Analisis KHES dan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan *Ta'widh* Pembatalan Transportasi *Online* pada Aplikasi Grab

Diajeng Ayunda Candra Kirana*, Udin Saripudin, Iwan Permana

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*diajengayundack58@gmail.com,udin_saripudin27@yahoo.co.id,
iwanpermana@unisba.ac.id

Abstract. The implementation *ta'widh* cancellation of online transportation on the Grab application is a policy set by the company to the application user, where consumers who cancel after the specified time will be charged a cancellation fee. Cancellation fees are charged to consumers who have not received the benefits of the service. This research aims to know, understand, and analyze the application of *ta'widh* cancellation of online transportation on the Grab application according to the KHES and Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is qualitative research with a normative juridical approach. The data source is obtained from secondary data supported by primary data. The data collection techniques used are literature study, interviews, and documentation. The results of the study show that the implementation of *ta'widh* is in accordance with Articles 36 and 38 of the KHES, consumers are still declared to have broken their promises because they have canceled the order and can be subject to compensation fees. According to the Consumer Protection Law, consumers in addition to having the right to receive true, clear, and honest information about the cancellation fee policy, such as the sustainability of information on the application, consumers are also obliged to follow the rules of consumer obligations, in this case consumers as application users are required to read the rules or provisions on the application before using the service, so that consumers can understand what are the provisions that have been approved in the Terms and Conditions of Application.

Keywords: KHES, Consumer Protection, *Ta'widh*.

Abstrak. Penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab adalah suatu kebijakan yang ditetapkan pihak perusahaan pada pengguna aplikasi, di mana konsumen yang membatalkan setelah waktu yang ditentukan akan dikenakan biaya pembatalan. Biaya pembatalan dikenakan pada konsumen yang belum menerima manfaat layanan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab menurut KHES dan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Pendekatan yuridis normatif dengan metode kualitatif diaplikasikan pada penelitian ini. Sumber data didapatkan dari data sekunder yang didukung data primer. Teknik pengumpulan data berlangsung dengan metode studi pustaka, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan *ta'widh* sudah sesuai dengan Pasal 36 dan 38 KHES, konsumen tetap dinyatakan ingkar janji karena telah membatalkan pesanan dan dapat dikenakan biaya ganti rugi. Menurut UU Perlindungan Konsumen, konsumen selain berhak untuk memperoleh informasi yang akurat, jujur, dan jelas, tentang kebijakan biaya pembatalan, seperti keberlanjutan informasi pada aplikasi, konsumen juga wajib untuk mengikuti aturan kewajiban konsumen, dalam hal ini konsumen sebagai pengguna aplikasi wajib membaca aturan atau ketentuan yang ada pada aplikasi sebelum menggunakan layanannya, agar konsumen dapat memahami apa saja ketentuan yang telah disetujui pada syarat ketentuan aplikasi.

Kata Kunci: KHES, Perlindungan Konsumen, *Ta'widh*.

A. Pendahuluan

Teknologi dan informasi telah berkembang, dan menunjukkan perkembangan yang pesat. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah melangsungkan sebuah survey pada Tahun 2024, dan menunjukkan hasil bahwa tingkat penetrasi internet meningkat menjadi 79,5%, terdapat sebanyak 221,563,479 jumlah penduduk yang mengakses jaringan internet dari total populasi sebanyak 278,6 juta penduduk.

Perkembangan pesat di bidang teknologi berakibat pada banyaknya inovasi baru di bidang industri barang maupun jasa. Terdapat kenaikan yang signifikan pada jumlah pekerjaan di sektor jasa.[1] Salah satu inovasi yang terus berkembang hingga saat ini di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum berbasis aplikasi, perusahaan-perusahaan transportasi *online* yang telah beroperasi antara lain, Gojek, Grab, Maxim, inDrive, dan aplikasi penyedia transportasi *online* lainnya.

