

Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Biro Travel Umroh dan Haji di Kabupaten Jombang

Bekti Widyaningsih, Arivatu Ni'mati Rahmatika, Ika Ainun Nur Fitria*

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

*Email: ikaainun69@gmail.com

ABSTRACT

This research explores Islamic business ethics in Umrah and Hajj travel agency services in Jombang Regency. This research aims to find out whether this travel agency has implemented Islamic business ethics in its Umrah and Hajj travel agency services, to explain the values of Islamic business ethics in its services to Umrah and Hajj travel, to explain the congregation's interest in Umrah and Hajj travel, supporting factors and inhibiting factors. in Umrah and Hajj travel agency services. The research analysis used is a descriptive qualitative approach which aims to determine the circumstances and conditions, the results of which are presented in the form of a research report. The method applied is the principles of Islamic business ethics in the form of Siddiq, Amanah, Tabligh, Fathanah. This research concluded that the Umrah and Hajj travel agencies in Jombang Regency have implemented Islamic business ethics and complied with Islamic law. The values that have been implemented are in accordance with what the Prophet implemented, namely honesty, justice, responsibility, and not bad-mouthing other people's business. The congregation's interest in registering with the travel agency in Jombang Regency is quite high due to several internal and external factors.

Keywords: *Islamic Business Ethics, travel agencies, Umrah and Hajj.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi suatu etika bisnis islam dalam pelayanan biro travel umroh dan haji yang berada di Kabupaten Jombang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui biro travel ini sudah menerapkan etika berbisnis islam dalam pelayanan biro travel umroh dan haji, memaparkan nilai-nilai etika bisnis islam dalam pelayanan pada travel umroh dan haji, menjelaskan minat jamaah terhadap travel umroh dan haji, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan biro travel umroh dan haji. Analisis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui keadaan, kondisi yang hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Metode yang diterapkan adalah prinsip-prinsip etika bisnis islam yang berupa Shiddiq, Amanah, Tabligh, Fathanah. Penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa biro travel umroh dan haji yang berada di Kabupaten Jombang sudah menerapkan etika bisnis islam dan memenuhi syariat islam. Nilai-nilai yang sudah diterapkan ini sesuai dengan Rasulullah terapkan, yakni bersifat jujur, keadilan, bertanggungjawab, tidak menjelekkan bisnis orang lain. Minat jamaah untuk daftar di biro travel yang berada di Kabupaten Jombang ini cukup tinggi karena beberapa faktor internal dan faktor eksternal.

Kata Kunci: *Etika Bisnis islam, biro travel, umroh dan haji*

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umroh adalah impian bagi seluruh umat muslim di dunia terutama di Indonesia yang setiap tahunnya mengirimkan jamaah terbanyak di dunia. Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap umat muslim yang mampu. Pengertian mampu atau kuasa yaitu mempunyai bekal yang cukup untuk pergi dan bekal bagi keluarga yang ditinggalkannya. Ibadah haji ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala. Sedangkan makna haji bagi umat Islam merupakan respon terhadap panggilan Allah SWT.

Etika bisnis Islam adalah suatu nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis yang berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah. Selain itu etika bisnis Islam juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomidan bisnis, yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, tercela, benar, salah, wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja. Jadi, dapat disimpulkan bahwa etika bisnis islam merupakan seperangkat prinsip atau norma yang diterapkan oleh para pelaku bisnis dalam bertransaksi, untuk mencapai tujuan- tujuannya dengan selamat. Dimasa sekarang ini bisnis travel sudah tidak asing dengan adanya perbuatan yang kotor, karena adanya perilaku ingkar janji, modus penipuan.

Agar pelaksanaan ibadah umroh dan haji selalu sukses, yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dari persiapan sebelum berangkat sampai di Arab Saudi,maupun sampai pulang ke tanah air dan sampai mencapai target yang dicapai maka perlu adanya pelayanan dan pengelolaan dengan baik. Dari banyaknya jumlah jamaah umroh dan haji pertahunnya pemerintah menyadari bahwa hal ini juga sejalan dengan tingginya indeks kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang sudah diberikan pemerintah. Pelayanan yang baik serta memiliki loyalitas yang tinggi merupakan kegiatan dari perusahaan agar tetap mempertahankan citra perusahaan serta meningkatkan jumlah calon jamaah

