SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM

Oleh:

SUCI HIKMA JAYANTI
NPM. 1704010038

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M

Dipindai dengan CamScanner

ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SUCI HIKMA JAYANTI
NPM. 1704010038

Pembimbing I : Nizaruddin, S.Ag, M.H.
Pembimbing II : Hotman, M.E.Sy.

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan Jemaah Umrah di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Dilihat Dari Etika Bisnis Islam

Nama : Suci Hikma Jayanti

NPM : 1704010038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Telah kami setujui untuk dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 10 November 2021

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Nizaruddin, S.Ag., M.H.	**Hotman, M.E.Sy**
NIP. 19740302 199903 1 001	

Dipindai dengan CamScanner

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di -
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudari:

Nama : Suci Hikma Jayanti
NPM : 1704010038
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Analisis Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Dilihat Dari Etika Bisnis Islam

Telah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Metro, 10 November 2021

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Nazaruddin, S.Ag., M.H.	**Hotman, M.E.Sy**
NIP. 19740302 199903 1 001	

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-4539 / In. 28.3 / D / PP.00.9 / 12/2021

Skripsi dengan Judul: **"ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM",** disusun oleh SUCI HIKMA JAYANTI, NPM: 1704010038, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Jumat/ 03 Desember 2021.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : Nizaruddin, S.Ag., M.H (.....)

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I (.....)

Penguji II : Hotman, M.E.Sy (.....)

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT. GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM

OLEH:

SUCI HIKMA JAYANTI

NPM. 1704010038

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jemaah. 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus kepada jemaah yang akan melaksanakan ibadah umrah.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research.* Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sumberdata sekunder. 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: *pelayanan, umrah, etika bisnis Islam*

Dipindai dengan CamScanner

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Hikma Jayanti

NPM : 1704010038

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, November 2021

Suci Hikma Jayanti

NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ (٣٩) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ (٤٠)
ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَىٰ (٤١)

Artinya:"Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberikan balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna." **(QS. An-Najm: 39-41)**

Dipindai dengan CamScanner

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kepada kedua orangtua saya yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk saya, Bapak Utoyo dan Ibu Hapsah.
2. Kakak dan saudara-saudara yang senantiasa memberikan semangat, senyum, dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih untuk canda, tawa, tangis, dan perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Dilihat Dari Etika Bisnis Islam**".

Shalawat serta Salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafa'atnya di hari akhir.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah,
4. Nizaruddin, S.Ag., M.H, selaku Pembimbing I,
5. Hotman, M.E.Sy, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga tugas ini dapat terselesaikan,
6. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro,

Dipindai dengan CamScanner

7. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan,
8. Teman-teman Jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Agama Islam.

Metro, 10 November 2021
Penelit

Sue Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN NOTA DINAS iv

ABSTRAK v

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN vi

HALAMAN MOTTO vii

HALAMAN PERSEMBAHAN viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Pertanyaan Penelitian 4

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 4

D. Penelitian yang Relevan 5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan 7

1. Pengertian Pelayanan 7

2. Dasar-Dasar Pelayanan 8

3. Ciri-Ciri dan Standar Pelayanan Yang Baik 10

B. Pelayanan Dalam Islam 12

1. Pelayanan Menurut Islam 12

2. Konsep Pelayanan Dalam Islam 13

C. Umrah 15

1. Pengertian Umrah 15

2. Rukun Umrah 15

Dipindai dengan CamScanner

D. Etika Bisnis Islam 17
1. Pengertian Etika Bisnis Islam 17
2. Bentuk Etika Bisnis Islam 18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian 24
1. Jenis Penelitian 24
2. Sifat Penelitian 24
B. Sumber Data 25
1. Sumber Data Primer 25
2. Sumber Data Sekunder 26
C. Teknik Pengumpulan Data 26
1. Wawancara 26
2. Dokumentasi 27
D. Teknik Analisis Data 27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 29
1. Sejarah PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus 29
2. Visi dan Misi 31
B. Pelayanan kepada Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus 32
C. Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam 34
1. Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Pada PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus 35
2. Respon Jemaah Terhadap Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Pada PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus 41

Dipindai dengan CamScanner

D. Analisis Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam 49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 54

B. Saran 55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pembimbing Skripsi
2. APD
3. Surat Tugas
4. Surat Research
5. Surat Balasan Research
6. Surat Bebas Pustaka
7. Blanko Bimbingan

Dipindai dengan CamScanner

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT, dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Qur'an dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan, salah satunya adalah Rukun Islam dan Rukun Iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan Ibadah Haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke *Baitullah* dan Tanah Suci setiap tahun. Adapun Ibadah Umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap waktu.[1]

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jemaah. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jemaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jemaah dari awal hingga selesai.

---

[1] Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), 231.

Dipindai dengan CamScanner

Selain itu, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.[2]

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 sejak tahun 2019 dan telah memberangkatkan sebanyak 32 jemaah, untuk tahun 2020 sebanyak 21 jemaah[3].

PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, sebagai biro perjalanan umrah dan haji plus, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, mengingat semakin banyaknya pesaing yang bermunculan. Dalam pelayanannya, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus didukung dengan adanya Sumber Daya Manusia yang sudah ber-sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), dan juga lembaganya sudah mendapatkan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN), untuk pelayanan akomodasi sudah mendapat dukungan dari hotel-hotel terbaik seperti Hilton Group dan Dar Al Eiman Group.

Selain menjadi biro perjalanan umrah dan haji plus, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus juga melayani dalam hal perjalanan domestik dan internasional, sebagai penyelenggara MICE (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition),* menjadi agen penjualan

---

[2] Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)* No. 1/2019, 82.

[3] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

tiket pesawat penerbangan domestik maupun internasional, dan menjadi provider visa dari *Muassasah Wfood Al Bayt.*

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 Mekkah. 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 jemaah haji dan umroh, bimbingan manasik (kegiatan ini biasa dilakukan jauh dari rumah para calon jemaah 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.

Penelitian yang penulis lakukan lebih fokus pada penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus kepada jemaah yang akan melaksanakan ibadah umrah.

Dengan bertolak dari permasalahan inilah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang pelayanan yang digunakan lembaga tersebut dalam melayani jemaah umrah dilihat dari Etika Bisnis Islam. Maka peneliti mengambil judul penelitian ***"Analisis Pelayanan***

Dipindai dengan CamScanner

Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Dilihat Dari Etika Bisnis Islam".

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan sebuah pertanyaan penelitian sebagai berikut *"Apakah pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus sesuai dengan Etika Bisnis Islam?"*

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Untuk mengetahui pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah sesuai atau belum dengan Etika Bisnis Islam.

2. Manfaat Penelitian

   a. Secara Teoritis

      Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian bagi peneliti lainnya termasuk perguruan tinggi, lembaga pendidikan lainnya, dan juga khususnya mahasiswa yang membutuhkan referensi mengenai pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

   b. Secara Praktis

      Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat dijadikan acuan oleh lembaga penyelenggara haji dan umrah untuk memperbaiki pelayanannya agar sesuai dengan Etika Bisnis

Dipindai dengan CamScanner

Islam. Untuk calon jemaah, diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memilih lembaga penyelenggara haji dan umrah yang terbaik.

D. Penelitian Relevan

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu:

Pertama, Haras (NIM. 50400113080), asal dari UIN Alauddin Makassar, dengan judul skripsi *"Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia"*, ditulis pada tahun 2017. Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan pada jemaah haji dan umrah serta penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian ini memiliki fokus utama untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh PT. Global Inspira Indonesia yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam meningkatkan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.[4]

Kedua, Furqan Mukminin (NIM. 111311043), asal dari UIN Walisongo, dengan judul skripsi *"Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang)"*, ditulis pada tahun 2015. Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas mengenai

---

[4] Haras, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia", *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, 2017.

Dipindai dengan CamScanner

pelayanan pada jemaah haji dan umrah serta penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian ini memiliki fokus utama pada upaya Sultan Agung Tour and Travel dalam memberikan pelayanan pada jemaah haji dan umrah, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan-nya.[5]

Ketiga, Joko Sulak Suwarno (NIM. 091311014), asal dari UIN Walisongo, dengan judul skripsi *"Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015"*, ditulis pada tahun 2016. Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan pada jemaah haji dan umrah serta penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian ini memiliki Fokus utama pada manajemen pelayanan Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kendal serta kelebihan dan kekurangan pelayanannya.[6]

---

[5] Furqan Mukminin, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang)", *Skripsi*, UIN Walisongo, 2015.