Grab adalah salah satu perusahaan transportasi *online* asal negara Malaysia dengan total pengguna aplikasi Grab di Indonesia adalah yang terbanyak kedua setelah Gojek (82,6%) yaitu sebanyak 57,3%.[2] Grab, dalam rangka memberikan layanan yang optimal, menerapkan sistem *charge* atau biaya pembatalan pemesanan kepada penggunanya (konsumen). Grab menerapkan sistem pengenaan biaya pembatalan pada konsumen dengan kriteria berikut: 1) Konsumen membatalkan pemesanan setelah 4-7 (empat sampai tujuh) menit setelah mendapatkan alokasi mitra pengemudi (tergantung lokasi dan jenis layanan), 2) Konsumen membatalkan pesanan setelah mitra pengemudi menerima pemesanan dan menempuh perjalanan ke lokasi titik penjemputan konsumen.

Dalam konteks hukum Islam, sistem ganti rugi dikenal sebagai *ta'widh*. *Ta'widh* merupakan biaya ganti rugi yang hanya boleh dikenakan atas pihak secara sengaja atau lalai melakukan sesuatu yang merugikan pihak lain, dan menyimpang dari akad.[2] Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *ta'widh* artinya penggantian atas kerugian riil yang dibayarkan oleh pihak yang melakukan wanprerestasi.[3] Dasar hukum *ta'widh* ada pada surat Al-Maidah Ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya". (Q.S Al-Maidah:1).[4]

Tujuan dari Allah memanggil kaum mukminin dengan panggilan orang-orang beriman pada surah al-Maidah ayat pertama ialah untuk memberikan motivasi kepada kaum mukminin agar menjalankan perintah Allah SWT. Penuhilah kesepakatan, perjanjian, dan akad yang kalian buat antara Allah SWT atau dengan sesama manusia. Itu ialah taklif yang ditentukan oleh Allah SWT, dan sebagai umatnya telah berjanji untuk memiliki komitmen terhadap-Nya, berupa apa yang diharamkan dan dihalalkan Allah SWT serta perjanjian yang telah diambil oleh Allah SWT kepada orang yang telah mendeklarasikan dan mengikrarkan keimanan terhadap Rasulullah SAW. Diantara taklif tersebut ialah berbagai akad transaksi yang dilaksanakan oleh sebagian orang dengan sebgaaian yang lain. Wajib hukumnya memamklumi dan memenuhi perjanjian dan akad sesuai dengan syarat-syarat yang disepakati selama itu tidak berbenturan dengan syari'at.[5]

Peneliti menemukan beberapa pengguna yang menggunakan layanan Grab dan merasa mengalami kerugian dengan diberlakukannya sistem *charge* atau biaya pembatalan. Konsumen tidak mendapatkan informasi lebih dulu bahwa akan dikenakan biaya pembatalan jika melakukan pembatalan pemesanan. Konsumen melakukan pembatalan karena alasan pengemudi meminta untuk dibatalkan, dan saat melakukan pembatalan, saldo sudah terpotong dari akun *e-wallet* milik konsumen. Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional, sistem denda pada konsumen di aplikasi Grab berpotensi melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen, karena pembatalan pemesanan tidak selalu merupakan kesalahan konsumen. Ditemukan beberapa ketentuan yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha, seperti aturan yang jelas dan penjelasan rinci yang dapat dipahami konsumen.[4] Menurut Presiden

Jhon F. Kennedy, beliau menentukan terdapat empat hak dasar konsumen, yakni 1) Hak mendapatkan keamanan; 2) Hak untuk memilih; 3) Hak memperoleh informasi; dan 4) Hak untuk didengarkan.[5]

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti dapat merumuskan dua rumusan masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini ialah: 1) Bagaimana penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab?, 2) Bagaimana analisis Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab. Selanjutnya, berikut ialah tujuan dari penelitian ini.