Banyak yang berpendapat bahwa bisnis tidak dapat berjalan bersama dengan agama. Hal ini tentu dapat dibantah karena Islam sendiri sudah membuat kriteria berbisnis yang Islami. Dari banyaknya bisnis travel umroh dan haji di Kabupaten Jombang mampu menciptakan inovasi baru yang dapat meningkatkan calon jamaah. Salah satu bisnis tersebut yaitu bisnis Travel umroh dan haji PT Al-Kautsar Cabang Jombang dan PT An-Namiroh Cabang Jombang. Pebisnis Islam harus memiliki sifat *shidiq* (benar), amanah (terpercaya), *tabligh* (menyampaikan), *fathanah* (cerdas). Namun dalam berbisnis seseorang yang tingkat religiusnya tinggi pun bisa terperosok dalam jerat “dosa bisnis”. Dalam penelitian ini terdapat etika bisnis islam yang terdiri dari *shiddiq*, amanah, *tabligh*, *fathanah*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sudah menerapkan etika bisnis islam dalam melakukan pelayanan yang berada di biro travel umroh dan haji di Kabupaten Jombang. Hasil penelitian ini diharapkan terhadap biro travel umroh dan haji yang berada di Kabupaten Jombang ini sudah menerapkan prinsip-prinsip dan sesuai dengan syariat islam.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Travel di PT Al-Kautsar Cabang Jombang dan PT An-Namiroh Cabang Jombang. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang sifatnya umum terhadap realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, merekam narasumber saat wawancara menganalisis untuk menguji keabsahan atau menguji kebenaran dari teori yang sudah ada.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui keadaan, kondisi atau hal lain yang dinyatakan, yang hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Metode yang kami terapkan yaitu prinsip-prinsip etika bisnis islam *shiddiq*, *tabligh*, amanah, *fathanah*.

Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data yang memungkinkan pengurangan data yang dianggap kurang relevan dan diperlukan. Kemudian tahap penyajian data yang akan memudahkan memahami apa yang terjadi pada saat penelitian, tahap verifikasi data atau penarikan kesimpulan untuk meyakinkan bahwa data yang telah dikumpulkan tidak cacat dan akurat. Sumber data penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau Foto dan lain-lain. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang sifatnya umum terhadap realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Pengertian tersebut tidak ditentukan sebelumnya, tetapi diperoleh setelah menganalisis realitas sosial yang menjadi objek penelitian, kemudian ditarik oleh suatu kesimpulan berupa pemahaman umum terhadap realitas tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan etika bisnis islam dalam pelayanan biro travel umroh dan haji di PT Al-Kautsar dan An- Namiroh di Kabupaten Jombang untuk meningkatkan dan mempertahankan jamaah ini sudah menerapkan prinsip yang meliputi *shiddiq, amanah, tabligh dan fathanah*.

- a. *Shiddiq (benar)* yaitu harus jujur dalam melakukan pelayanan berbisnis agar mendapatkan calon jamaah yang diinginkan.
- b. *Amanah (dapat dipercaya)* yaitu harus dapat dipercaya dalam pelayanannya dan meyakinkan bahwa travel tersebut sudah menggunakan prinsip syariah.
- c. *Tabligh (menyampaikan)* sebagai umat islam dalam menyampaikan informasi harus luas dan baik. Travel tersebut dalam menyampaikan informasi ini
- d. *Fathanah (cerdas)* seorang pebisnis harus cerdas cara untuk mencari peluang para calon jamaah dan bisa bergabung dalam travel tersebut.

Menjalankan bisnis dengan kesadaran terhadap nilai-nilai etika bisnis dan maqasid al-Syariah dapat membantu menghindari pelanggaran dan memastikan bahwa bisnis travel umrah dijalankan dengan integritas dan keberlanjutan. Ini membantu memastikan bahwa bisnis travel umroh tidak hanya memenuhi kebutuhan dunia, tetapi juga memperhatikan kebutuhan akhirat dan nilai-nilai moral. Untuk memastikan pelanggan kami memberi kuitansi tiap ada pembayaran, dengan adanya memberi kuitansi kepada pelanggan ini juga akan membangun kepercayaan antara perusahaan travel dan pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Kemudian dana yang diterima dari jamaah dalam bisnis travel dikelola dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip kebijakan sosial dan syariah.

Dengan melakukan tindakan sosial seperti ini, perusahaan travel Al-Kautsar bukan hanya menjalankan bisnis yang menguntungkan, tetapi juga memberikan dampak positif pada masyarakat dan membantu mereka yang membutuhkan. Ini adalah sikap yang patut dicontohkan dalam bisnis dan tanggung jawab sosial. Dengan menerapkan semua prinsip ini akan memberikan layanan yang baik dan mendukung pengalaman perjalanan umroh dan haji yang sesuai prinsip-prinsip agama islam.