[6] Joko Sulak Suwarno, "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015", *Skripsi*, UIN Walisongo, 2016.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian 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.[1] Menurut definisi Moenir yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkillisan, pengertian pelayanan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang dilakukan secara langsung..[2]

Pelayanan publik menurut Kotler yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.[3]

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang, atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Artinya

---

[1] Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik,* (Malang: UB Press, 2016), 2.
[2] Hessel Nogi S. Tangkillisan, *Manajemen Publikta,* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), 208.
[3] Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 4-5.

Dipindai dengan CamScanner

karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menetapkan sesuatu dimana nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.[4]

Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan upaya manusia (karyawan dan nasabah) yang bersifat tidak kasat mata, yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang ada antara karyawan dan nasabah.

2. Dasar-Dasar Pelayanan

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

a. Berpakaian rapi dan bersih.

Sebagai *Customer Service* berpakaian rapi dan bersih adalah sebuah keharusan, pakaian yang rapi dan bersih akan memberikan kesan menarik bagi para nasabah.

b. Percaya diri, ramah, dan penuh senyum.

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* tidak boleh ragu-ragu, harus memiliki keyakinan. Sebagai *Customer Service* juga harus bersikap ramah dan penuh senyuman yang tulus, tidak dibuat-buat.

---

[4] Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), 15.

Dipindai dengan CamScanner

c. Sapa nasabah dengan lembut.

Pada saat nasabah datang, seorang *Customer Service* harus menyapanya dan usahakan menyapa dengan menyebut namanya agar terlihat lebih akrab.

d. Tenang, sopan, hormat, dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* harus dalam keadaan tenang, sopan, dan menghormati nasabah ketika sedang berbicara.

e. Mendengarkan keluh kesah nasabah dengan baik.

Customer Service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluh kesah nasabah.

f. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar.

Sebagai *Customer Service* harus mampu berbicara dengan baik dan benar, menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami oleh para nasabahnya.

g. Semangat dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.

Seorang *Customer Service* harus menunjukkan pelayanan yang prima, dan juga memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk sehingga nasabah dapat terbantu.

h. Tidak menyela pembicaraan.

Saat nasabah sedang berbicara, *Customer Service* tidak boleh memotong pembicaraannya.

Dipindai dengan CamScanner

i. Mampu meyakini nasabah dan memberikan layanan yang memuaskan.[5]

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

Jadi sebuah pelayanan harus mempunyai dasar yang digunakan untuk melayani nasabah sehingga timbul rasa puas dan percaya terhadap perusahaan serta dapat menambah nasabah baru bagi perusahaan.

3. Ciri-ciri dan Standar Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. Terdapat sarana dan prasarana yang baik.

Oleh karena itu, untuk melayani nasabah salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Memiliki staff/karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah terletak pada pelayanan yang diberikan karyawan-nya, karyawan harus memiliki sikap yang ramah, sopan, dan murah senyum.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah.

Dalam menjalani kegiatannya, setiap karyawan harus melayani nasabah dari awal sampai akhir.

---

[5] Kasmir, *Manajemen,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 252.

Dipindai dengan CamScanner

d. Kemampuan memberikan layanan dengan cepat dan akurat.

Dalam melayani nasabah, diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur.

e. Baik dalam berkomunikasi dan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Karyawan harus mampu berbicara dan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk, dengan seperti itu nasabah akan mudah menerima informasi yang diberikan oleh karyawan.

f. Dapat memahami kebutuhan nasabah.[6]

Karyawan harus cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, mengerti akan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Berdasarkan ciri-ciri di atas, maka apabila perusahaan menetapkan standar pelayanan yang baik dan didukung oleh sarana dan prasarana yang baik maka kepuasan nasabah dapat tercapai.

Pelayanan terhadap jemaah harus mempunyai standar pelayanan. Standar pelayanan yang baik diantaranya sebagai berikut:

a. Ramah, pelayanan dilakukan dengan ceria, etika yang baik dan tidak menyinggung perasaan.

b. Adil, pelayanan diberikan secara adil salah satu contoh ialah dalam hal antrean. Antrean diberikan berdasarkan urutan antrean yang

[6] *Ibid,* 186.

Dipindai dengan CamScanner

telah ada sehingga yang datang terakhir tidak diberikan pelayanan terdahulu karena harus sesuai dengan nomor antrean.

c. Cepat dan tepat, pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara cepat, baik dan benar serta tidak bertele-tele.[7]

Standar pelayanan yang baik sangat penting diterapkan oleh karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Pelayanan akan secara langsung diterima oleh nasabah, segala bentuk pelayanan baik dari penampilan, sikap, tutur kata serta etika akan menjadi penilaian oleh setiap nasabah. Pelayanan yang baik mengacu pada pelayanan yang memberikan layanan kepada setiap jemaah secara ramah, adil, cepat, dan tepat.

B. Pelayanan Dalam Islam

1. Pelayanan Menurut Islam

Menurut Ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah yang merasakan kepuasan secara maksimum.

---

[7] Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 152-153.

Dipindai dengan CamScanner

2. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Adapun konsep pelayanan dalam islam yang diketahui adalah sebagai berikut :

a) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shaleh, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

b) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.[8]

---

[8] Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 89.

Dipindai dengan CamScanner

c) Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya. Dalam Islam hanya dikenal dua golongan manusia. Golongan pertama adalah mereka yang berakhlak bagus, bertaqwa dan mulia di sisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina di sisi Allah. Allah menganjurkan kita agar bersosialisasi tanpa membeda-bedakan dari golongan mana individu itu berasal, suku bangsa, agama atau ras.[9]

d) Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan memperlakukan nasabah itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

e) Prinsip Lemah Lembut (*Al Layin*)

Allah menganjurkan kita untuk bersikap lemah lembut kepada sesama manusia, baik dalam tutur kata maupun tingkah laku, dan melarang untuk bersikap keras. Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata dan bertingkah laku kasar.

f) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan.

---

[9] Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987), 124.

Dipindai dengan CamScanner

Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama islam maupun bukan karena agama.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami *Rasulullah* SAW mengatakan "*Saidul Kaunkhalimuhum*" (pengurus/ pengusaha itu adalah pelayan bagi customer-nya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

C. Umrah

1. Pengertian 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.[10]

2. Rukun Umrah

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,

---

[10] Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, cet. ke-1 (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016), 24.

Dipindai dengan CamScanner

maka ibadah umrahnya tidak sah.[11] Adapaun Rukun Umrah adalah sebagai berikut :

1) Niat atau ihram

Ihram hakikatnya adalah memasuki kondisi haram. Maksudnya adalah niat untuk masuk ke ibadah umrah dengan mengikuti aturan keharaman tertentu.

2) *Thawaf*

Tawaf adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali. Titik awal Tawaf ini adalah dimulai dari Hajar Aswad dan dianjurkan untuk mengusap Hajar Aswad ketika melewatinya.

3) *Sa'i*

Sa'I adalah berlari-lari kecil dari Bukit Shafa ke Bukit Marwah, ang dilakukan sebanyak tujuih kali.

4) *Tahallul*

Tahalul bermakna melepaskan diri dari larangan ihram seperti mencukur rambut atau menggunting rambut paling sedikit tiga helai.

5) Tertib.[12]

Tertib berarti bahwa jemaah ibadah umrah harus melaksanakan segala rukun umrah satu persatu sesuai urutan.

---

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

[12] *Ibid.*, 26-28.

Dipindai dengan CamScanner

D. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian 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.[13]

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.

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.[14]

---

[13] Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006), 9.
[14] Buchari Alma, *Ajaran Islam dalam Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1994), 19.

Dipindai dengan CamScanner

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa 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.

2. Bentuk Etika Bisnis Islam

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.[15] Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Asy-Syuara ayat 181-183[16] :

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

Artinya :

181.) Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; 182.) dan

---

[15] Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 51.
[16] Q.S. Asy-Syuara (26) : 181-183

Dipindai dengan CamScanner

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

Jadi, Kejujuran adalah nilai terpenting yang selalu ditanamkan kepada diri sendiri dan kepada karyawan, karena nilai kejujuran adalah pondasi untuk ketahanan perusahaan dalam menjalankan bisnis.

