

ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PADA JEMAAH UMRAH (PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS)

Suci Hikma Jayanti

Institut Agama Islam Negeri Metro
sucihikmajayanti@gmail.com

Nizaruddin

Institut Agama Islam Negeri Metro
nizaruddin@gmail.com

Hotman

Institut Agama Islam Negeri Metro
hotman@gmail.com

Diterima: Maret 2021

Direvisi : April 2021

Diterbitkan: Juni 2021

Abstract: *PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah and Hajj Plus as a travel agency for Umrah and Hajj plus since 2019 and has dispatched 53 pilgrims until 2020. PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah and Hajj Plus always strives to improve the quality of its services, considering the increasing number of competitors that have emerged. The type of research used is field research with the nature of the research is descriptive qualitative. Data collection techniques used are interviews and documentation. Data analysis uses qualitative data techniques with inductive thinking. The results showed that PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah and Hajj Plus had applied Islamic business ethics to the congregation in their Umrah services by applying the values of honesty, humility, keeping promises and values of responsibility.*

Keywords: *Islamic business ethics, service, umrah*

Abstrak: PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus sebagai biro perjalanan umrah dan haji plus sejak tahun 2019 dan telah memberangkatkan sebanyak 53 jemaah sampai tahun 2020. PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, mengingat semakin banyaknya pesaing yang bermunculan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan sifat penelitian adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah menerapkan etika bisnis Islam kepada jemaah dalam pelayanan ibadah umrah dengan menerapkan nilai kejujuran, nilai kerendahan hati, nilai menepati janji dan nilai tanggung jawab.

Kata kunci: *etika bisnis Islam, pelayanan, umrah*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Selain itu, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, sebagai pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang jasa umrah dan haji plus, dengan izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) SK Menteri Agama RI No. 815 Tahun 2019, telah memulai mengelola perjalanan ibadah umroh para jamaah sejak tahun 2019 dan telah memberangkatkan sebanyak 53 jamaah sampai tahun 2020.

Standar pelayanan umrah dan haji plus di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dibagi menjadi dua yaitu, standar pelayanan di tanah air dan di Makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya, seperti dalam pelayanan jasa, pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dan umroh, bimbingan manasik (kegiatan ini biasa dilakukan jauh dari rumah para calon jamaah dan dilakukan dalam satu waktu), penyediaan perlengkapan haji dan umrah, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di Makkah adalah seperti pelayanan akomodasi, transportasi, penginapan atau hotel (hotel yang biasa ditempati adalah hotel Hilton), konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.

LANDASAN TEORI

Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis adalah aplikasi etika umum yang mengatur perilaku bisnis. Norma dan Moralitas merupakan landasan yang menjadi acuan bisnis dalam perilakunya. Dasar perilakunya tidak hanya hukum-hukum ekonomi dan mekanisme pasar saja yang mendorong perilaku bisnis itu tetapi nilai moral dan etika juga menjadi acuan penting yang harus dijadikan landasan kebijakannya.¹

Selain itu, etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis, yaitu refleksi tentang berbuat baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, tidak wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja.

¹ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006), 9.

Etika Bisnis Islam dapat diartikan sebagai telaah, penyelidikan atau pengkajian sistematis tentang tingkah laku seseorang atau dalam kelompok dan dalam transaksi bisnis guna mewujudkan kehidupan yang lebih baik atau Etika Bisnis Islam yaitu pengetahuan tentang cara bisnis dengan memperhatikan tentang tingkah laku yaitu kebenaran dan kejujuran dalam berusaha (berbisnis). Kebenaran etika adalah etika standar yang secara umum dapat diterima dan diakui prinsip-prinsipnya baik oleh individu, masyarakat atau dalam kelompok.²