1. Untuk mengetahui dan memahami penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab.
2. Untuk mengetahui dan memahami analisis KHES dan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen kepada penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti ini memanfaatkan pendekatan yuridis normatif dengan metode kualitatif. Soerjono Soekanto, mendefinisikan pendekatan yuridis normatif sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan mengkaji bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum.[6] Jenis data penelitian yang peneliti gunakan ialah data sekunder dan didukung data primer. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari bahan-bahan hukum dengan rincian: Pertama, bahan hukum primer. Bahan hukum primer adalah bahan hukum utama dalam peneeltian, dan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat[10]. Bahan hukum primer memiliki otoritas mencakup peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen resmi yang mencakup ketentuan hukum. Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer yaitu: a) UU No. 08 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen b) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Kedua, bahan hukum sekunder. Bahan hukum sekunder artinya bahan hukum yang menjelaskan tentang bahan hukum primer. Diantaranya sebagai berikut: a) Buku, b) Jurnal Ilmiah, c) Karya Penelitian Hukum, d) *Website* www.grab.com. Ketiga, bahan hukum tersier. Bahan hukum tersier artinya bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan kepada bahan hukum sekunder dan primer. Bahan hukum tersier mencakup: a) Kamus hukum, b) *Website* yang kredibel c) Internet. Penelitian juga didukung oleh data primer, yaitu dari hasil wawancara.

Selama penelitian, pengumpulan data dilangsungkan dengan studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Studi pustaka untuk menelaah bahan-bahan hukum pada informasi dari perusahaan Grab melalui website resmi. Wawancara, wawancara pada penelitian ini hanya bersifat sebagai data pendukung yang didapat dari narasumber konsumen pengguna aplikasi Grab dan Pengemudi Grab, dan dokumentasi. Teknik analisis yang dimanfaatkan adalah teknik analisis deskriptif, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan *Ta'widh* Pembatalan Transportasi *Online* pada Aplikasi Grab

Hasil temuan peneliti pada penerapan *ta'widh* atau biaya pembatalan pada konsumen adalah biaya pembatalan tersebut dikenakan kepada konsumen yang telah membatalkan pesanan layanan pada aplikasi Grab setelah jangka waktu tertentu setelah mendapat pengemudi. Biaya denda pembatalan pemesanan yang dibayarkan oleh konsumen sepenuhnya milik pengemudi, tidak ada lagi pembagian kepada sistem atau aplikasi. Ketika konsumen membayar secara tunai, maka pihak perusahaan menanggung lebih dulu biaya pembatalan tersebut untuk diberikan kepada pengemudi. Konsumen yang terkena denda pembatalan, dan membayar secara tunai, besaran denda tersebut akan dikenakan pada pemesanan berikutnya di aplikasi Grab.

Denda otomatis diberlakukan kepada konsumen yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Konsumen membatalkan pemesanan setelah 4-7 (empat sampai tujuh) menit setelah

mendapatkan alokasi mitra pengemudi (tergantung lokasi dan jenis layanan).

2. Konsumen membatalkan pesanan setelah mitra pengemudi menerima pemesanan dan menempuh perjalanan ke lokasi titik penjemputan konsumen.

Praktik penerapan biaya pembatalan tersebut berlaku bagi konsumen yang membatalkan pesanan di aplikasi setelah melewati waktu tertentu. GrabBike atau GrabBike Hemat atau layanan ojek *online* dengan sepeda motor, ditetapkan besaran tarif Rp1.000 (seribu rupiah) jika konsumen membatalkan pesannya setelah pengemudi berangkat ke titik jemput. Sedangkan untuk layanan GrabCar Hemat, dan GrabCar lainnya, dikenakan tarif denda sebesar Rp3.000 (tiga ribu rupiah) dan Rp15.000 (lima belas ribu rupiah) untuk layanan GrabCar Bareng. Pada praktiknya, mekanisme pemesanan dan pemberlakuan denda yang ada pada aplikasi Grab adalah sebagai berikut:

1. Konsumen memesan layanan transportasi di Aplikasi Grab dengan mengklik pilihan layanan transportasi yang ingin digunakan (GrabBike atau GrabCar).
2. Konsumen menentukan titik penjemputan dan titik lokasi yang hendak dituju.
3. Konsumen memilih titik *pick up* pada aplikasi dengan menekan “*Choose This Pickup*”
4. Konsumen memilih layanan seperti Grab Car Hemat, Grab Car Large, Grab Car Taxi, Grab Bike Reguler, dan Grab Bike Hemat.
5. Konsumen memilih metode pembayaran, seperti pembayaran *cash* (tunai), OVO, dan metode pembayaran lainnya.
6. Konsumen mengklik tombol “*BOOK*” atau “*PESAN*” pada aplikasi Grab untuk mulai memesan.
7. Pengemudi terdekat diarahkan untuk menuju titik lokasi penjemputan.
8. Setelah 4-7 (empat sampai tujuh) menit memesan, dan pengemudi sudah dalam perjalanan, konsumen akan dikenakan biaya pembatalan jika membatalkan pesanan tersebut.
9. Biaya pembatalan akan dipotong langsung dari saldo *e-wallet* OVO, jika konsumen membayar menggunakan *e-wallet* OVO.
10. Biaya pembatalan akan dikenakan di pemesanan selanjutnya, berupa tarif transportasi ditambah biaya denda, jika konsumen membayar secara tunai.

Pada praktiknya, informasi mengenai sistem pemberlakuan denda tersebut sudah digaungkan baik di sosial media, maupun berita elektronik sejak tahun 2019 (dua ribu sembilan belas). Namun, untuk beberapa pengguna baru, tidak mendapat informasi tersebut secara jelas dan rinci. Konsumen yang tidak mengetahui terkait kebijakan tersebut, dan membatalkan pesanan bukan atas kesalahannya tentu akan merasa rugi dan kecewa. Salah satu pengguna yang peneliti wawancarai (AM) merasa tidak mendapat informasi tersebut di aplikasi saat memesan layanan Grab di aplikasi.

Perusahaan Grab sebetulnya sudah memaksimalkan informasi terkait denda pembatalan baik di laman aplikasi maupun *website* resmi, namun tidak dilaksanakan secara berkelanjutan. Berdasarkan pengalaman para narasumber, terdapat narasumber yang sebelumnya sempat menerima notifikasi atau informasi terkait denda pembatalan, namun tidak membaca dengan teliti. Terdapat pula narasumber yang sama sekali tidak mendapat informasi terkait denda dan dana langsung terpotong dari saldo *e-wallet*.

Informasi mengenai biaya pembatalan telah tercantum pada ketentuan layanan dan kebijakan pada *website* perusahaan, yaitu tercantum pada poin 8.2.1 sampai 8.2.3. Berdasarkan ketentuan kebijakan dan layanan poin 8.2.3, meskipun perusahaan memfasilitasi layanan aduan, namun apabila pembatalan terjadi bukan atas kesalahan konsumen, konsumen tetap menjadi pihak yang dirugikan akibat biaya denda pembatalan tersebut. Konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan sebagaimana yang dipesan, namun pada kenyataannya tidak mendapatkan layanan tersebut, dan berakhir dengan pembatalan karena tidak ada pilihan lain selain membatalkan layanan tersebut. Konsumen telah dirugikan dari segi waktu, karena tidak ada kabar dari pengemudi, dan masih dipersulit dengan harus membuat aduan agar dana yang dipotong sebagai denda pembatalan dapat dikembalikan.

Informasi mengenai biaya pembatalan sebelumnya diinformasikan pada fitur chat di Aplikasi Grab, namun tidak diterapkan secara berkelanjutan, informasi terkadang muncul dan

tidak muncul pada kolom chat aplikasi selama penelitian ini dilakukan. Konsumen berhak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas perihal keadaan jaminan barang dan/atau jasa. Khususnya untuk pengguna baru, informasi mengenai biaya pembatalan sebaiknya disampaikan secara jelas baik dari segi nominal, dan waktu yang ditetapkan hingga akhirnya terkena biaya pembatalan dan diinformasikan secara konsisten pada konsumen yang menggunakan layanan di aplikasi Grab.