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 lingkungan perusahaan adalah suka menolong nasabah.[17] Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al-Qasas ayat 83 :[18]

﴿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.

Jadi, Kerendahan hati dalam lingkup perusahaan, dapat diartikan dengan upaya untuk tidak menggunakan kekuatan

---

[17] Kasmir, *Etika Customer Service,* 121
[18] Q.S. Al-Qasas (28) : 83

Dipindai dengan CamScanner

finansial-nya untuk hal-hal yang melanggar hukum atau memaksakan kehendaknya terhadap nasabah atau masyarakat.

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.[19] sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Ali-Imron ayat 76-77 :[20]

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ (٧٦) إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيْمَانِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُولَٰئِكَ لَا خَلَاقَ لَهُمْ فِي الْآخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ اللَّهُ وَلَا يَنظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَلَا يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ (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 mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih.

Janji kepada manusia adakalanya dilakukan dengan ucapan, dan adakalanya dilakukan dengan tulisan. Semua janji wajib dipenuhi atau ditepati sebagaimana mestinya, ingkar janji

---

[19] *Ibid.*, 109
[20] Q.S. Ali-Imron (3) : 76-77

Dipindai dengan CamScanner

merupakan perbuatan dosa karena ingkar janji adalah salah satu tanda orang munafik.

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 :[21]

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ (٣٨)

Artinya :

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

Sikap untuk selalu bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis sangat berpengaruh terhadap loyalitas (kesetiaan), kepercayaan, dan kepuasan nasabah, sebagaimana yang dikatakan oleh Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, bahwa amanah atau tanggung jawab dapat ditampilkan dalam bentuk: keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal kepada nasabah.[22]

Pertama, keterbukaan menurut pendapat di atas dapat diartikan dengan keterbukaan dalam *schedule* kegiatan, fasilitas

---

[21] Q.S. Al-Muddassir (74) : 38

[22] Bukhari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 309.

Dipindai dengan CamScanner

yang didapatkan oleh nasabah, seperti hotel, transportasi, konsumsi, dan lain-lain.

Kedua, kejujuran dengan adanya izin sebagai penyelenggara layanan ibadah haji maupun umroh, sehingga nasabah merasa aman karena adanya izin tertulis dari pemerintah.

Ketiga, memberikan layanan yang optimal, hal ini adalah kewajiban setiap perusahaan penyedia layanan atau jasa, yang dalam aktivitas layanan tersebut merupakan tanggung jawab perusahaan penyedia jasa.

Ketika suatu perusahaan mengimplementasikan nilai tanggung jawab dalam aktivitas bisnisnya, maka loyalitas nasabah akan terus terjaga dengan sendirinya, bahkan nasabah dapat menjadi akses dalam mempertahankan dan memperluas citra perusahaan tersebut. Implementasi nilai tanggung jawab dapat menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, hal ini dapat memberikan efek terhadap strategi pemasaran perusahaan, bahkan perusahaan dapat meminimalisir dana pemasaran dengan menggunakan kepercayaan dan *statement* kepuasan nasabah untuk menyampaikan tentang produk atau jasa perusahaan tersebut kepada kerabat dan saudaranya.

Jadi, yang dapat dipahami dari bentuk-bentuk etika bisnis Islam di atas adalah, etika bisnis Islam terdiri dari Kejujuran, Kerendahan Hati, Menepati Janji, dan Bertanggung Jawab.

Dipindai dengan CamScanner

Kejujuran berarti meliputi tingkah laku perusahaan, direksi dan karyawan yang saling terkait, sebagai pondasi untuk kelangsungan bisnis. Kerendahan Hati, berarti bersifat suka menolong yaitu dengan tidak menggunakan kekuatan finansial-nya untuk melanggar hukum dan tidak memaksakan kehendak kepada nasabah. Menepati Janji, berarti janji-janji yang diberikan perusahaan kepada jemaah harus ditepati, karena ingkar janji adalah perbuatan dosa. Terakhir, Bertanggung Jawab, berarti perusahaan harus melakukan prinsip keterbukaan, kejujuran, serta pelayanan yang optimal kepada nasabah atau jemaah-nya.

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan *(field research)*.

Menurut Abdurrahman Fathoni, penelitian lapangan ialah penelitian yang dilakukan di lapangan atau suatu tempat yang dipilih untuk melakukan dan menyusun laporan ilmiah.[1]

Penelitian lapangan dimaksud untuk menghimpun data lapangan, adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang pelayanan jemaah umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, yang berlokasi di Jalan Sukarno Hatta, Mulyojati, Metro Barat, Kota Metro (Komplek Ruko Eldorado Semarang Cell).

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Cholid Nurboko dan Abu Achmad, penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang memecahkan masalah berdasarkan data dan analisis.[2] Metode Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi. Metode Deskriptif kualitatif digunakan untuk menjelaskan dan memaparkan Pelayanan

---

[1] Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

[2] Cholid Nurboko dan Abu Achmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44.

Dipindai dengan CamScanner

Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer ialah sumber data yang diberikan langsung pada saat pengumpulan data.[3] Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh dari Pimpinan dan jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

Peneliti menggunakan metode *Snowball Sampling* dalam menentukan narasumber atau informan. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.[4] Pada teknik ini peneliti memilih *Snowball Sampling* dengan informan awal adalah Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, kemudian dirasa informasi kurang lengkap, maka peneliti mencari beberapa informan yang berasal dari 2 calon jemaah dan empat alumni jemaah. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Bapak Amirudin Azmi (Pimpinan), 2 calon jemaah Ibu Sutinah dan Ibu Lastri, dan empat alumni jemaah lainnya yaitu, Bapak Paino, Bapak Beni, Bapak Misgiyanto, dan Bapak Don Morris.

---

[3] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 137.

[4] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 85.

Dipindai dengan CamScanner

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari pengumpul data, tetapi dapat diperoleh melalui dokumen atau orang lain.[5] Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku, bahan perkuliahan, hasil penelitian, dan artikel yang berkaitan dengan Pelayanan Jemaah Umrah dan Etika Bisnis Islam.

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode berikut untuk pengumpulan data di lokasi penelitian:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses mencari informasi dalam penelitian dengan menggunakan metode tanya jawab langsung dengan informan.[6] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin.

Wawancara bebas terpimpin ialah gabungan dari interview bebas dan interview terpimpin. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan pertanyaan yang lebih luas dan lebih terbuka dimana responden memberikan pendapat, dan peneliti menyimak dan mencatat informasi dari responden dengan saksama.[7]

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke pihak yang bersangkutan baik

---

[5] Syaifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1991), 91.

[6] Soegijino, "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data", *Jurnal Media Libangkes*, Vol. 3. No. 1/Tahun 1993, 17.

[7] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), 199.

Dipindai dengan CamScanner

secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi serta mencatat hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, 2 calon jemaah yaitu Ibu Sutinah dan Ibu Lastri, dan empat jemaah Bapak Paino, Bapak Beni, Bapak Misgiyanto, dan Bapak Don Moriris mengenai pelayanan kepada jemaah umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk mencatat sesuatu, termasuk buku, majalah agenda dan sebagainya.[8] Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh gambaran sejarah singkat, struktur organisasi pengurus, dan informasi dokumentasi kegiatan pelayanan jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan dalam catatan, buku-buku, brosur, dan agenda yang ada di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

D. Teknik Analisis Data

Analisis Data ialah suatu proses mencari dan meringkas data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan

---

[8] *Ibid., 231.*

Dipindai dengan CamScanner

lainnya agar hasil penelitian dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.[9]

Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah Teknik Analisis Deskriptif yang bersifat kualitatif, yaitu perolehan data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.[10]

Langkah-langkah analisis data yang peneliti lakukan antara lain :

1. Reduksi Data, data dikumpulkan, dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.
2. Penyajian Data, digunakan cara penyajian induktif yang menguraikan setiap permasalahan dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik. Cara berpikir induktif didasarkan pada analisis data penelitian, kemudian mengembangkan pola hubungan tertentu untuk dijadikan hipotesis.[11]
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

   Peneliti menggunakan data yang diperoleh, kemudian merangkum dan menganalisis informasi pelayanan jemaah umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

---

[9] Sugiyono, *Metode Penelitian, 244.*

[10] Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: CV Jejak, 2018), 7.