Selain PT Al-Kautsar, PT An-Namiroh mempunyai implementasi etika bisnis islam yang kuat seperti kejujuran, pendekatan dalam mempromosikan dan reputasi yang baik dalam hal keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan mereka yang cukup tinggi. Dalam berbisnis juga harus memiliki sifat jujur dan tidak menjelek-jelekkkan antara biro travel satu dengan lainnya. Adapun faktor penghambat dari PT Al-Kautsar yaitu travel tersebut sering digunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab, jamaah yang kurang mengerti tentang manasik haji, adanya jamaah yang membatalkan pesanan, dan persaingan yang ketat karena banyaknya biro-biro travel yang mengurangi kuota yang diberikan oleh penyelenggara.

Faktor Pendukung dari PT Al-Kautsar yaitu travel kami berusaha memberikan kepercayaan bagi masyarakat, sumber daya manusia yang dimiliki sangat memadai, adanya kerja sama yang baik terhadap karyawan dengan karyawan, sikap yang baik dan santun pada saat melayani jamaah, banyaknya jamaah. Adapun faktor pendukung dari PT An-Namiroh ini adalah memasang *banner* di sepanjang jalan dan mempromosikan dengan cara bersosialisasi di beberapa acara pengajian, kemudian adapun faktor penghambat yaitu kurangnya target jamaah.

Pembahasan

Dari pernyataan wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam membangun bisnis travel umroh dan haji tidak mudah, karena bisnis tersebut banyak yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang seharusnya diterapkan dalam berbisnis. Kemudian bisnis travel umroh dan haji ini harus transparan terhadap para calon dan jamaah umroh dan haji.

Kemudian pebisnis harus mempunyai etika berbisnis dalam pelayanan harus menerapkan prinsip-prinsip syariah yaitu:

- a. *Shiddiq*, yaitu benar adanya travel tersebut dan harus jujur dalam melakukan pelayanan berbisnis agar mendapatkan calon jamaah yang diinginkan.
- b. *Amanah*, yaitu harus dapat dipercaya dalam pelayanannya dan meyakinkan bahwa travel tersebut sudah menggunakan prinsip syariah.
- c. *Tabligh*, yaitu sebagai umat islam dalam menyampaikan informasi harus luas dan baik. Travel tersebut dalam menyampaikan informasi ini menggunakan brosur yang disebar di berbagai macam daerah.
- d. *Fathanah*, yaitu seorang pebisnis harus cerdas cara untuk mencari peluang para calon jamaah dan bisa bergabung dalam travel tersebut.

PT. Al-Kautsar ini memiliki nilai-nilai untuk berkomitmen untuk menjalankan bisnis travel umroh dan haji dengan integritas, kejujuran dan pelayanan yang baik guna reputasi bisnis dan membangun suatu kepercayaan jamaah. Adapun untuk prinsip umum yang ada di PT Al-Kautsar ini yakni:

- a. *Hifdzu ad-din* (Menjaga agama)
- b. *Hifdzu an-nafs* (Menjaga diri)
- c. *Hifdzu an-nasl* (Menjaga keturunan)
- d. *Hifdzu al-maal* (Menjaga harta)
- e. *Hifdzu al-aql* (Menjaga akal)

PT Al-Kautsar ini menciptakan identitas dan prinsip yang sudah ada dalam berbisnis untuk menarik bagi calon jamaah haji. Dengan menjalankan prinsip-prinsip dalam berbisnis akan memberikan pengalaman yang bermakna kepada jamaah, dengan menerapkan nilai-nilai kesederhanaan dan kebijaksanaan dalam pelayanan serta menjaga kepercayaan dan kualitas layanan.

Adapun 5 dimensi terhadap kualitas jasa/layanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan pada perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai apa yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada calon jamaah/pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Jaminan (*assurance*), kemampuan para karyawan perusahaan untuk memberi kepercayaan terhadap pelanggan.
- d. Empati (*emphathy*), memberikan perhatian yang tulus secara individual terhadap pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak lain.