Analisis KHES dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan *Ta'widh* Pembatalan Transportasi Online pada Konsumen

Menurut Pasal 36 dan Pasal 38 dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), dikemukakan bahwa ketika salah satu pihak melakukan ingkar janji dalam sebuah akad atau perjanjian yang ada, akan ada hak konsumen untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian tersebut.[10] Berdasarkan sumber hukum Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, sanksi dalam bentuk ganti rugi atau *ta'widh* bisa dikenakan pada pihak dengan kriteria tertentu. Untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan pemberlakuan denda yang ditetapkan oleh perusahaan Grab dengan ketentuan mengenai sanksi pada KHES, peneliti akan menjelaskan rinciannya sebagai berikut:

Pasal 36 pada KHES membahas tentang ingkar janji dalam sebuah perjanjian. Menurut Pasal 36 Poin (a), pihak yang bisa dikatakan ingkar janji adalah sebab tidak melaksanakan apa yang dijanjikan untuk melaksanakannya. Pada praktiknya, dari perspektif hukum Islam, akad yang digunakan oleh konsumen dan pengemudi adalah akad *ijarah*. Praktik muamalah yang dilakukan oleh konsumen dan ojek *online* adalah sistem upah mengupah. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iwan Permana, akad pada sistem ojek *online* termasuk dalam akad *ijarah amal* alias upah mengupah, di mana Grab bertindak sebagai pihak yang memberi jasa/tenaga (*mu'jir/ajir*), konsumen sebagai pihak yang memberi upah (*musta'jir*), dan kendaraan transportasi seperti mobil atau motor adalah objek *ijarah (manfa'ah)*. [8]

Konsumen dan perusahaan layanan transportasi Grab melakukan perjanjian melalui aplikasi, untuk memenuhi pemesanan konsumen melakukan perjalanan ke suatu tempat tertentu dengan layanan dan tarif yang sudah disepakati sebelumnya. Pada hasil temuan penelitian, konsumen dikatakan tidak melakukan apa yang dijanjikan sebab tidak jadi menggunakan layanan Grab dengan melakukan pembatalan pemesanan. Dalam konteks ini, meskipun konsumen tidak secara langsung mengetahui tentang kebijakan denda pembatalan, tindakan pembatalan pemesanan yang dilakukan konsumen masih dapat dipandang sebagai tindakan tidak memenuhi janji (*booking*) yang dilakukan pada proses transaksi di aplikasi Grab. Suatu perjanjian yang oleh kedua pihak telah disepakati, apabila diingkari oleh satu pihak, maka pihak lainnya berhak dikenakan sanksi. [9]

Pada Pasal 36 Poin (b), yaitu menjalankan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikannya. Pada poin tersebut, konsumen dapat dikatakan telah melaksanakan kewajibannya dengan menggunakan layanan yang dipesan dan menunggu pengemudi di lokasi jemput. Namun karena pengemudi tidak kunjung datang, dan pengemudi meminta konsumen untuk membatalkan pesanan tersebut, akhirnya konsumen membatalkannya sesuai yang diminta pengemudi. Poin tersebut dapat berkaitan juga dengan kebijakan *no show* atau ketidakhadiran. Konsumen telah melaksanakan apa yang dijanjikannya yaitu memesan dan menunggu pengemudi datang ke lokasi penjemputan, namun konsumen tidak menunggu tepat di titik lokasi penjemputan.

Menurut Pasal 36 Poin (c), seseorang dikatakan ingkar janji ketika melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat. Konsumen yang telah memesan layanan pada aplikasi Grab, harus berada pada lokasi jemput yang telah ditentukan. Apabila konsumen terlambat untuk datang ke lokasi penjemputan, maka dapat dikenakan sanksi karena terlambat dalam melakukan apa yang dijanjikannya. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan *no show* (ketidakhadiran) yang dikatakan bahwa konsumen akan dikenakan denda apabila dalam 10 (sepuluh) menit tidak ada di lokasi titik jemput.

