IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS DALAM PELAYANAN BIRO UMROH DAN HAJI (STUDI KASUS PADA PT.SAFARI GLOBAL PERKASA)

Syamsul Aman[1], Amrina Yulfajar[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

ABSTRACT

This article explains that ethical values are important values that are included as the spirit of business activities. This can be a distinct advantage for the company, and in the end it will be more attractive to grow consumer loyalty. This research is a research that is supported by qualitative and descriptive qualitative methods which aims to explain and describe how business ethics can provide the best service in carrying out the Hajj and Umrah pilgrimages as a very good way of working which is carried out by PT Safari global perkasa. In this study shows the values of business ethics applied by PT. Mighty Global Safari, The first is the values of honesty in every service provided to consumers. Second, humility serves the value of consumers in the form of appreciation and wisdom. Third, the value of keeping promises in serving Hajj and Umrah from what is explained and what has been written to consumers. Finally, the value of responsibility in each implementation in serving consumers.

Keywords: business ethics, hajj and umrah services

Pendahuluan

Latar belakang penelitian

Indonesia adalah salah satu negara dengan mayoritas penduduknya beragama islam, meskipun ada beberapa agama lain yang dianut oleh masyarakat Indonesia. Terdapat rukun iman dan rukun islam yang menjadi suatu pondasi hidup dan beragama bagi manusia yang beragama islam. Haji merupakan salah satu ibadah yang di wajibkan atas setiap muslim yang memiliki rezeki yang lebih atau bisa di katakan mampu, kaum muslimin. hendaknya setiap muslim wajib menunaikan ibadah haji sedikitnya sekali seumur hidupnya, seiring dengan kewajiban itu masyarakat muslim yang sudah mampu antusias untuk melaksanakan ibadaha haji. Dengan seiringnya waktu semakin tahun semakin bertambah jumlah jamaah haji di Indonesia, dan mengalami peningkatan yang sangat pesat yang mengakibatkan antrean untuk berangkat haji sangat panjang bahkan peserta haji harus rela menunggu bertahun-tahun agar dapat berangkat memenuhi ibadah haji.

Umroh menjadi suatu pilihan bagi masyarakat untuk mengatasi masalah antrean panjang tersebut, meski ada beberapa perbedaan haji dengan umroh. Namun ibadah umroh hanya memliki sedikit perbedaan dengan ibadah haji yaitu pada waktu dan tempat. Umroh

[1] Syamsulurrahman5951@gmail.com
[2] rika.yuliastuti@stiemahardhika.ac.id

juga dapat dikatakan sebagai wisata religi, karena umroh lebih bebas dalam pelaksanaannya dan terikat oleh ketentuan-ketentuan khusus. Peningkatan permintaan perjalanan umroh pun terjadi. Fenomena peningkatan ini terjadi pada awal tahun 2015 dan biro perjalanan dan travel mulai bermunculan dan jasanya sebagi penyelnggara perjalanan umroh. Sebagai contoh di Surabaya banyak biro perjalanan menyusun paket umroh untuk dijual dan bersaing menawarkan beberapa variasi pada komponen paketnya seperti akomodasi, transportasi, dan lain sebagainya. Terkait banyaknya biro perjalanan bermunculan, mereka bersaing untuk menawarkan berbagai macam paket umroh dengan harga miring atau lebih murah dari biasanya. Namun, perlu konsumen tau apakah hal tersebut berpengaruh terhadap pelayan atau tidak karena pelayanan merupakan hal terpenting dalam menawarkan produk jasa yaitu paket umroh kepada konsumen, jadi konsumen harus lebih selektif dalam memilih biro perjalanan umroh dan haji. Didalam pelayanan jasa pada biro perjalanan juga sangat membutuhkan suatu etika dalam berbisnis.

Etika bisnis adalah kegiatan bisnis yang di laksanakan dengan cara mencangkup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, dan masyarakat. Etika bisnis juga dapat berarti refleksi atau ide tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu tentang sifat baik,buruk,benar, atau salah mrupakan yang tidak pantas di lakukan seorang pembisnis atau pekerja. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa etika bisnis merupakan suatu nilai tanggung jawab, jujur, rendah hati dan tepat janji didalam suatu perusahaan dibidang jasa, terutama biro perjalanan haji dan umroh.

