kepada penyewa, tidak boleh menyewakan barang yang hilang, benda yang disewakan kekal zatnya sehingga dapat ditentukan tempo sewanya. Penyewa berhak memanfaatkan barang sewaan baik untuk dirinya maupun orang lain dengan cara meminjamkan atau menyewakannya lagi sesuai dengan seizin pemiliknya. Objek ijarah dalam bentuk barang merupakan suatu yang dapat disewakan.⁹

Objek Ijarah atau manfaat barang yang dimaksud dalam skripsi ini yaitu sewa kamar hotel yang dilakukan di dalam aplikasi VHO khususnya pada OYO dan RedDoorz. Dalam penjelasan teori di atas, jika dikaitkan dengan kasus dalam skripsi ini jelas bahwa terdapat ketidaksesuaian

⁹ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta:Prenadamedia Group, 2019), 120.

terhadap manfaat barang yang disewakan, hal tersebut disebabkan karena pihak VHO tidak dapat mengadakan atau menyediakan kamar hotel yang dipesan oleh konsumen sehingga beresiko menyebabkan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak VHO dan konsumen merasa dirugikan. Padahal dalam teori di atas dijelaskan bahwa syarat sahnya manfaat barang yaitu pihak pemberi sewa harus dapat menyerahkan objek barang kepada pihak penyewa pada waktu yang telah disepakati bersama.

Jika terdapat cacat barang pada objek yang disewakan maka penyewa berhak memiliki *hak khiyar* (hak pilih) yaitu memilih untuk melanjutkan akad atau mem-*fasakh*-nya (membatalkannya) sebab terdapat cacat, adanya perjanjian pada waktu akad atau sebab yang lain. Dan *muajjir* bertanggung jawab untuk menjamin (mengganti) barang atau objek ijarah yang cacat.

Untuk melakukan pembatalan (*fasakh*), ijarah dapat di *fasakh* dengan sebab adanya alasan (*uzur*) menurut ulama hanafiyah. Hal itu karena kebutuhan menuntut adanya *fasakh* ketika terjadinya *uzur* tersebut, sebab jika akadnya tetap *lazim* (mengikat) ketika terdapat *uzur* maka orang yang mendapat *uzur* tersebut dipaksa mendapat *dharar* (kerugian) yang tidak disepakati dalam akad. *Uzur* atau alasan yang dimaksud adalah sesuatu yang timbul dan menyebabkan kerugian bagi pelaku jika meneruskan akad, dan tidak dapat dihindari kecuali dengan mem-*fasakh*-nya.¹⁰ Ulama Hanafiyah

¹⁰ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 5, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al., (Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011), 406.

membagi *uzur* (alasan) yang mewajibkan *fasakh* dalam tiga jenis, yaitu *uzur* dari pihak penyewa, *uzur* dari orang yang menyewakan (pemilik barang), dan *uzur* dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan.¹¹

Permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini, pihak VHO membatalkan pemesanan secara sepihak dan konsumen ingin mendapatkan haknya kembali dengan cara mengajukan pengembalian dana (*refund*) dari pemesanan hotel via aplikasi VHO. *Refund* tersebut disebabkan karena pihak VHO tidak dapat mengadakan atau menyediakan kamar hotel yang telah dipesan oleh para konsumen. Ketika konsumen ingin mengajukan *refund* dana, pihak konsumen tidak mendapatkan haknya karena pihak VHO juga belum dapat mengembalikan dana tersebut kepada pihak konsumen. Hal ini dapat dikatakan sebagai *refund* atas wanprestasi yang dilakukan oleh pihak VHO, jika pihak VHO tidak beritikad baik kepada konsumennya dan juga berarti syarat ijarah tidak dapat terpenuhi.