Bentuk-bentuk etika bisnis dalam Islam banyak terserap dalam Al-Qur'an dan *Hadits*. Sehingga dalam mengadakan identifikasi terhadap begitu banyak, terdapat empat bentuk etika bisnis yang baik sesuai ajaran Islam adalah sebagai berikut:

a. Kejujuran

Kejujuran adalah modal utama dalam melakukan kegiatan bisnis, jika perusahaan itu melakukan penipuan atas produk dan kegiatannya, maka lama-kelamaan masyarakat akan tahu dan menilai bahwa perusahaan tersebut memiliki citra yang buruk. Kejujuran meliputi tingkah laku perusahaan, mulai dari jajaran direksi, staf, dan karyawannya yang saling terkait.³ Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Asy-Syuara ayat 181-183⁴ :

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ
مُفْسِدِينَ (١٨٣)﴾

Artinya:

181.) Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; 182.) dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. 183.) Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan;

b. Kerendahan Hati

Kerendahan hati merupakan salah satu sifat mulia yang diajarkan oleh para Nabi. Kerendahan hati merupakan etos mulia yang penting dalam membangun karakter pribadi mulia. Salah satu sifat kerendahan hati dalam

² Buchari Alma, *Ajaran Islam dalam Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1994), 19.

³ Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 51.

⁴ Q.S. Asy-Syuara (26) : 181-183

lingkungan perusahaan adalah suka menolong nasabah.⁵ Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al-Qasas ayat 83 :⁶

﴿تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ
لِلْمُتَّقِينَ (٨٣)﴾

Artinya:

83.) Negeri akhirat itu, Kami jadikan untuk orang-orang yang tidak ingin menyombongkan diri dan berbuat kerusakan di (muka) bumi. Dan kesudahan (yang baik) itu adalah bagi orang-orang yang bertakwa.

c. Menepati Janji

Membuat janji-janji yang berlebihan dalam bisnis merupakan tindakan berbahaya bagi dirinya dan perusahaannya, karena apabila karyawan tidak mampu menepati janji akan menghilangkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan.⁷ sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Ali-Imron ayat 76-77 :⁸

﴿إِنَّ قَارُونَ كَانَ مِنْ قَوْمِ مُوسَىٰ فَبَعَىٰ عَلَيْهِمْ مَائًا وَالْكَنُوزَ مَا إِنَّ مَفَاتِحَهُ
لَتَنْوُهُ بِالْعُصْبَةِ أُولِي الْقُوَّةِ إِذْ قَالَ لَهُ قَوْمُهُ لَا تَفْرَحْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْفَرِحِينَ (٧٦)
وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ (٧٧)﴾

Artinya:

76.) (Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa. 77.) Sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka itu tidak mendapat bahagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, 121.

⁶ Q.S. Al-Qasas (28) : 83

⁷ *Ibid.*, 109

⁸ Q.S. Ali-Imron (3) : 76-77

mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih.

d. Bertanggung Jawab

Sifat tanggung jawab merupakan sifat-sifat dasar dalam ajaran Islam yang harus dimiliki setiap individu. Terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari kiamat kelak. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al-Muddassir ayat 38 :⁹

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ (۳۸)

Artinya:

38.) Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.

Pelayanan

Pelayanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, dan aktivitas yang bertujuan memberikan layanan kepada nasabah untuk menghasilkan keuntungan. Pelayanan dapat dianggap sebagai hasil yang diterima oleh nasabah.¹⁰ Menurut definisi Moenir yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkillisan, pengertian pelayanan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang dilakukan secara langsung.¹¹

Seorang karyawan harus memahami dan mengerti dasar-dasar pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian rapi dan bersih.
2. Percaya diri, ramah, dan penuh senyum.
3. Sapa nasabah dengan lembut.
4. Tenang, sopan, hormat, dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.
5. Mendengarkan keluhan kesah nasabah dengan baik.
6. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar.
7. Semangat dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.
8. Tidak menyela pembicaraan.
9. Mampu meyakini nasabah dan memberikan layanan yang memuaskan.¹²

⁹ Q.S. Al-Muddassir (74) : 38

¹⁰ Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB Press, 2016), 2.