Menurut Pasal 36 Poin (d), menjalankan sesuatu yang berdasarkan perjanjian tidak boleh dilaksanakan. Pada hasil temuan penelitian, konsumen telah melakukan hal yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian, yaitu membatalkan pesanan saat pengemudi sudah berjalan

menuju titik jemput. Perusahaan menerapkan sanksi/ denda bagi konsumen yang melakukan hal tersebut. Apabila dikaitkan pada kasus para narasumber, dalam kasus tersebut Pengguna A merasa dirugikan karena pengemudi tidak datang dan meminta untuk membatalkan pemesanan layanan, namun tetap saja konsumen tersebut telah membatalkan pesanan tersebut. Kesimpulan dari hasil analisis KHES adalah, konsumen dapat dikatakan telah melakukan ingkar janji karena telah membatalkan pemesanan layanan pada aplikasi Grab. Menurut ketentuan Pasal 38 KHES, apabila terjadi ingkar janji dalam suatu akad, maka dapat dikenakan sanksi, dalam hal ini membayar ganti rugi atau denda.

Sedangkan menurut analisis UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, telah diuraikan apa saja yang menjadi hak-hak konsumen, juga kewajiban sebagai konsumen. Begitupun bagi pelaku usaha, terdapat aturan yang perlu diperhatikan bagi para pelaku usaha dalam memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya. Terdapat aturan tentang kewajiban dan hak bagi pelaku usaha dan konsumen yang wajib ditaati. Pada kebijakan biaya pembatalan pemesanan transportasi *online*, konsumen berhak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas tentang keadaan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 poin c UUPK. Pelanggan berhak mendapat informasi yang jelas tentang mekanisme denda pembatalan pemesanan, tarif biaya pembatalan, dan bagaimana ketentuan kebijakan denda diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, diketahui bahwa salah satu narasumber tidak mendapatkan informasi mengenai kebijakan biaya pembatalan, namun faktanya pihak perusahaan sudah mengatur mengenai ketentuan layanan dan kebijakan mengenai biaya pembatalan tersebut. Merujuk pada pasal 5 poin a, konsumen seharusnya lebih teliti untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dengan memperhatikan syarat dan ketentuan di aplikasi penyedia jasa yaitu Grab. Sebagaimana telah dijelaskan pada ketentuan layanan dan kebijakan Grab Indonesia, pada poin 8 mengenai pembatalan, bahwa konsumen dapat membatalkan permintaan kapan saja sebelum memulai dan/atau menerima solusi dengan Mitra yang telah dicocokkan oleh layanan. Konsumen yang memutuskan untuk membatalkan pemesanan akan dikenakan biaya pembatalan atau biaya pembatalan yang lain sebagaimana dapat diinformasikan oleh Grab dari waktu ke waktu.[12]

Konsumen juga tentunya memiliki kewajiban yang harus ditaati. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, diketahui bahwa salah satu narasumber tidak mendapatkan informasi mengenai adanya biaya pembatalan, namun pihak perusahaan sudah mengatur mengenai ketentuan layanan dan kebijakan mengenai biaya pembatalan tersebut. Merujuk pada pasal 5 poin a UUPK, sebagai konsumen seharusnya dapat lebih teliti untuk mengikuti atau membaca petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang dan/atau jasa dengan memperhatikan syarat dan ketentuan di aplikasi penyedia jasa yaitu Grab.

D. Kesimpulan

Berdasarkan proses dan hasil penelitian, dapat ditarik dua kesimpulan sebagai jawaban rumusan masalah., diantaranya sebagai berikut:

1. Penerapan *ta'widh* pembatalan transportasi *online* pada aplikasi Grab diberlakukan pada konsumen yang membatalkan pemesanan setelah jangka waktu yang ditentukan dan pengemudi sudah dalam perjalanan ke titik penjemputan. Biaya pembatalan tetap dikenakan meskipun pembatalan tersebut bukan atas kesalahan konsumen. Informasi denda pembatalan tidak diberikan secara rinci dan berkelanjutan oleh pihak perusahaan pada konsumen yang memesan layanan di aplikasi.
2. Berdasarkan ketentuan dalam KHES, penerapan *ta'widh* telah sesuai dengan Pasal 36 dan 38 KHES. Konsumen telah melakukan ingkar janji karena telah membatalkan pesanan layanan. Seseorang yang dinyatakan ingkar janji dapat dikenakan sanksi, salah satunya adalah membayar ganti rugi. Menurut analisis Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen selain memiliki hak untuk mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kebijakan biaya pembatalan, seperti keberlanjutan informasi pada aplikasi, konsumen juga wajib untuk mengikuti aturan kewajiban konsumen, dalam hal ini konsumen sebagai pengguna aplikasi wajib membaca aturan atau ketentuan yang ada pada aplikasi sebelum menggunakan