Terkait lambannya proses pengembalian dana (*refund*), pihak OYO menyebut beberapa faktor yang membuat proses *refund* terhambat. Ketidaksesuaian data pelanggan saat proses validasi, seperti perbedaan nama tamu atau identitas di *booking voucher* dan rekening menjadi salah satu penyebab yang menghambat proses *refund*.¹² Konsumen harus mengisi banyak data saat pengembalian dana menggunakan bank transfer. Tingkat

¹¹ *Ibid.*, 408.

¹² Travel, "Pengguna Keluhkan Refund Tak Kunjung Cair, Ini Tanggapan OYO | Kumparan.Com."

kesalahan dalam pengisiannya pun lumayan banyak dan ini cukup menyulitkan konsumen. Jika hal tersebut terjadi, maka proses validasi lanjutan akan dilakukan untuk memastikan keabsahan pengajuan *refund*. Kondisi tersebut dianggap membuat durasi pemrosesan menjadi kian panjang. Pihak OYO juga menjelaskan bahwa tak semua permintaan pengembalian dana disetujui. Pasalnya ada pemeriksaan yang dilakukan secara internal oleh pihak OYO Indonesia. Di beberapa kasus, pihaknya menemukan ada pelanggan mengajukan *refund* padahal sudah menginap di akomodasi. Jadi untuk masalah *refund* ini tidak timbul dari kesalahan pihak VHO saja, tetapi juga dari pihak konsumen yang mengajukan *refund* harus sesuai dengan prosedur serta kebijakan dan syarat yang berlaku.

Jika konsumen ingin mem-*fasakh* ijarah dengan mengajukan *refund* yang disebabkan karena konsumen tidak mendapatkan manfaat barang yang akan disewanya, maka hal ini diperbolehkan karena termasuk *uzur* dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan dari penelitian kepustakaan ini bahwa syarat ijarah yaitu pelaku akad *mu'jir* dan *musta'jir* telah terpenuhi yakni baligh, berakal cerdas dan memiliki kecakapan untuk melakukan *tasharruf* atau mengendalikan harta. Hal itu dikarenakan dalam setiap kebijakan hotel, setiap konsumen yang ingin melakukan reservasi kamar hotel wajib menunjukkan dokumen tanda pengenal yang sah pada saat *check-in*. Tamu utama harus berusia minimal 18 tahun untuk dapat *check-in* ke hotel.

Tamu di bawah usia 18 tahun harus ditemani oleh orang dewasa. Kemudian syarat yang kedua yaitu *ujrah* juga sudah terpenuhi karena konsumen sebagai pihak penyewa sudah membayarkan uang sewa yang telah disepakati di dalam aplikasi VHO yang mana dapat dilakukan menggunakan berbagai macam metode pembayaran seperti Bank atau ATM Transfer, *Pay at store*, *E-Wallet* atau *E-Money*, Kartu kredit dan Paket angsuran.

Masalah yang tidak sesuai dengan syarat-syarat ijarah yaitu manfaat barang, dimana objek sewa kamar hotel yang tidak dapat disediakan oleh pihak VHO yang disebabkan karena terjadi kesalahan dalam aplikasi atau kamar hotel yang dipesan oleh konsumen masih digunakan oleh penyewa yang lain. Hal itu dianggap sebagai *uzur* dalam fisik barang atau sesuatu yang disewakan. Fisik barang yang dimaksud adalah kamar hotel yang tidak dapat disediakan dan konsumen tidak mendapatkan manfaat dari barang tersebut, padahal konsumen sudah melakukan pembayaran dengan lunas, maka penyewa berhak untuk mem*fasakh* akad ijarah itu dengan mengajukan *refund* dana pada aplikasi VHO. Namun, *refund* dana tersebut tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan di dalam aplikasi, sehingga dapat beresiko dikatakan sebagai *refund* atas wanprestasi jika tidak ada itikad baik yang dilakukan oleh pihak VHO. Karena di dalam konsep ijarah khususnya ijarah *bil manfaat* yaitu hendaknya barang yang menjadi objek transaksi (akad) dapat dimanfaatkan menurut kriteria, realita dan *shara'*. Maksudnya adalah segala sesuatu yang

dapat diambil manfaatnya dengan keadaan yang utuh selama dalam masa persewaan.