Travel Al-Kautsar ini juga menerapkan GCG (*Good Corporate Governance*) atau yang disebut tata kelola suatu perusahaan yang baik. GCG ini mengacu pada kerangka kerja, prinsip-prinsip dan praktik-praktik yang mengatur bagaimana suatu perusahaan dikelola, dijalankan dan diawasi. Tujuan dari GCG ini adalah untuk menciptakan struktur yang bersifat transparan, akuntabilitas, keadilan, dan integritas dalam operasi perusahaan. Berhubung di perusahaan kami ini dilingkup pondok pesantren, maka bisnis kami menerapkan nilai-nilai etika bisnis seperti Rasulullah terapkan, berikut nilai-nilai etika bisnis yaitu: bersifat jujur, bersifat adil, bertanggungjawab, jangan menjelek-jelekkan bisnis yang lain.

SIMPULAN

Berdasarkan dari data-data diatas yang sudah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariat islam mengenai etika bisnis islam dalam pelayanan biro travel umroh dan haji yang berada di Kota Jombang ini sebagai berikut:

- a. *Shiddiq*, yaitu harus jujur dalam melakukan pelayanan berbisnis agar mendapatkan calon jamaah yang diinginkan.
- b. Amanah, yaitu harus dapat dipercaya dalam pelayanannya dan meyakinkan bahwa travel tersebut sudah menggunakan prinsip syariah.
- c. *Tabligh*, yaitu sebagai umat islam dalam menyampaikan informasi harus luas dan baik. Travel tersebut dalam menyampaikan informasi ini menggunakan brosur yang disebar di berbagai macam daerah.
- d. *Fathanah*, yaitu seorang pebisnis harus cerdas cara untuk mencari peluang para calon jamaah dan bisa bergabung dalam travel tersebut.

Berhubung di perusahaan kami ini dilingkup pondok pesantren, maka bisnis kami menerapkan nilai-nilai etika bisnis seperti Rasulullah terapkan, berikut nilai-nilai etika bisnis yaitu:

- a. Bersifat jujur

Kejujuran ini adalah modal utama dalam melakukan kegiatan bisnis, jika suatu perusahaan melakukan penipuan maka lama kelamaan masyarakat akan menilai pada perusahaan tersebut memiliki citra yang buruk. Perusahaan travel yang berada di Kota Jombang khususnya PT Al-Kautsar dan An-Namiroh dalam pelayanannya selalu menyampaikan penjelasan kegiatan dan produk-produk yang dimilikinya secara jujur dan sesuai dengan apa yang sudah tertera di brosur atau *website*.

b. Keadilan

Keadilan dalam berbisnis tidak hanya tentang mematuhi peraturan, tetapi juga membuat situasi dimana semua pihak merasa diberikan peluang yang sama. Membangun kepercayaan dan menjaga reputasi positif sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh prinsip-prinsip keadilan ini.

c. Bertanggungjawab

Dalam bisnis, perusahaan atau individu memiliki tanggungjawab moral, etis dan sosial terhadap berbagai pihak yang terlibat, seperti pelanggan, karyawan, masyarakat dan lingkungan.

d. Tidak menjelek-jelekkan bisnis orang lain

Dalam berbisnis atau berdagang, Nabi Muhammad Saw tidak pernah menjelek-jelekkan dagangan atau perusahaan orang lain. Sebaliknya jika dagangan yang dia miliki tidak tersedia untuknya dia membantu pedagang lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Ghafur, Abd. (2018). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam Abd. ghafur 1. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2, 1–21.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 10–16.
- Dwiatma, B. K. (2019). Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh PT Helutrans Al Haadi Ziarah Tour Di Kalimalang Jatiwaringin Jakarta Timur. *Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung*, 1(1), 1–99.
- Gumilar, A. (2017). Etika Bisnis Dalam Nilai-Nilai Islam. *ADBIS: Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 1(2), 121–134.
- Hamid, N. (2020). *Buku Manajemen Haji dan Umroh refensi 2*.
- Jayanti, S. H. (2021). Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Pada Jemaah Umrah (Pt Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah Dan Haji Plus) Nizaruddin Hotman. *Juni*, 1(1), 73.
- Syariah, J. E. (2023). *Jurnal Al-Muqtashid : Jurnal Al-Muqtashid : Jurnal Ekonomi Syariah* . 3(2), 32–47.
- Wijaya, P. (2014). Studi Evaluasi Penerapan Etika Bisnis Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Pt. Arminareka Perdana. In *World Health Organization, World Bank Group, OECD*
- Yelvita, F. S. (2022). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Pada Qifaya Alkarim Tour And Travel di Sukarame Bandar Lampung. In *Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.