Berdasarkan latar belakang maka penulis tertarik mengambil judul “Implementasi Etika Bisnis Dalam Pelayanan Biro Haji dan Umroh” penelitian dilakukan pada Pt. safari global karena perusahaan tersebut sudah berdiri sejak lama dan kosumen atau pelanggannya bisa dibilang sudah banyak.

Rumusan masalah

Bagaimana implementasi etika bisnis pada pt.safari global perkasa ?

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui implementasi etika bisnis dan pelayanan pada pt.safari global perkasa

Tinjauan Pustaka

Pengertian etika

Etika berasal dari kata *ethikos* dalam Bahasa yunani, Jika dilihat dari serapan bahasa Yunani maka pengertian etika berasal dari kebiasaan. Sedangkan menurut Kamus Besar etika merupakan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (moralitas).Ketika manusia mencerminkan unsur-unsur etika sebagai pendapat spontan, etika muncul. Perlunya refleksi dapat dirasakan karena sudut pandang moral mungkin berbeda dengan pandangan orang lain. Inilah sebabnya mengapa etika pada akhirnya diperlukan, yang tujuannya adalah untuk mengetahui apa yang harus dilakukan manusia. Sebagai bagian dari ilmu pengetahuan, objek etika adalah tingkah manusia. Tidak seperti ilmu-ilmu lain yang mempelajari tingkah manusia, sudut pandang etis adalah sudut pandang normatif yang Artinya etika dilihat dari perspektif kualitas perilaku manusia.

Teori Etika Bisnis Untuk Perusahaan Jasa

Etika bisnis sangat di butuhkan oleh pengusaha baru maupun pengusaha yang sudah lama terjun di dunia bisnis.

Teori etika yang di terapkan di perusahaan jasa ada 3 yaitu:

-memaksimalkan nilai perusahaan dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan,akuntabilitas, dapat di percaya,bertanggung jawab, dan adil agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat dan baik secara nasional maupun internasional.

-mendorong agar manajemen perusahaan dalam membuat keputusan dan menjalankan suatu Tindakan di landasi dengan nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan undang-undang, serta menyadari akan adanya tanggung jawab social perusaahn terhadap norma-norma yang berlaku.

-mendorong pemasaran perusahaan secara professional,transparan dan efisien.

Pengertian bisnis

Bisnis adalah suatu organisasi atau sistem ekonomi di mana barang dan jasa dapat ditukar dengan bentuk lain atau bentuk mata uang. Setiap bisnis membutuhkan investasi dan pelanggan yang cukup banyak untuk menjual produknya dalam jumlah tertentu untuk mendapatkan keuntungan.

Pengertian etika bisnis

Etika bisnis adalah suatu pengetahuan mengenai tata cara yang baik dalam memgelolah bisnis dengan memperhatikan norma dan moralitas

yang berlaku secara universal, ekonomi dan sosial.

Adapun istilah etika bisnis yang di tinjau dalam segi teoritis dapat di bedakan kedalam dua pengertian. Pertama yaitu kata etika berasal dari kata ethos yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha)* yang berarti adat istiadat dan kebiasaan. dapat di simpulkan bahwa etika berkaitan dengan suatu kebiasaan hidup yang baik, baik terdapat pada diri sendiri atau pada orang lain maupun pada suatu kelompok atau masyarakat. Kedua, etika dapat di definisikan sebagai proses pengevaluasian dari Tindakan menurut nilai prinsip dan moral. Perusahaan sangat perlu memperbaiki standar yang sama untuk individu, perusahaan,dan memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan, pegawai dan masyarakat.

Pengertian pelayanan

Pelayanan memiliki pengertian yang sangat luas tentang cara kerja dan tata cara kerja pelayanan yang kesemuanya itu untuk memuaskan konsumen, pegawai atau jasa yang terdidik dan memahami tanggung jawab pekerjaannya. oleh. Hingga berhasil, ia telah bekerja keras agar bisa melayani pelanggan dan mengutamakan mereka sebelum menyampaikan keinginannya. Selain itu, dalam proses pemberian pelayanan kepada konsumen sikap pelayanan yang ramah dan baik sangat diperlukan.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang baik, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, antara lain berpenampilan menarik, menarik, ramah, siap melayani, tenang dalam melayani, tidak bangga dibutuhkan, dan menguasai tanggung jawab pekerjaannya. Baik itu tugas yang melibatkan departemen atau departemen lain, mereka dapat berkomunikasi dengan baik, memahami bahasa isyarat konsumen, dan memiliki kemampuan untuk menangani masalah konsumen secara profesional.

Pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (Kasmir 2006:1). Awalnya harapan pelanggan sangat sederhana, meskipun dalam pandangan mereka standar yang umumnya mereka berikan kepada banyak perusahaan lain sangat biasa, ternyata ada layanan tambahan yang tidak diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan dengan ciri kualitas (quality nice). Fitur berkualitas tinggi mencakup komunikasi yang mudah, cepat, dan akurat dari petugas layanan ke pelanggan.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan dengan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkem bangan kebutuhan pelanggan (Daryanto, Setiabudi, Ismanto. 2014.)

Pengertian haji dan umroh

Pengertian haji secara etimologis berasal dari kata qasdhu yang berarti niat, maksud, dan bersengajah, sedangkan kata umroh berarti ziarah. Dan secara terminologis haji adalah niat yang bersengajah menuju baitullah dengan cara dan waktu yang telah di tentukan. Dan dapat di simpulkan bahwa keduanya adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke baitullah karena allah (QS. Al-Baqarah [2]: 196). Sedangkan menurut Bahasa umroh adalah bermakna ziarah, sedangkan umroh menurut syara' menziarahi ka'bah dengan cara melakukan tawaf di sekelilingnya dan mencukur rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu dan bersya'I antara shafa dan marwah (Aziz dan Hawwas 2001:297).

Haji adalah ziarah Islam tahunan ke Mekah yang merupakan kewajiban bagi umat islam yang telah mampu. Semua orang dewasa harus melakukan setidaknya sekali dalam hidup mereka.dengan syarat Mereka mampu secara fisik dan finansial untuk bepergian dan dapat menghidupi keluarga mereka ketika mereka pergi. Oleh karena itu, haji berarti pergi ke Mekah untuk menerapkan hukum Syariah.

Secara etimologis haji berarti lari atau pergi. Sedangkan istilah haji dengan sengaja pergi ke tempat suci (Mekkah) untuk berhaji, melakukan tawaf, sa'i dan wukuf di Alafah, serta melaksanakan segala persyaratan haji pada waktu yang telah ditentukan dan berjalan dengan tertib. Meskipun umrah secara syari'ah sendiri berarti mengunjungi Baitullah atau (masjidil haram) tujuannya adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dan bersengajah untuk memenuhi segala persyaratan pada waktu yang tidak ditentukan (seperti haji).

Metode penelitian

jenis penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kualiatif , metode

kualitatif adalah metode penelitian yang dapat digunakan untuk meneliti objek di bawah kondisi alam, dengan peneliti bertindak sebagai alat kunci, Sugiyono, (2019:18). Peneliti menggunakan metode kualitatif karena ingin mengetahui fenomena objek penelitian, seperti perilaku, motivasi, dan persepsi. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data utama berupa wawancara langsung yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umrah serta pemilik usaha pariwisata tentang perumusan strategi dan kebijakan pelayanan dan pemasaran, serta data tambahan hasil observasi dan pencatatan yang diberikan oleh penulis dalam bentuk berikut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara pertama peneliti melakukan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi dan pencatatan. Menurut Supriadi, (2020:169) wawancara adalah jenis pengumpulan data yang di lakukan dengan memakai Teknik melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan sumber informasi atau informan. Informan dalam penelitian ini adalah komisaris, direktur, dan tenaga pemasaran. Observasi yang dilakukan peneliti adalah mengamati proses dimana data dapat dikumpulkan secara langsung dengan mengunjungi objek penelitian. Fokus memperhatikan etika Biro Haji dan Umrah dalam melayani konsumennya. Menurut Sugiyono (2019:314), penelitian kepustakaan melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara. Peneliti menggunakan metode dokumen untuk menemukan data riil yang terkumpul dalam dokumen biro perjalanan haji dan umroh. Tahap terakhir pengumpulan data adalah pengecekan data, yaitu dapat mengecek keabsahan data yang telah peneliti kumpulkan, dan memperkuat keabsahan data penelitian melalui triangulasi metode. Triangulasi adalah metode membandingkan data dan informasi dengan cara yang berbeda Fauzyiah, (2015:34). Triangulasi ini digunakan untuk menguji keaslian suatu informasi. Metode triangulasi perbandingan adalah membandingkan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode wawancara yang sama dengan metode observasi. Jika hasilnya menunjukkan hasil yang konsisten, maka metode pengumpulan data dapat dikatakan reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah penyederhanaan data, penarikan kesimpulan dan penyajian data. Reduksi data didefinisikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, dan penyederhanaan data kasar dari catatan