Selain itu syarat yang tidak sesuai dengan syarat-syarat ijarah yaitu *ṣiḡhat* yang dimana ketika konsumen mengajukan *refund* dana kepada pihak VHO. Pihak VHO mengatakan jika proses *refund* akan direalisasikan dalam waktu tujuh hingga empat belas hari kerja. Namun setelah melewati tenggat batas waktu tersebut, pihak VHO tidak kunjung merealisasikan *refund* kepada pihak konsumen sehingga dapat beresiko sebagai *refund* atas wanpretasi dan pihak konsumen merasa sangat dirugikan. Sedangkan setelah penulis melakukan penelusuran terkait syarat dan ketentuan *refund* dana yang tertulis dalam website resmi aplikasi VHO, penulis menemukan bahwa proses *refund* yang sebenarnya pada aplikasi OYO Rooms adalah tiga puluh hingga empat puluh lima hari kerja sedangkan pada aplikasi RedDoorz adalah pengembalian dana harus dikembalikan (jika berlaku) dalam enam puluh hari kerja. Dalam penjelasan surah An-Nisa' ayat 29 di atas bahwa kita dilarang memakan harta orang lain dengan cara yang batil (tidak benar). Dan perniagaan harus didasari atas suka sama suka di antara kedua belah pihak. Dari permasalahan yang ada dalam skripsi ini, bahwa pihak VHO tidak segera merealisasikan *refund* dana yang telah diajukan oleh para konsumen, sehingga konsumen merasa tidak ridho karena hak yang seharusnya didapatkan oleh pihak konsumen tidak sama sekali diberikan oleh pihak VHO (pihak pemberi sewa), sehingga hal

tersebut dapat dikatakan sebagai *refund* atas wanprestasi dan juga tidak sesuai dengan syarat dan rukun ijarah yaitu *sihat*. Dan akad ijarah menjadi batal.

Menurut penjelasan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 36 tentang ingkar janji dan sanksinya yang berbunyi:

Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

- a. tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Jika dikaitkan dengan kasus dalam skripsi ini, ketika konsumen melakukan sewa kamar hotel pada salah satu aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO). Pihak VHO tidak dapat menyediakan kamar hotel yang telah dipesan oleh konsumen, padahal konsumen sudah membayar kamar hotel tersebut. Hal itu dapat dikatakan sebagai wanprestasi karena sudah memenuhi point (a) dalam KHES pasal 36 bahwa pihak VHO tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya. Selain itu, ketika konsumen hendak mengajukan *refund*, Pihak VHO juga belum merealisasikan *refund*, dimana pihak VHO menjelaskan bahwa *refund* akan dikembalikan dalam jangka waktu 7 hingga 14 hari kerja pada pesan email pembatalan, namun setelah melewati jangka waktu itu konsumen masih belum mendapatkan kejelasan terkait *refund* tersebut. Hal itu dapat dianggap sebagai *refund* atas wanprestasi karena sudah memenuhi unsur point (c) dalam KHES Pasal 36 bahwa pihak VHO melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat.

Dan pihak yang melakukan wanprestasi dapat dijatuhi sanksi, hal itu dijelaskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 38 yang berbunyi:

Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi: membayar ganti rugi;

- a. pembatalan akad;
- b. peralihan risiko;
- c. denda; dan/atau
- d. membayar biaya perkara

Dalam hal ini, pihak VHO melakukan beberapa peralihan resiko seperti memberikan poin dan *voucher* yang dapat digunakan pada aplikasi VHO, mengalihkan pemesanan kamar hotel yang masih tersedia di lokasi lain, dan pihak VHO melakukan pembatalan akad.