¹¹ Hessel Nogi S. Tangkillisan, *Manajemen Publikta*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), 208.

¹² Kasmir, *Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 252.

Umrah

Secara etimologi umrah berasal dari kata *i'timar* yang berarti berkunjung, yaitu dengan berkunjung ke Ka'bah dan melakukan thawaf kemudian melaksanakan sa'i antara bukit Shafa dan Marwah, dan di akhiri dengan *tahallul*. Sedangkan secara terminologi, umrah ialah mengunjungi Baitullah dengan mengharap ridha Allah SWT dengan melakukan aktivitas diawali dengan *ihram*, *thawaf*, *sai* dan diakhiri dengan *tahallul* atau mencukur rambut.¹³

Dalam ibadah umrah terdapat serangkaian aktivitas yang harus dilakukan agar ibadah umrah sempurna atau sah. Rukun umrah adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan dalam ibadah umrah yang tidak bisa diwakili oleh orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Jika salah satu dari rukun itu ditinggalkan, maka ibadah umrahnya tidak sah.¹⁴ Adapun Rukun Umrah adalah sebagai berikut :

- 1) Niat atau ihram
- 2) *Thawaf*
- 3) *Sa'i*
- 4) *Tahallul*
- 5) Tertib.¹⁵

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah, halal, dan haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah. Berikut adalah Nilai Etika Bisnis Islam yang diterapkan oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus:

Nilai Kejujuran PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Kejujuran adalah modal utama dalam melakukan kegiatan bisnis, jika perusahaan itu melakukan penipuan atas produk dan kegiatannya, maka lama-kelamaan masyarakat akan tahu dan menilai bahwa perusahaan tersebut memiliki citra yang buruk.

PT Garis Lurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji dalam pelayanannya selalu menyampaikan penjelasan produk-produk yang dimilikinya secara jujur, sesuai dengan apa yang tertera di dalam brosur ataupun *website*.

Penentuan harga paket ibadah umrah maupun haji plus di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus juga sangat transparan dan jujur

¹³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, cet. ke-1 (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 24.

¹⁴ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), 20.

¹⁵ *Ibid.*, 26-28.

menyesuaikan dengan fasilitas apa saja yang akan didapatkan oleh jemaahnya, yang meliputi penginapan, konsumsi, atribut umrah, serta transportasi.

Nilai Kerendahan Hati PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Kerendahan hati merupakan salah satu sifat mulia yang diajarkan oleh para Nabi. Kerendahan hati merupakan etos mulia yang penting dalam membangun karakter pribadi mulia.

PT Garis Lurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji dalam pelayanannya dalam hal penginapan jemaahnya di Tanah Suci, selalu memberikan kualitas yang sangat baik, yaitu dengan bekerja sama dengan hotel-hotel berbintang empat ataupun lima. Hotel yang dimaksud meliputi, Hilton Convention Makkah, Makkah Hilton Suite, dan Shaza al-Madinah.

Kerendahan hati dalam pelayanan di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dapat juga dilihat dari cara menangani jemaah yang kekurangan dana untuk pergi umrah, pihak travel akan memberikan solusi terbaik, salah satunya akan menyarankan jemaah tersebut untuk rutin menabung kepada pihak travel, dan apabila travel ada promo umrah maka jemaah tersebut akan diberikan kesempatan mendapatkannya.

Nilai Menepati Janji PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Membuat janji-janji yang berlebihan dalam bisnis merupakan tindakan berbahaya bagi dirinya dan perusahaannya, karena apabila karyawan tidak mampu menepati janji akan menghilangkan kepercayaan nasabah/ jemaah kepada perusahaan.

PT Garis Lurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji dalam pelayanannya berusaha selalu menepati janji kepada jemaahnya yang telah melakukan pelunasan pembayaran paket ibadah umrah, yaitu dengan segera memberikan ID Card, sebagai tanda bukti telah resmi menjadi jemaah dan siap untuk berangkat umrah. Kemudian, dengan memberikan perlengkapan ibadah umrah, dengan menjamin kualitasnya, dan siap menggantinya dengan yang lebih baik apabila ada kerusakan.