yang tercatat di lapangan. Data laporan yang diperoleh dari situs akan dijelaskan secara lengkap dan rinci. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara, yang meliputi hasil wawancara berupa deskripsi teks naratif, disertai dengan dokumen, foto atau gambar sejenis untuk menarik kesimpulan. Akhirnya, peneliti menarik kesimpulan dari kategori yang berbeda, yaitu berdasarkan observasi dan wawancara, menggunakan kata-kata yang mudah dipahami untuk mengekstrak esensi dari hasil penelitian. Kemudian data tersebut dirangkum dan dianalisis melalui ground research.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Berawal dari kepedulian terhadap anak yatim dan kaum dhuafa yang kurang mendapatkan pendidikan yang layak dan memadai, beberapa dosen dari Universitas Airlangga dan Universitas Islam Negeri Surabaya (IAIN Sunan Ampel) tergerak hatinya untuk mendirikan usaha yang profitnya di darmabaktikan untuk membiayai pendidikan anak yatim dan kaum dhuafa. Gagasan dan cita-cita yang mulia tersebut diikrarkan di depan Ka'bah (Baitullah) saat mereka menunaikan ibadah Haji. Akhirnya pada tahun 2008, gagasan dan cita-cita mulia tersebut oleh Bapak Muhammad Asfar selaku penggagas utama diwujudkan dalam bentuk konkrit berupa pendirian PT. Safari Global Perkasa yang bergerak dalam bidang pelayanan Umrah dan Haji Khusus dengan brand "Safari Umrah & Haji". Keuntungan perusahaan ini sepenuhnya diinfaqkan untuk Pondok Pesantren Idhotun Nasyi'in di Desa Sugihwaras, Kalitengah Lamongan Jawa Timur, sehingga dapat memberikan pendidikan gratis kepada para anak yatim dan kaum dhuafa, mulai dari sekolah Dasar, SMP dan SMA. Dalam perjalanannya Safari Umrah & Haji yang bermotokan "Umrah Sekaligus Bersedekah" mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga mulai tahun 2010 memberangkatkan jama'ah umrah dan haji khusus. Kepercayaan ini akan senantiasa dijaga dengan pelayanan terbaik bagi jama'ah umrah/haji khusus karena mereka adalah tamu-tamu Allah SWT, sekaligus menjaga komitmen perusahaan untuk mengentas kemiskinan berupa sumbangsih dalam pendidikan anak yatim dan kaum dhuafa.

Implementasi Etika Bisnis dalam pelayanan pada Pt. Safari Globlal perkasa

Dalam sebuah perusahaan pelanggan atau konsumen merupakan komponen penting dalam menentukan kemajuan

perusahaan. Sebuah perusahaan yang ingin maju berharap konsumen untuk terus membeli barang atau jasanya dang ingin mempertahankan konsumennya tersebut. Didalam dunia usaha perusahaan akan memperhatikan sebuah konsep keunggulan kompetitif, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bersaing dan bertahan untuk menghasilkan laba yang signifikan. Pada perusahaan jasa, keunggulan kompetitifi dilakukan dengan bentuk pelayanan yang baik. Suatu pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaaan maupun konsumen dikarenakan dapat mempertahankan loyalitas konsumen untuk mengamankan masa depan bisnisnya.

Etika bisnis islam merupakan salah satu hal yang dapat digunakakn menjadi tolak ukur pelayanan dalam bertingkah kepada konsumen. Dari hasil pengamatan peneliti etika bisnis islam Pt. Safari Globlal Perkasa telah diterapkan oleh para karyawan dalam melayani konsumennya, diantaranya dengan melakukan beberapa hal yaitu:

1. Nilai kejujuran

   Nilai kejujuran dapat diartikan bahwa setiap pelayan tidak dicampuri dengan kebohongan atau dilakukan dengan apa adanya.sikap kejujuran yang di terapkan oleh seluruh karyawan Ketika menjelaskan dan memasarkan paket-paket haji dan umroh, dan tidak melakukan kebohongan terhadap harga dalam penjualan paket perjalanan, karena semua yang disampaikan karyawan kepada pelanggan apa adanya sesuai pada brosur.