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian, 245.*

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, yang menjadi subjek penelitian berlokasi di Jalan Sukarno Hatta, Mulyojati, Metro Barat, Kota Metro (Komplek Ruko Eldorado Semarang Cell).

Berdasarkan wawancara terkait sejarah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus yang dilakukan dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Kepala Cabang, beliau menjelaskan,

> *"Travel kami ini sudah berdiri sejak tahun 2008-an ya, Mbak. Saat itu Travel kami hanya berupa badan usaha jasa pariwisata, di mana kegiatan utamanya adalah sebagai Operator Tour dan Travel, jadi ya travel pariwisata gitu, melayani perjalanan domestik dan internasional. Kemudian, ada juga kegiatan usaha yang namanya MICE, jadi MICE itu singkatan dari Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition, Mbak, atau orang taunya Event Organizer, kita nyediain jasa sekaligus tempat buat pertemuan-pertemuan gitu, biasanya perusahaan besar yang sewa.*[1] *"*

Ketika ditanya lebih lanjut mengenai sejarah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, Bapak Amirudin Azmi menjelaskan bahwa,

> *"Alhamdulillah.. sejak tahun 2011 travel kami sudah mulai mengkhususkan pada pelayanan perjalanan Ibadah Umrah,*

[1] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

mbak. Dengan terbitnya Izin PPIU SK Kementerian Agama RI No. 371 Tahun 2016, hingga sampai diterbitkannya izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) No. 815 Tahun 2019, menjadi energi tambahan bagi kami untuk lebih profesional lagi dalam melayani jemaah. Tahun berikutnya kami sudah ada produk Haji Plus, dan sudah mendapat izin Penyelenggaran Ibadah Haji Khusus (PIHK) No. 915 Tahun 2020. Yaah, mungkin itu ya mbak ya gambaran sedikit sejarah Travel kami[2] *".*

Ketika ditanya lebih lanjut mengenai pelayanan yang diberikan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus kepada calon jemaah, jemaah, dan alumni, Bapak Amirudin Azmi menjelaskan bahwa,

> *"Untuk pelayanan yang kami berikan di sini itu meliputi pendaftaran atau administrasi, kemudian ada pelayanan dalam transportasi, penginapan, konsumsi, asuransi, dan pendampingan ketika melaksanakan ibadah umrah atau haji plus. Untuk alumni sih biasanya kami punya group whatsapp ya mbak, jadi group khusus alumni ya sebagai wadah silaturahmi kami dengan alumni jemaah, seperti itu mbak contohnya".*[3]

Dapat dipahami bahwa awal berdirinya PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus ini kegiatan usahanya adalah sebagai agen penjualan tiket sekaligus penyedia jasa perjalanan wisata baik domestik maupun internasional. Kemudian, sebagai penyedia jasa kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) di mana pelanggan dapat memanfaatkan jasa untuk mengadakan pertemuan, perkumpulan antara pimpinan dan karyawan, serta pameran.

---

[2] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

[3] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Kemudian, pelayanan yang diberikan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus setelah resmi menjadi biro Ibadah Umrah meliputi pelayanan pendaftaran, konsumsi, transportasi, dan penginapan. Pada tahun 2019 sampai 2020 PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah memberangkatkan sebanyak 32 jemaah pada tahun 2019, dan jemaah tahun 2020 sebanyak 21 jemaah[4].

Dengan Motto **"Menghantarkan Jemaah Beribadah dengan Beribadah"**, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Semesta bertekad menjaga muamalah yang amanah dan sungguh-sungguh sehingga Jemaah mendapatkan pelayanan maksimal untuk kenyamanan ibadahnya.

2. Visi dan Misi

Dalam rangka memberikan kepuasan beribadah kepada para jemaah. Berikut adalah Visi dan Misi yang dimiliki PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus :

a. Visi PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus adalah:

"Memberikan bimbingan ibadah sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW. "

b. Misi PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus adalah:

---

[4] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

1) Amanah dan profesional untuk menghantarkan ibadah para jemaah.
2) Memelihara kesempurnaan ibadah para jemaah sesuai tuntunan Rasulullah SAW.
3) Memberikan pelayanan optimal untuk mendukung ibadah yang khusyuk dan nyaman.
4) Menyediakan fasilitas yang memuaskan di kelasnya.
5) Memelihara silaturahmi untuk mengikat persaudaraan.

Dengan niat yang tulus serta usaha yang optimal, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus bertekad memelihara komitmen di atas, mewujudkan kehendak para jemaah untuk menggapai kenikmatan dan kesempurnaan ibadah serta kenyamanan dalam pelayanan.

B. Pelayanan kepada Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Pelayanan yang diberikan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus meliputi pendaftaran, konsumsi, transportasi dan penginapan.

1. Pendaftaran

Ketentuan pendaftaran haji dan umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, yaitu:

a) Mengisi formulir pendaftaran.
b) Menyerahkan fotocopy KTP.
c) Menyerahkan fotocopy KK.

Dipindai dengan CamScanner

d) Menyerahkan fotocopy buku nikah bagi suami istri.

e) Menyerahkan pasport asli.

f) Menyerahkan kartu vaksin meningitis.

g) Menyerahkan pas foto 3 x 4 = 5 lembar 4 x 6 = 5 lembar.

Penyerahan dokumen ibadah umrah dikumpul minimal 3 bulan sebelum keberangkatan[5].

2. Konsumsi

Untuk konsumsi yang diberikan kepada jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus di Arab Saudi, disesuaikan dengan paket umrah yang dipilih oleh jemaah. Untuk paket umrah hotel bintang tiga biasanya konsumsinya berupa *catering* makanan dari luar hotel, dan makanan yang disiapkan adalah makanan khas Indonesia, seperti Gado-gado, Rendang, dan Soto. Sementara, untuk paket umrah hotel bintang empat dan lima konsumsinya mengikuti ketentuan restoran hotel, makanan yang disiapkan adalah khas Arab Saudi, seperti Nasi Biryani dan Kebab[6].

3. Transportasi

Untuk transportasi udara, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menggunakan Pesawat Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines.

---

[5] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

[6] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Untuk transportasi darat menggunakan bus eksekutif dengan fasilitas *Full Air Conditioner* (AC). Kapasitas bus hingga 45-50 orang dan didampingi oleh seorang *muttawif* berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah tiba di Arab Saudi.

4. Penginapan

Hotel yang disiapkan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus selama di Makkah dan Madinah, sebagai berikut[7] :

Standar Hotel	Nama Hotel	Harga Paket (Rp.)
Bintang 3	Infinity Hotel Makkah dan Dar Naeem Madinah	24.000.000 – 26.000.000
Bintang 4	Rove Madinah, Jiwar As Saqeefah Madinah, Makareem Ajyad Makkah, Nozol Royal Inn Madinah, dan Marwa Rotana Makkah.	26.000.000 – 32.000.000
Bintang 5	Hilton Convention Makkah, Shaza Al Madinah, Hilton Suites Makkah.	

C. Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam

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. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, dapat peneliti kelompokkan jawaban-jawaban yang sekiranya termasuk dalam Nilai Kejujuran, Kerendahan Hati,

[7] Company Profile PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Dipindai dengan CamScanner

Menepati Janji, dan Tanggung Jawab. Berikut adalah Nilai Etika Bisnis Islam yang diterapkan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus:

1. Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Pada PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

a) 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.