Sedangkan dalam fatwa DSN-MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang *Ta'widh* (Ganti Rugi) Bila dikaitkan dengan ganti rugi yang disebabkan oleh aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO):

Pertama : Ketentuan Umum

- a. Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain. Kerugian pada salah satu pihak dimana kasus dalam skripsi ini *refund* yang seharusnya dilakukan oleh pihak VHO khususnya OYO Rooms dan RedDoorz harusnya dibayarkan kepada konsumen. Karena di dalam aplikasi tersebut telah memberikan informasi jika terdapat fitur *refund* pada kamar hotel

yang dipesan. Maka pihak konsumen berhak menerima pengembalian dana dari VHO. Namun, dalam penelitian ini tidak ada ganti rugi yang diberikan oleh pihak VHO dan justru konsumen mengalami kerugian berupa waktu yang digunakan untuk mencari kamar hotel lain serta uang yang digunakan untuk menyewa kamar hotel lain.

- b. Kerugian riil adalah biaya-biaya riil yang dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan. Kerugian riil yang dimaksud dalam masalah *refund* dalam skripsi ini adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk menagih haknya yang seharusnya dibayarkan, kerugian riil ini dapat berupa kuota internet atau pulsa yang digunakan konsumen untuk menghubungi pihak OYO Rooms dan RedDoorz ketika mengajukan proses *refund*, waktu yang digunakan untuk mencari kamar hotel lain dan uang yang digunakan untuk menyewa kamar hotel lain.

Ketiga : Penyelesaian Perselisihan

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syari'ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Dimana dalam hal ini harus ada penyelesaian perselisihan yang dilakukan oleh pihak VHO baik RedDoorz maupun OYO Rooms yang telah melakukan wanprestasi kepada konsumen yang seharusnya mendapatkan haknya dalam mendapatkan *refund*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik sewa kamar hotel pada aplikasi *Virtual Hotel Operator* (VHO) khususnya OYO Rooms dan RedDoorz terdapat unsur wanprestasi yang dilakukan oleh pihak VHO baik OYO maupun RedDoorz jika pihak VHO tidak melakukan itikad baik kepada konsumennya. Wanprestasi itu disebabkan karena pada saat konsumen memesan kamar hotel yang telah dibayar melalui salah satu aplikasi VHO, pihak VHO tidak dapat menyediakan kamar hotel tersebut. Hal itu dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Selain itu ketika konsumen hendak mengajukan *refund*, pihak VHO menjelaskan jika dana pengembalian akan dibayarkan dalam jangka waktu 7 hingga 14 hari kerja, namun setelah melewati jangka waktu tersebut, konsumen belum mendapat kejelasan mengenai *refund* dari pihak VHO. Hal itu juga dapat dikatakan sebagai *refund* atas wanprestasi.
2. Dengan keberadaan fitur *refund* yang ditawarkan oleh aplikasi VHO secara hukum Islam, KHES dan Fatwa DSN MUI nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang *Ta'widh*. Maka secara hukum Islam dengan adanya fitur *refund* yang terdapat dalam aplikasi VHO seperti yang dalam Islam disebut dengan ijarah maka tidak sesuai dengan hukum Islam karena ijarah yakni manfaat barang atau *ma'qud 'alaihi* dan dianggap sebagai *uzur* dalam fisik barang atau

sesuatu yang disewakan. Fisik barang yang dimaksud adalah kamar hotel yang tidak dapat disediakan dan konsumen tidak mendapatkan manfaat dari barang tersebut, padahal konsumen telah melakukan pembayaran maka penyewa berhak mem *fasakh* akad ijarah tersebut dengan mengajukan *refund* pada salah satu aplikasi VHO yang konsumen gunakan. Sebab dalam konsep ijarah, khususnya dalam jenis ijarah *bil manfaat* menjelaskan bahwa suatu objek sewa haruslah yang memiliki manfaat. Maksudnya adalah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya dengan keadaan utuh selama masa persewaan. Secara KHES pihak VHO beresiko melakukan wanprestasi karena sudah memenuhi unsur point (a) dan (c) bahwa pihak VHO tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya dan melakukan apa yang dijanjikan apabilannya, tetapi terlambat. Secara Fatwa DSN MUI nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang *Tawidh'* terdapat beberapa sub bab yang tidak terpenuhi seperti dalam sub bab ketentuan umum dimana seharusnya ganti rugi diberikan kepada pihak yang merasa dirugikan namun ganti rugi tidak diberikan dengan semestinya dan hal ini menyebabkan ketidak sah an dalam menjalankan *ta'widh* (ganti rugi).