   Kejujuran yang dilihat pada Pt. Safari Globlal Perkasa yaitu, pertama dilihat dari surat ijin penyelenggara haji khusus dan umroh yang artinya perusahaan ini bukan travel yang ingin membohongi masyarakat (bodong). Kedua dalam pembiayaan perusahaan ini menetapkan harga standart yang telah ditetapkan oleh kementrian agama republic Indonesia. Ketiga kejujuran dalam layanan yang di inginkan oleh pelanggan pada saat kesepakatan pada pembelian paket, seperti fasilitas, transportasi dan lain-lain.

2. Nilai kerendahan Hati

Dari hasil wawancara pnulus terhadap karyawan maupun direktur, nilai kerendahan hati dalam lingkungan perusahaan merupak sikap saling menolong. Sikap saling menolong ini dalam bentuk apresisasi perusahaan kepada jamaah pada saat di

Indonesia maupun di arab Saudi dan menolong jamaah, baik berupa material maupun tenaga.

3. Nilai menepati janji

Menepati janji merupakan salah satu hal terpenting pagi perusahaan maupun jamaah. Nilai menpati janji Pt. Safari Globlal Perkasa mencakup pada kesepakatan antara direksi dengan konsumen dengan meliputi apa yang disampaikan perusahaan pada waktu manasik haji atau umroh dan realisasi hal yang tertulis pada brosur meliputi fasilitas-fasilitas yang didapatkan. Bagi Pt. Safari Globlal perkasa menepati janji merupakan hal yang wajib dilakukan karena dengan hal tersebut akan melahirkan kepuasan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diucapkan oleh direktur perusahaan "Jika kita dapat menepati janji kita, maka konsumen akan menanamkan rasa kepercayaannya kepada kita".

Peneliti melakukan validitas atau cross check dengan mewanwancari konsumen Pt. Safari Global Perkasa, dan hasilnya sesuai dengan apa yang peneliti dapat pada saat wawancar kepada direktur perusahaan.

4. Nilai Tanggung Jawab

Dari hasil penelitian penulis menemukan suatu bentuk tanggung jawab apa Pt. Safari Global Perkasa terhadap konsumen. Menurut manajer perusahaan tanggung jawab merupakan suatu bentuk keterbuakaan, kejujuran, dan pelayan yang optimal kepada konsumen. Output tanggung jawab dalam suatu pelayanan ialah rasa nyaman dan aman yang timbul legalitas perusahaan. Pt Safari Global Perkasa telah memiliki surat izin penyelenggara haji khusus dan umroh. Pt. safari Global Perkasa sudah berdiri sejak tahun 2008, disini dapat dilihat bahwa perusahaan ini sangat amanah dalam memberikan pelayanan terhadap jamaahnya sehingga perusahaan dapat bertahan lama. Sikap tanggung jawab selalu diperhatikan pada perusahaan ini dikarenakan sikap tanggung jawab adalah hal penting didalam usaha atau bisnis. Dengan adanya tanggung jawab maka konsumen akan percaya pada perusahaan dan menumbuhkan loyalitas konsumen terhadapa perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai yang di implementasikan pada Pt. Safari Global Perkasa adalah nilai

kejujuran, nilai kerendahan hatoi, nilai menepati janji, dan nilai tanggung jawab. Terkait dengan pelayanan Pt. Safari Global Perkasa telah mengimplementasikan pelayanan sesuai dengan etika atau standar pelayanan yang baik.

Saran

Adapun beberapa saran dari penulis sebagai berikut : Pertama, peningkatan pelayanan etika bisnis perusahaan terus ditingkatkan, walaupun sudah tergolong baik. Kedua, mengapresiasi kepada jamaah haji dan umroh lebih ditingkatkan agar meningkatkan kepuasan jamaah dan menambah loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an al-Karim

Daryanto, Setiabudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava media: Yogyakarta

Kasmir (2006). *Etika Customer Service. Jakarta.* PT. Raja Grafindo Persada

DepartemenAgamaIslam,PendidikanAgamaIslam,(Jakarta:Departemen Agama,2001),Cet9.

Sugiono (2019), metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D alafabeta

Supriadi, I. (2020)., Metode Riset Akuntansi. Deepublish.