Saat diwawancarai Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan mengenai penyampaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menjelaskan,

> *"Selama menyampaikan penjelasan produk, kami selalu sampaikan fasilitas apa saja yang akan didapatkan, ya apa adanya saja mbak. Maksudnya, tidak ada tambahan ataupun pengurangan dalam penyampaian informasi produk-produk ke jemaah. Semua informasi disampaikan sesuai dengan yang ada dalam website dan brosur."*[8]

Selain itu, ketika ditanya mengenai bagaimana penentuan harga paket-paket umrah yang ditawarkan, Bapak Amirudin Azmi lebih lanjut menjelaskan,

> *"Kalau harga paket umrah yang kami tawarkan, semua sudah kami perhitungkan ya mbak, untuk harga paketnya sendiri ada di rentang harga 24 juta sampai 32 juta, tiap paket punya standarnya masing-masing. Untuk fasilitas yang akan*

[8] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

didapatkan itu meliputi, Visa, perlengkapan seperti tas koper fiber, tas cabin, tas kecil, bantal leher, seragam , kain ihram, ikat pinggang, kaos kaki, buku panduan umrah, dan ID Card, selain itu ada tiket pesawat domestik Lampung Jakarta PP, manasik umrah di Kota Metro, handling bandara di Indonesia dan Saudi, serta Muthowif. [9]"

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, dapat disimpulkan bahwa Nilai Kejujuran yang diterapkan oleh perusahaan meliputi kejujuran dalam menyampaikan informasi produk yang disampaikan apa adanya sesuai dengan yang tertera di brosur dan *banner*. Selain itu, kejujuran dalam menentukan harga, jemaah akan dilihatkan rincian biaya yang ada dalam tiap-tiap paket produk sehingga ada transparansi antara pihak travel dengan jemaah.

b) 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.

Berdasarkan wawancara dengan Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus mengenai kualitas penginapan atau hotel seperti apa yang didapatkan oleh jemaah, beliau menjelaskan bahwa,

"Selama di Arab Saudi, jemaah kami akan mendapatkan hotel atau penginapan yang terbaik, semua itu demi kepuasan jemaah kami tentunya mbak, untuk hotel atau penginapan yang paling

---

[9] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

> *sering digunakan adalah hotel berbintang empat atau lima, mulai dari Hilton Covention Makkah, Makkah Hilton Suite, hingga Shaza Al Madinah. Insyaallah jemaah akan nyaman beristirahat di sana"*[10]

Selanjutnya ketika ditanya mengenai bagaimana pihak PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menangani jemaah yang kekurangan dana tapi ingin sekali bisa pergi umrah, Bapak Amirudin Azmi menjelaskan,

> *"Dulu pernah mbak, ada calon jemaah, dia pingin banget pergi umrah katanya, tapi masih memilik keterbatasan dana, nah, dari pihak kami, kami sarankan calon jemaah tersebut untuk mencukupi dananya dulu dengan rutin menabung ya bisa juga mencicil di Travel kami, kemudian kami kasih solusi, kalau nanti ada promo paket umrah, pihak kami akan menghubungi calon jemaah tersebut. Kan dengan begitu biayanya bisa sedikit lebih murah."*[11]

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, dapat disimpulkan bahwa Nilai Kerendahan Hati yang diterapkan dalam lingkungan perusahaan adalah mengutamakan kebutuhan jemaah dalam hal penginapan dan siap menolong calon jemaah dengan memberikan saran dan solusi agar bisa pergi ibadah umrah.

c) 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

---

[10] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

[11] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

karyawan tidak mampu menepati janji akan menghilangkan kepercayaan jemaah kepada perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi, mengenai cara pihak travel menjaga loyalitas dengan jemaah, beliau menjelaskan,

> *"Untuk menjaga loyalitas kami dengan jemaah tentunya kami harus selalu menepati janji kami ke jemaah Mbak, seperti perjanjian ketika akad, calon jemaah yang udah lunas pembayarannya, akan segera kami beri ID Card, itu menunjukkan bahwa mereka telah resmi jadi jemaah kami. Terus, perlengkapan-perlengkapan yang kami berikan, selalu dalam keadaan baru dan tidak cacat, jika ada kerusakan kami janji menggantinya saat itu juga. Untuk perlengkapannya ini ada koper, kain ihrom untuk jemaah laki-laki, mukenah untuk jemaah wanita, bahan seragam nasional, seragam Garislurus, tas paspor, tas sandal, topi, buku panduan, buku do'a, dan sajadah"*

Selanjutnya dalam wawancara mengenai strategi promosi pihak travel supaya tidak kehilangan jemaah, Bapak Amirudin Azmi menjelaskan,

> *"Nah, biasanya alumni jemaah kami yang baru selesai pulang umrah, kami titipin brosur, siapa tau kan mereka bisa nyampein ke tamu-tamu yang datang atau keluarganya, selain itu biar alumni jemaah semakin semangat, kami menjanjikan mereka potongan harga jika bisa mengajak banyak calon jemaah untuk memakai jasa travel kami, gitu mbak."*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Nilai Menepati Janji yang diterapkan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, diantaranya pihak travel berusaha menepati janji dengan segera memberikan ID Card kepada jemaah yang telah melunasi pembayaran dan mengganti perlengkapan yang rusak

Dipindai dengan CamScanner

saat diberikan pada saat pelunasan. Kemudian, berjanji memberikan potongan harga bagi jemaah yang bisa mengajak banyak calon jemaah mendaftar ke PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

d) 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.

Saat diwawancarai mengenai bentuk tanggung jawab pihak PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus terhadap jemaahnya yang mengalami permasalahan, Bapak Amirudin Azmi menjelaskan, bahwa

> *"Jadi Mbak, untuk membantu jemaah kami yang semisal ada keluhan, kami membuat group WhatsApp khusus jemaah, dari group itu mereka bisa menyampaikan masalah mereka apa selama menjalani ibadah umrah, dan kami siap menolong, kami siap untuk membimbing. Karena mereka adalah tanggung jawab kami".*[12]

Selain itu, untuk jemaah yang baru bergabung untuk menggunakan jasa PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, jemaah akan dibimbing dari proses pendaftaran dan administrasi, pengurusan berkas-berkas atau dokumen, serta didampingi dari awal keberangkatan sampai pulang ke tanah air kembali. Untuk memudahkan jemaah dalam berkonsultansi terkait pelaksanaan ibadah

---

[12] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

umrah atau apapun, pihak Garislurus sudah menyediakan *contact person* di dalam brosur dan *website.*[13]

Saat diwawancarai mengenai tanggung jawab PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dalam hal keamanan dan keselamatan jemaah, Bapak Amirudin Azmi, menjelaskan bahwa,

> *"Setiap jemaah kami yang telah bergabung dan telah melunasi pembayaran tidak perlu khawatir terkait keamanan dan keselamatan yang kami berikan, setiap jemaah akan menerima yang namanya asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Serta pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah. Juga, pengurusan dokumen jemaah yang sakit, meninggal, atau hilang kami bertanggung jawab akan hal itu, mbak."*[14]

Sebagai bentuk tanggung jawab yang paling penting, dalam hal legalitas tentunya, PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah mendapat 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[15]. Dengan adanya izin tersebut jemaah tidak perlu merasa takut dan cemas atas kegiatan operasional yang dijalankan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

---

[13] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

[14] Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 19 Oktober 2021.

[15] Company Profile PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus.

Dipindai dengan CamScanner

2. Respon Jemaah Terhadap Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Pada PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Untuk menguji keabsahan informasi terkait implementasi Etika Bisnis Islam pada PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dapat ditelusuri melalui respon jemaah yang telah menggunakan jasa pelayanan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus. Adapun respon dan hasilnya adalah sebagai berikut:

a) Ibu Sutinah (Calon Jemaah)

Ibu Sutinah, seorang pedagang kue, bertempat tinggal di Kecamatan Metro Utara. Calon jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2021.

Saat diwawancarai mengenai pelayanan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

> *"Saya dilayani dengan sangat baik sama bapaknya, bapaknya ramah, murah senyum, dibantuin juga untuk mengurus berkas pendaftarannya, jika ada hal yang saya ga paham, bapaknya dengan senang hati menjelaskan, cuma pengurusan administrasinya agak lama ya mbak, soalnya bapaknya hanya bertugas sendirian."*[16]

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

> *"kalau untuk apa-apa yang akan saya dapatkan nanti pas umrah, saya kurang tau juga ya, mbak. Apakah sesuai atau tidak. Tapi kalau dilihat dari bapaknya jelasin tadi sih, ya sesuai dengan apa*

---

[16] Wawancara dengan Ibu Sutinah selaku calon jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2022, pada tanggal 21 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

yang tertera di brosurnya. Semoga saja ketika sudah berangkat umrah, bapaknya tetap amanah".[17]

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah menerapkan Nilai Kerendahan Hati dan Nilai Kejujuran.

b) Ibu Lastri (Calon Jemaah)

Ibu Lastri, seorang pemilik usaha laundry pakaian, bertempat tinggal di Kecamatan Metro Selatan. Calon jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2021.