Salah satu dari strategi promosi dan pemasaran di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus adalah dengan menjanjikan potongan harga paket umrah bagi jemaah ataupun alumni jemaah yang ingin umrah kembali apabila mereka mampu mengajak saudara atau kerabatnya menjadi jemaah umrah di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

Nilai Tanggung Jawab PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Sikap untuk selalu bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis sangat berpengaruh terhadap loyalitas (kesetiaan), kepercayaan, dan kepuasan jemaah/nasabah terhadap perusahaan.

PT Garis Lurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji dalam pelayanannya selalu berusaha membantu jemaahnya yang mengalami permasalahan selama menjalankan ibadah umrah, dengan menyediakan group WhatsApp sebagai wadah bagi jemaah untuk menyampaikan masalahnya, sebagai bentuk tanggung jawab travel kepada jemaah.

Bentuk tanggung jawab lainnya adalah dengan membimbing calon jemaah dari proses pendaftaran dan administrasi, pengurusan berkas-berkas, serta pendampingan dari awal keberangkatan hingga pulang ke tanah air kembali.

Selain itu, tanggung jawab dalam hal legalitas, dengan adanya izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) SK Menteri Agama RI No. 815 Tahun 2019. PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus juga telah mendapatkan Izin Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) SK 915 Tahun 2020.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang berhasil dihimpun serta dianalisa dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai etika bisnis Islam yang diimplementasikan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus kepada jemaahnya dalam pelayanan ibadah umroh, adapun nilai-nilai tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, Nilai Kejujuran dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada jemaah, mulai dari kejujuran dalam penyampaian informasi fasilitas pada paket yang sesuai tercantum pada website dan brosur, serta transparansi terkait harga paket.

Kedua, Nilai Kerendahan hati dalam melayani jemaah berupa memberi pelayanan yang terbaik kepada jemaah, meliputi kenyamanan administrasi, penginapan, dan ibadah umrah. Serta, memberikan bantuan penyelesaian masalah yang dialami oleh jemaah.

Ketiga, Nilai Menepati Janji dalam dengan segera memberika ID Card kepada jemaah yang telah melunasi pembayaran, serta menepati janji kepada jemaah yang berhasil mengajak orang lain untuk menjadi jemaah baru.

Keempat, Nilai Tanggung Jawab dalam memberikan wadah bagi jemaah yang mempunyai masalah terkait ibadah umrah, dan mampu menyelesaikan

masalah tersebut dengan segera. Serta, tanggung jawab dalam operasional PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan adanya izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) SK Menteri Agama RI No. 815 Tahun 2019 dan Izin Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) SK 915 Tahun 2020. Berdasarkan analisis diatas bahwa PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dalam pelayanannya telah sesuai dengan etika bisnis Islam yang memuat nilai kejujuran, nilai kerendahan hati, nilai menepati janji dan nilai tanggung jawab.

Adapun beberapa saran dari peneliti untuk pelayanan di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus yang muncul dari kesimpulan diatas adalah: Pertama, hendaknya terus menjaga dan meningkatkan nilai-nilai etika bisnis Islam yang baik dalam pelayanan administrasi, transportasi, penginapan, konsumsi, asuransi, dan pendampingan ibadah umrah atau haji plus. Kedua, sebaiknya menambah staf lainnya supaya tidak ada lagi perangkapan *jobdesk*, agar staf bisa lebih fokus bekerja sesuai keahlian. Selain untuk tujuan di atas, penambahan staf itu juga perlu untuk membantu penjualan produk agar mempunyai jaringan jemaah yang semakin luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mustaq. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006.
- Alma, Buchari. *Ajaran Islam dalam Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 1994.
- Arijanto, Agus. *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Chaliq, Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Kasmir. *Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mindarti, Lely Indah. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press, 2016.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, cet. ke-1. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Tangkillisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publikta*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005