layanannya, agar konsumen dapat memahami apa saja ketentuan yang telah disetujui pada syarat ketentuan aplikasi.

Acknowledge

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* karena atas Rahmat, Karunia, dan petunjuk-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang selalu memberikan kemudahan, rahmat, hidayah, kesehatan, rezeki dan nikmat yang tak terhingga nilainya, serta selalu membukakan jalan yang terbaik dalam setiap keputusan-keputusan.
2. Dr. Udin Saripudin, S.H.I., M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau, memantau perkembangan tugas akhir peneliti, dan memberikan bimbingan selama proses penelitian.
3. Dr. Iwan Permana, S.Sy., M.E.Sy., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, kritik, saran, selama proses penelitian ini..
4. Orang tua dan kakak peneliti yang selalu sabar mendampingi dan memberi motivasi pada proses penelitian ini hingga akhir.

Daftar Pustaka

- [1] L. A. Sosunova, E. V. Ryabova, and A. R. Rakhmatullina, "The Impacts Of Globalization on Services," *European Proceedings of Social and Behavioural Science*, p. hlm. 1354., 2020, doi: 10.15405/epsbs.2020.03.194.
- [2] A. Ahdiat, "Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak?," Databoks. Accessed: Feb. 12, 2024. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/08/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>
- [3] D. S. N. MUI, *Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (Ta'widh)*. 2004, p. hlm. 5.
- [4] Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Edisi Revisi*. Jakarta, Indonesia: Kencana, 2023.
- [5] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim; Tajwid Warna Terjemah dan Transliterasi*. Jakarta: Beras Alfath, 2018.
- [6] W. Az-Zuhaili, *Terjemah Tafsir Al-Munir Jilid 3, Aqidah, Syari'ah, dan Manhaj*. Jakarta: Gema Insani, 2016.
- [7] A. Kurniawan, "Terapkan Denda Pembatalan Pesanan, Grab Dinilai Korban Konsumen," *sindonews.com*. Accessed: Mar. 30, 2024. [Online]. Available: <https://ekbis.sindonews.com/berita/1413366/34/terapkan-denda-pembatalan-pesanan-grab-dinilai-korbankan-konsumen>
- [8] S. H. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017.
- [9] S. Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- [10] M. H. Mezak, "Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum," *Law Review; Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan*, vol. V, no. 3, p. hlm. 87., 2006.
- [11] S. Sirmaneli, Y. Sonafist, H. Helmina, and S. A. Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah: AICONOMIA*, vol. 1, no. 1, p. hlm. 41., 2022.
- [12] I. Permana, "Ta'widh dalam Penerapan Tarif Pembatalan Order pada Aplikasi Grab Menurut Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN- MUI/VIII/2004," *Journal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi Syariah*, vol. 1, no. 02, p. hlm. 141., 2022.
- [13] Grab Indonesia, "Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab Indonesia." [Online]. Available: <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>

- [14] H. P. Rahmansyah and N. D. Himayasari, “Tinjauan Fiqih Muamalah terhadap Transparansi Sistem Insentif pada Grab Driver,” *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, pp. 41–48, Jul. 2023, doi: 10.29313/jres.v3i1.1740.
- [15] M. Azzahra, E. M. Bayuni, and I. Permana, “Analisis Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta’widh) terhadap Penerapan Tarif Pembatalan Order di Aplikasi Grab,” *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 2, pp. 78–82, Dec. 2021, doi: 10.29313/jres.v1i2.405.