Saat diwawancarai mengenai pelayanan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

"Alhamdulillah pelayanannya maksimal dan memuaskan, ini saya baru saja melunasi pembayaran mbak, dan sama bapaknya langsung dikasih ID Card sama perlengkapan umrah. Dulu bapaknya bilang kalau sudah lunas ya bakal dikasih, alhamdulillah sesuai dengan janji ketika akad".[18]

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

"ya menurut saya apa yang saya lihat dan baca di brosurnya, sama apa yang udah diberikan Garislurus ke jemaah sudah sesuai ya mbak, soalnya saya baru melihat-lihat dari foto-foto yang dikasih lihat sama bapaknya juga, yaa semoga saja ada produk atau hal yang baru dari Garislurus kedepannya".[19]

---

[17] Wawancara dengan Ibu Sutinah selaku calon jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2022, pada tanggal 21 Oktober 2021.

[18] Wawancara dengan Ibu Lastri selaku calon jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2022, pada tanggal 25 Oktober 2021.

[19] Wawancara dengan Ibu Lastri selaku calon jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus tahun 2022, pada tanggal 25 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah menerapkan Nilai Menepati Janji dan Nilai Kejujuran.

c) Bapak Paino (Alumni Jemaah)

Bapak Paino, seorang petani, bertempat tinggal di Kecamatan Anak Ratu Aji, Lampung Tengah. Jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus pada 27 September 2019.

Saat diwawancarai mengenai pelayanan administrasi oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

> *"Kalau menurut saya ya mbak, pelayanannya sudah sangat bagus, cukup profesional. Saya dibimbing dari proses pendaftaran sampai bisa berangkat umrah dengan baik. Muthawif-nya juga sangat ramah."*[20]

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

> *"Alhamdulillah mbak, semua informasi produk yang disampaikan mulai dari harga, fasilitas, dan penginapan yang tertera di brosur saya kira sesuai yaa."*[21]

Saat ditanya lebih lanjut mengenai fasilitas apa saja yang didapatkan selama menjadi jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, Bapak Paino menjelaskan,

---

[20] Wawancara dengan Bapak Paino selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

[21] Wawancara dengan Bapak Paino selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

> *"Selama menjadi jemaah Garislurus banyak fasilitas yang saya dapatkan ya mbak, mulai dari kemudahan dalam pengurusan administrasi, terus bimbingan ketika keberangkatan sampai kepulangan, selain itu saya juga dikasih pakaian ihram, koper, dan perlengkapan umrah lainnya itu kondisinya bagus, bersih kok, hotel tempat menginapnya juga bagus, hotel bintang empat, jaraknya dekat dengan Masjidil Haram. Mantap..sangat bertanggung jawab kepada kepuasaan jemaah."*[22]

Saat ditanya mengenai kendala yang pernah dialami selama menjalankan ibadah umrah, Bapak Paino menjelaskan bahwa beliau pernah mengalami kehilangan tas ransel, yang berisi buku panduan dan buku doa, beserta tasbih, seketika itu beliau langsung melapor ke group WhatsApp PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, dan oleh pihak Garislurus langsung diganti dengan yang perlengkapan yang baru.[23]

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan yang dilakukan oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Hajji Plus sudah menerapkan Nilai Kejujuran, Nilai Kerendahan Hati, Nilai Menepati Janji, dan Nilai Tanggung Jawab.

d) Bapak Beni (Alumni Jemaah)

Bapak Beni, seorang wirausaha, bertempat tinggal di Ganjar Agung, Kota Metro. Jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus pada 27 September 2019.

---

[22] Wawancara dengan Bapak Paino selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

[23] Wawancara dengan Bapak Paino selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Saat diwawancarai mengenai pelayanan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

> *"Pelayanannya cukup memuaskan ya, mbak. Saya bisa merasakan pengalaman spiritual yang alhamdulillah bagus, berkesan, khsusnya pas saya bisa merasakan yang namanya sholat di Hijr Ismail, bisa menyium Ka'bah, sangat terharus rasanya, mas Tour Guidenya juga baik dan bersahabat."*

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

> *"Untuk fasilitas produk-produk yang saya dapat ya sesuai dengan apa yang ada di brosur mbak, sesuai juga sama apa yang dijelaskan Pak Azmi. Insyaalah kalau ada rezeki lebih, saya mau umrah lagi di sini".*[24]

Saat ditanya lebih lanjut mengenai fasilitas apa saja yang didapatkan selama menjadi jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, Bapak Beni menjelaskan,

> *"Fasilitas yang saya dapatkan itu kayak hotel dan penginapan, semuanya baik dan menurut saya sangat memuaskan. Adapun keselarasan apa yang disampaikan diawal baik penjelasan harga dan paket, semuanya tepat dan diberikan kepada kami, seperti fasilitas hotel, penginapan, serta jadwal."*[25]

Saat ditanya mengenai kendala yang pernah dialami selama menjalankan ibadah umrah, Bapak Beni menjelaskan bahwa alhamdulillah tidak ada kendala, semua pelaksanaan ibadah berjalan lancar dari awal keberangkatan sampai pulang kembali ke tanah air.

---

[24] Wawancara dengan Bapak Beni selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

[25] Wawancara dengan Bapak Beni selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan yang dilakukan oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Hajji Plus sudah menerapkan Nilai Kejujuran, Nilai Kerendahan Hati, Nilai Menepati Janji, dan Nilai Tanggung Jawab.

e) Bapak Misgiyanto (Alumni Jemaah)

Bapak Misgiyanto, seorang wirausaha, bertempat tinggal di Metro Selatan, Kota Metro. Jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus pada 27 September 2019.

Saat diwawancarai mengenai pelayanan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

> *"Pelayanan di Garislurus yang dirasakan cukup memuaskan ya Mbak, yaitu dengan pendampingan di Indonesia dan Arab Saudi, bimbingan ibadah, koordinasi lapangan dan operasionalnya tidak membuat kecewa. Alhamdulillah wa syukurlillah ibadah umrah saya lancar tanpa ada hambatan."*[26]

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

> *"Menurut saya, ketepatan atas informasi fasilitas-fasilitas yang tertera di brosur dan ketika Pak Azmi menjelaskan di awal perjanjian itu sudah sesuai kok, itu yang saya rasakan, seperti hotel maupun konsumsinya. Semoga Garislurus ini selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan".*[27]

---

[26] Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

[27] Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Saat ditanya lebih lanjut mengenai fasilitas apa saja yang didapatkan selama menjadi jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, Bapak Misgiyanto menjelaskan,

> *"Untuk fasilitas hotel, konsumsi dan perlengkapan umrah bagus sih mbak, kondisi barangnya masih baru dan semua terbungkus plastik, kayak kain ihram dan koper. Terus, barang-barang di hotelnya juga bersi banget nyaman pokoknya."*

Saat ditanya mengenai kendala yang pernah dialami selama menjalankan ibadah umrah, Bapak Misgiyanto menjelaskan bahwa beliau pernah kebingungan ketika hendak memasuki kamar hotel, karena pintu hotel menggunakan kunci dari kartu, sehingga beliau menghubungi pihak travel untuk meminta bantuin, alhamdulillah semua bisa teratasi dengan cepat dan baik.

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan yang dilakukan oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Hajji Plus sudah menerapkan Nilai Kejujuran, Nilai Kerendahan Hati, Nilai Menepati Janji, dan Nilai Tanggung Jawab.

f) Bapak Don Morris (Alumni Jemaah)

Bapak Don Morris, seorang wirausaha, bertempat tinggal di Metro Pusat, Kota Metro. Jemaah umrah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus pada 27 September 2019.