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak *Virtual Hotel Operator* (VHO) yang bersangkutan seharusnya dapat mempertanggungjawabkan pemesanan kamar hotel yang sudah dipesan dan dibayar oleh konsumen agar tidak ada kerugian yang diterima oleh para konsumen.
2. Pihak *Virtual Hotel Operator* (VHO) seharusnya memberikan kejelasan terkait fitur *refund* yang ada di dalam aplikasi VHO agar pengguna aplikasi tidak merasa dirugikan.
3. Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian dalam permasalahan ini harus bisa mengkaji secara mendalam agar ilmu konsep ijarah yang ada didalamnya dapat diterapkan dengan baik.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Ghazaly et. al. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2015.
- Adiati, Maria Pia. "Overview Smart Hotel Di Indonesia Yang Merupakan Trend Baru Dalam Industri Perhotelan." *Binus Business Review* 2, no. 2 (2011): 619.
- Adis Nur Hayati, and Antonio Rajoli Ginting. "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021): 509–526.
- Aemi Diyanti. "Manajemen Pemasaran Digital RedDoorz Dalam Meningkatkan Penjualan Dan Kepuasan Konsumen." Universitas Negeri Islam Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2022.
- Akhmad Farroh Hasan. *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kotemporer*. Malang: Penerbit UIN Mailiki Press, 2018.
- Alfrit Imanuel. "Proses Refund OYO Yang Sangat Lama Dan Tidak Ada Solusi Dari Call Center OYO - Media Konsumen." Accessed April 27, 2023. <https://mediakonsumen.com/2022/10/22/surat-pembaca/proses-refund-oyo-yang-sangat-lama-dan-tidak-ada-solusi-dari-call-center-oyo>.
- Alhamdi, Rezki. Natal Olotua Sipayung. "Analisis Review Hotel Oyo Di Padang Dari Situs Pemesanan Kamar 'Booking.Com.'" *Menata* 1, no. 1 (2022): 23–27.
- Bambang Winarso. "Cara Booking Hotel Di Aplikasi Oyo Android | DailySocial.Id." Accessed April 27, 2023. <https://dailysocial.id/post/cara-booking-hotel-di-aplikasi-oyo-android>.
- Dariana, Dariana, and Wawan Ismanto. "Analisis Pembiayaan Multijasa Dengan Akad Ijarah." *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 1–14.
- Guest Policies. "General Terms and Conditions." *Commercial Contracts for UK Companies: Formation to Exit*. Last modified 2021. Accessed April 27, 2023. <https://www.oyorooms.com/id/guest-policy/>.
- Hayati, Kulsum Nur. *Ekonomi*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Jamaludin. *Hukum Ekonomi Syariah*. Tasikmalaya: Penerbit Latifah, 2015.
- Jannah, Ulfi Fatkhiyatul. "Hak Refund Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum

- Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Di Toko Online Lazada).” UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Kementerian Republik Indonesia. *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*. Jakarta: CV Al Mubarak, 2018.
- Kusumawati, Fitri. “Tren Virtual Hotel Operator (VHO) Di Yogyakarta.” *Media Wisata* 18, no. 1 (2021): 90–100.
- M, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2013.
- Mardani. *Hukum Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Moh Ainul Yaqin. “Profil OYO Indonesia, Startup Asal India Rajai Dunia | Tagar.” Accessed April 27, 2023. <https://www.tagar.id/profil-oyo-indonesia-startup-asal-india-rajai-dunia>.
- Muhammad Yazid. *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Muamalah)*. Surabaya: UINSA Press, 2014.
- Nanda Amalia. *Hukum Perikatan*. Nanggroe Aceh Daussalam: Penerbit Unimal Press, 2012.
- Nurhalis. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Consumer Protection in the Perspective of Islamic Law” 3, no. 9 (2015): 530.
- Pasal 36 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.
- Pryana, Irvan. “Apa Itu Virtual Hotel Operator Dan Bagaimana Cara Kerjanya.” Accessed April 27, 2023. <https://belirus.com/apa-itu-virtual-hotel-operator-dan-bagaimana-cara-kerjanya/>.
- Purba, Elidawaty et al. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Ramadhani, Royhan Fahmi. “Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Sistem Refund Dana Di Hotel Near Gubeng Station Surabaya.” *Skripsi*. UIN Sunan Ampel, 2021.
- RedDoorz. “Hotel Murah Mulai Dari 99rb Hanya Di RedDoorz Indonesia.” Accessed April 27, 2023. <https://www.reddoorz.com/id-id/terms>.
- . “Pertanyaan Seputar RedDoorz.” Accessed April 27, 2023. <https://www.reddoorz.com/id-id/blog/uncategorized/pertanyaan-seputar-reddoorz>.

- . “Untuk Kalian Yang Belum Mengenal RedDoorz.” Accessed April 27, 2023. <https://www.reddoorz.com/id-id/blog/feature/reddoorz-untuk-kalian-yang-belum-mengenal-kami>.
- Riska Riski Utami. “Tinjauan Fatwa DSN-MUI Terhadap Akad Ijarah (Sewa-Meyewa) Kamar Hotel Di Multazam Syariah Hotel.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019.
- Rizki Andrea Irawan. “Cara Membatalkan Booking Hotel Di OYO Dengan Mudah Terbaru - Panduan.Id.” Accessed April 27, 2023. <https://panduan.id/cara-membatalkan-booking-hotel-di-oyo/>.
- Sayyid Sabiq. *Fiqh Sunnah* Trans. Muhammad Nasiruddin Al-Albani et al., Pekalongan: Penerbit Pustaka Sumayyah, 2006.
- Soemitra, Andri. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2019.
- Sutikno, Ambo Wonua Nusantara and. *Ekonomi Dan Bisnis Islam (Konsumsi)*. Depok: Penerbit Rajawali Pers, 2017.
- Travel, Kumparan. “Pengguna Keluhkan Refund Tak Kunjung Cair, Ini Tanggapan OYO | Kumparan.Com.” Accessed April 27, 2023. <https://kumparan.com/kumparantravel/pengguna-keluhkan-refund-tak-kunjung-cair-ini-tanggapan-oyo-1tZGFNKPUSQ>.
- Wahbah Az-Zuhaili. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 5*, Trans. Abdul Hayyie Al-Kattani et al. Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2011.
- Wajdi, Suhrawardi K. Lubis and Farid. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2012.
- Yogyawi, Carda Mandala. “Hubungan Hukum Para Pihak Yang Terdapat Dalam Layanan VHO (Virtual Hotel Operator) (Studi Kasus Kasus OYO Sebagai Salah Satu Virtual Hotel Operator).” Universitas Islam Indonesia, 2020. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>.
- Yuliawati, Nitami, and Gigih Pratomo. “Analisis Pengaruh Kebutuhan Ekonomi Keluarga Terhadap Pendapatan Tenaga Kerja Wanita (Studi Kasus Di Industri Kulit Kota Surabaya).” *Journal UWKS* 1, no. 1 (2019): 75–92.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Kencana, 2013.
- “GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.” Accessed April 27, 2023. <https://123dok.com/document/zlg4r8p6-bab-ii-gambaran-umum->

perusahaan.html.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A