Saat diwawancarai mengenai pelayanan oleh PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, beliau menjelaskan,

Dipindai dengan CamScanner

> *"Menurut saya ya mbak, untuk pelayanan Garislurus sejauh ini sama dengan travel yang lain, dari segi pelayanannya kepada jemaah, fasilitas hotel yang ditawarkan, dan makanannya sesuai dengan apa yang mereka jual."*[28]

Kemudian, ketika ditanya mengenai kesesuaian informasi produk PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dengan realisasinya di lapangan, beliau menjelaskan,

> *"Informasi di brosur dan di lapangan, menurut saya sesuai ya apa yang ada pada brosur dan penjelasan dari pihak Garislurus, tepat dengan pengaplikasiannya di lapangan. Pelayanannya sangat jujur."*

Saat ditanya lebih lanjut mengenai fasilitas apa saja yang didapatkan selama menjadi jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, Bapak Don Morris menjelaskan,

> *"Untuk fasilitas yang saya dapat itu, seragam batiknya sudah bagus, dari makanan pas di hotel juga enak, sesuai lidah orang Indonesia, untuk perlengkapan bagi jemaah mungkin bisa ditambah lagi variasinya, tapi sejauh ini cukup bagus dari kualitasnya."*[29]

Saat ditanya mengenai kendala yang pernah dialami selama menjalankan ibadah umrah, Bapak Don Morris menjelaskan bahwa selama menjalankan ibadah umrah beliau tidak mengalami kendala apapun, ada juga pun tidak terlalu berat, sekadar barang yang tertinggal atau lupa menaruh barang saja.

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan yang dilakukan oleh PT

---

[28] Wawancara dengan Bapak Don Morris selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

[29] Wawancara dengan Bapak Don Morris selaku jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, pada tanggal 27 Oktober 2021.

Dipindai dengan CamScanner

Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Hajji Plus sudah menerapkan Nilai Kejujuran, Nilai Kerendahan Hati, Nilai Menepati Janji, dan Nilai Tanggung Jawab.

Pernyataan atau testimoni yang diperoleh dari jemaah yang telah menggunakan jasa dari PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus, mengindikasikan bahwa prinsip-prinsip etika bisnis islam yang di-implementasi-kan benar adanya, serta diakui oleh jemaah.

D. Analisis Pelayanan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam.

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

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah sesuai dengan Etika Bisnis Islam yaitu dalam Nilai Kejujuran.

2. 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.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah sesuai dengan Etika Bisnis Islam yaitu dalam Nilai Kerendahan Hati.

Dipindai dengan CamScanner

3. 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.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah sesuai dengan Etika Bisnis Islam yaitu dalam Nilai Kerendahan Hati.

Dipindai dengan CamScanner

4. 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.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus telah sesuai dengan Etika Bisnis Islam yaitu dalam Nilai Tanggung Jawab.

Dipindai dengan CamScanner

BAB V
PENUTUP

A. 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

Dipindai dengan CamScanner

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.

B. Saran

Adapun saran dari peneliti untuk pelayanan di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus adalah sebaiknya lebih meningkatkan lagi dalam hal pelayanan administrasinya, karena yang bertugas hanya satu orang saja, dan lebih baik diadakan penambahan staff agar pekrjaan lebih efisien. Selain untuk tujuan di atas, penambahan staf itu juga perlu untuk membantu penjualan produk agar mempunyai jaringan jemaah yang semakin luas.

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Mustaq. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006.

Alma, Buchari dan Donni Juni Apriansa. *Ajaran Islam dalam Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 1994.

Alma, Bukhari, dkk. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Jejak, 2018.

Arijanto, Agus. *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.

Chaliq, Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendekia, 2011.

Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Hamid, Abdul. "Kemungkinan Berhaji Di Luar Zulhijjah Perspektif Qathi dan Zhanni". *Jurnal Penelitian* No. 1/Mei 2014.

Haras, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia". *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar, 2017.

Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.

Husnul Khatimah. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011

Irmayani. "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare". *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)* No. 1/2019.

Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Dipindai dengan CamScanner

Kasmir. *Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Kholilurrohman. "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam". *Jurnal Dakwah dan Komunikasi* No. 2/Juli-Desember 2017.

Mindarti, Lely Indah.. Manajemen Pelayanan Publik. Malang: UB Press, 2016.

Mukminin, Furqan. "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang). *Skripsi*,UIN Walisongo, 2015.

Nasuiton, Harun. *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987

Nurboko, Cholid, dan Abu Achmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Pratiwi, Anisa Pratiwi. "*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*". *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2017

Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2003.

Sembedo, Dimas Priyo. "Pelayanan Jemaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)". *Skripsi*, IAIN Walisongo, 2010.

Sinambela, Lijian Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Soegijino. "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data". *Jurnal Media Libangkes*, Vol. 3. No. 1/Tahun 1993.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Dipindai dengan CamScanner

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

Suwarno, Joko Sulak. "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015". Skripsi, UIN Walisongo, 2015.

Syaifuddin Anwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1991

Tangkillisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 1448/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020 12 Juni 2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
1. Nizaruddin., S.Ag.,M.H
2. Hotman.,M.E.Sy

di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama	:	Suci Hikma Jayanti
,NPM	:	1704010038
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul	:	Analisis Pelayanan Garislurus Lintang Semesta Travel Umroh dan Haji Plus Kepada Calon Jamaah Umroh Dilihat Dari Etika Bisnis Islam

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
   a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

Dipindai dengan CamScanner

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada Kepala Cabang PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

a. Bagaimana sejarah PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

b. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

c. Apa saja visi misi PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

d. Bagaimana penyampaian informasi produk-produk di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

e. Bagaimana penentuan harga setiap paket umrah yang ditawarkan?

f. Bagaimana kualitas hotel yang dipakai dan apa saja nama hotelnya?

g. Bagaimana PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menangani calon jemaahnya yang memiliki dana terbatas tetapi ingin pergi umrah?

h. Bagaimana cara pihak PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menjaga loyalitas dengan jemaahnya?

i. Bagaimana cara PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus menatrik calon jemaah baru?

j. Bagaiaman cara PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh jemaahnya?

k. Apa bentuk tanggung jawab PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus dalam hal keamanan dan keselamatan jemaah?

Dipindai dengan CamScanner

1. Apakah legalitas operasional PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus sudah diakui jemaah dan hukum?

2. Wawancara kepada calon dan alumni jemaah PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

a. Bagaimana menurut anda pelayanan administrasi di PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

b. Bagaimana menurut anda pelayanan dalam hal transportasi, penginapan, konsumsi, dan pendampingan ibadah umrah oleh PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus?

c. Bagaimana menurut anda kesesuaian penjelasan terkait informasi produk yang ditawarkan dalam brosur dengan realisasinya di lapangan?

d. Kendala apa saja yang pernah dialami selama menjalankan ibadah umrah dan solusinya?

Metro, 23 September 2021

Peneliti,

Suci Hikma Jayanti

NPM. 1704010038

Mengetahui,

Pembimbing I

Wahruddin, S.Ag, M.H.

NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II

Hotman, M.E.Sy.

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2058/In.28/D.1/TL.01/07/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	**SUCI HIKMA JAYANTI**
NPM	:	1704010038
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk :

1. Melaksanakan observasi/survey di PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa tersebut.

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk dilaksankan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 13 Juli 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507 Faksimili (0725) 47296 Website: www.febi.metrouniv.ac.id e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2058 a/In 28/D 1/TL.00/07/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT GARISLURUS
LINTAS SEMESTA TRAVEL
UMRAH DAN HAJI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan dengan Surat Tugas Nomor: 2058/In.28/D.1/TL.01/07/2021, tanggal 13 Juli 2021 atas nama saudara

Nama	:	**SUCI HIKMA JAYANTI**
NPM	:	1704010038
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT GARISLURUS LINTAS SEMESTA TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM".

Kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Demikian surat izin ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 13 Juli 2021
Wakil Dekan I,

Siti Zulpikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Dipindai dengan CamScanner

garislurus IZIN PPIU NO : 815 TAHUN 2019

No. : 003-Umroh/GLS/K/2021
Lampiran : -
Perihal : **Izin Research**

Kepada Yth.
Wakil Dekan Akademik Dan Kelembagaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Alloh Rabb semesta alam, Shalawat serta salam semoga tercurah bagi baginda Rasullah Salallahu 'Alaihi wa Sallam.

Menindaklanjuti permohonan dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor 2058/In.8/D.1/TL.01/07/2021 Tanggal 13 Juli 2021perihal permohonan Izin Research Penelitian Mahasiswa Manajemen Haji dan Umroh, Maka bersama ini diberikan Research kepada :

Nama	: **SUCI HIKMA JAYANTI**
NPM	: 1704010038
Semester	: 8 (Delapan)
Jurusan	: Manajemen Haji Dan Umroh

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikn tugas akhir/skripsi dilaksanakan pada :

Waktu	: Juli 2021 s.d Selesai
Lokasi/Objek	: PT. Garislurus Lintas Semesta Metro
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Jemah Umroh di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umroh dan Haji Plus dilihat dari Etika Bisnis Islam

Demikian Surat Rekomendasi ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Metro, 19 Oktober 2021
PT. Garislurus Lintas Semesta

Aminudin Azmi, SE
Kepala Cabang Metro

Bekasi :
Jl. Ciremai Raya No. BC227, Kayu Ringin Jaya – Bekasi Selatan Kota Bekasi, Jawa Barat 17144
Phone: 021-88961716 Fax: 021-8893610 Website: garislurus.com E-mail: contact@garislurus.com
Metro Lampung :
Jl. Sukarno Hatta 16c, Mulyojati Metro Selatan Kota Metro Provinsi Lampung
Phone: 0821 8265 0862 Website: garislurus.com E-mail: contact@garislurus.com

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
IAIN METRO Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website: digilib.metrouniv.ac.id, pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1007/In.28/S/U.1/OT.01/10/2021

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa

Nama : Suci Hikma Jayanti
NPM : 1704010038
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010038

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 12 Oktober 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. Asiad, S.Ag., S.Hum., M.H.
NIP 19750505 200112 1 002

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Hikma Jayanti **Fakultas/Jurusan** : FEBI /MHU
NPM : 1704010038 **Semester/TA** : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 5/4/2021	① Judul ditulis 1 spasi ② Belum nampak masalah yang akan diteliti pd LBM ③ - pd LBM To the point → diceritakan kondisi pd lokasi penelitian - pd LBM dikurangi teorinya ④. Sistematika penulisan, lihat buku Pedoman ⑤ Penelitian relevan, memuat: ① Identitas Peneliti ② Asal peneliti ③ Judul ④ Persamaan ⑤ Perbedaan	[signature]

Dosen Pembimbing II

[signature]

Hotman, S.E.I., M.E.Sy.

Mahasiswa ybs,

[signature]

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hayat Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : ...@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan** : **FEBI /MHU**

NPM : **1704010038** **Semester/TA** : **VIII/2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		(6) Setiap teori yang digunakan, harus disebutkan dg sudut pandang si peneliti dan dilanjutkan dg penelitian	
		(7) - Mengenai Metode, harus dipahami secara keseluruhan - Lihat buku pedoman - Berapa lembaga/jurnal yang akan diteliti - Berapa jumlah pengelola yang akan diteliti - Bagian Metode Wawancara.	

Dosen Pembimbing II

[redacted], S.E.I., M.E.Sy.

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan** : **FEBI /MHU**

NPM : **1704010038** **Semester/TA** : **VIII/2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 12/4 202	Acc proposal skripsi lanjutkan ke pembimbing I u/ mendapatkan bimbingan	(signature)

Dosen Pembimbing II

Hilman

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan** : **FEBI /MHU**

NPM : **1704010038** **Semester/TA** : **VIII/2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 16/4 21	Acc utk di seminarkan	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S.Ag, M.H.
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : **Suci Hikma Jayanti**
NPM : **1704010038**

Fakultas/Jurusan : **FEBI/MHU**
Semester/TA : **VIII/2021**

No	Hari/Tanggal	Materi yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 22/6 - 2021	✓ Pada LBM difokuskan mengenai berisi layanan di objek Penelitian dan didukung oleh data lapangan. ✓ Disesuaikan penulisan disesuaikan dg buku pedoman. ✓ Teori yang digunakan disesuaikan dg judul, kemudian yang hanya 1 teori saja. ✓ Pd LBM jangan kebanyakan teori!!	

Dosen Pembimbing II,

Hotman

Mahasiswa Ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id/E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : **Suci Hikma Jayanti**
NPM : **1704010038**

Fakultas/Jurusan : **FEBI/MHU**
Semester/TA : **VIII/2021**

No	Hari/Tanggal	Materi yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓ Penulisan Arabnya boleh font maupun jenisnya disesuaikan dgn buku pedoman	
		✓ Penelitian relevan dibuat lebih rinci dibuatkan tabel	
	Selasa 6/Juli 2021	~ ACC BAB I - III lanjutkan ke pembimbing I	
		~ lanjutkan penyusunan out line dan APD	

Dosen Pembimbing II,

Hefman

Mahasiswa Ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hayat Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : ainetro@my.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	**: Suci Hikma Jayanti**	**Fakultas/Jurusan**	**: FEBI /MHU**
NPM	**: 1704010038**	**Semester/TA**	**: IX /2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 30/8 21	Setiap tulisan harus di beri penjelasan Acc Bab I s/d III Lanjut ABD	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S.Ag, M.H.
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan** : **FEBI /MHU**

NPM : **1704010038** **Semester/TA** : IX /2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 20/9-2021	Acc ADD, lanjut ke pembimbing I u/ mendapat bimbingan & arahan.	

Dosen Pembimbing II

Hotman

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

IAIN METRO
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Hikma Jayanti Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU

NPM : 1704010038 Semester/TA : IX /2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 21/9 2.	Perbaiki APD sesuai catatan	

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hasan Dewantara Kampus 15 A Imopuro Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : ainmetro@my.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan** : **FEBI /MIHU**

NPM : **1704010038** **Semester/TA** : **IX /2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 23/9 21	Acc Abd Lanjut Pembahasan	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S.Ag, M.H.
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**
NPM : **1704010038** **Semester/TA** : IX /2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 4/10 2021	- Pertanyaan pada instrument/APD belum ada pada BAB IV, sementara sudah ada analisis. - Seluruh yang ada pd APD harus ada pada BAB IV, sbg bukti hasil penelitian dan hrs ada fotonotenya/catatan lainnya.	
	Senin 25/10-2021	- Perbaiki : halaman belum diketik pd tiap lembarnya!! - Saran harus jelas dan rinci, apa² dari sisi yg mana yg harus ditingkatkan.	

Dosen Pembimbing II

Hotman

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Suci Hikma Jayanti** **Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**
NPM : **1704010038** **Semester/TA** : IX /2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 1/10 2021	Acc BAB IV — V Lanjutkan ke prodi untuk di munaqosyahkan pada sidang munaqosyah.	[signature]

Dosen Pembimbing II

[signature]

[illegible]

Mahasiswa ybs,

[signature]

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hayam Wuruk Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : ... Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	**: Suci Hikma Jayanti**	**Fakultas/Jurusan**	**: FEBI /MHU**
NPM	**: 1704010038**	**Semester/TA**	**: IX /2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 8/ 2021 11	Tanggal wawancara di perbaiki Lihat Surat Survey dari kampus dan surat balasan dari PT Cari lagi Abstrak di perbaiki Persembahan dan Kata Pengantar di perbaiki	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S.Ag, M.H.
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Hayat Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : [illegible] Website : [illegible]

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Hikma Jayanti **Fakultas/Jurusan** : FEBI /MHU
NPM : 1704010038 **Semester/TA** : IX /2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu. 10/11/21	Acc utk di munaqo-syahkan	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S.Ag, M.H.
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa ybs,

Suci Hikma Jayanti
NPM. 1704010038

Dipindai dengan CamScanner

DOKUMENTASI

Wawancara dengan calon jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Wawancara dengan alumni jemaah PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Dipindai dengan CamScanner

Wawancara dengan Bapak Amirudin Azmi selaku Pimpinan PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap **SUCI HIKMA JAYANTI** lahir di Jakarta pada tanggal 4 Desember 1998, anak ke tiga dari tiga bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan suami istri, Bapak Utoyo dan Ibu Hapsah. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD 08 Pagi Jakarta Selatan lulus pada tahun ajaran 2009/2010, lalu melanjutkan di MTs Metro Batanghari lulus pada tahun ajaran 2012/2013 kemudian melanjutkan ke jenjang selanjutnya yaitu di MAN 1 Metro lulus pada tahun ajaran 2015/2016 dengan mengambil jurusan IPS.

Setelah lulus MAN peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: **"Analisis Pelayanan Jemaah Umrah Di PT. Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus Dilihat Dari Etika Bisnis Islam".**

Dipindai dengan CamScanner