

BAB IV

HASIL TEMUAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil PT Menara Kamilah

PT Menara Kamilah Tours & Travel didirikan di Tulungagung pada 04 Juni 2015 yang bertempat di Jl. A. Yani Timur V No. 5 Kampungdalem Tulungagung merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang biro perjalanan wisata, penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Dengan latar belakang pengalaman pemilik perusahaan dalam menangani jama'ah umroh dan didukung oleh staf umroh dan haji khusus serta perwakilan di Saudi Arabia yang cukup berpengalaman akan merupakan kunci utama dari kesempurnaan perjalanan ibadah umroh para jama'ah Menara Kamilah.⁶³

2. Visi, Misi PT Menara Kamilah⁶⁴

Visi:

- a. Sebagai sarana mewujudkan niat untuk beribadah ke tanah suci Makkah-Madinah dengan khusyu', nyaman dan amanah.
- b. Melayani menuju kemabruran

Misi:

⁶³ Dokumen profil perusahaan PT. Menara Kamilah Tulungagung

⁶⁴ *Ibid.*

Mewujudkan program-program Menara Kamilah sebagai sarana da'wah Islamiyah dalam mengajak umat Islam melaksanakan kewajiban rukun Islam yang kelima.

3. Struktur Kepengurusan⁶⁵

Komisaris	: Shofi Ruhani Umi Ghurroh
Direktur Utama	: Mukhid
Direktur	: Nonik Chudaifah Aini Qoriroh
Manager	: Dzulhaq Reza Syahranni'am
Divisi Operasional	: Zainul Arif
Divisi Ticketing	: Zahwa Putri Mutiara
Divisi Accounting	: Rosita Apriliyarani
Divisi Dokumen	: Mohammad Hasan Amiruddin
Divisi Perlengkapan	: Sri Utami
Divisi Kasir	: Yuda
Divisi Marketing	: Via Khusnia

4. Produk/ Jasa

Dalam menentukan produk dan biaya setiap produk perusahaan perjalanan haji dan umroh PT Menara Kamilah Tulungagung melakukan pembaharuan di setiap tahunnya, hal tersebut dilakukan karena menyesuaikan perubahan waktu dan juga menyesuaikan kebijakan pemerintah. Berikut adalah daftar harga dan jadwal keberangkatan umroh tahun 2019 – 2020.

⁶⁵ *Ibid.*

Tabel 4.1
Daftar Harga dan Jadwal Keberangkatan Umroh Tahun 2019-2020

PROGRAM	TANGGAL	PESAWAT	MAKKAH	MADINAH	BIAYA
November 2019					
14 hari	6 - 19 Nov	Malaysia	Pullman Zam-zam	Andalus	Rp 32.000.000,-
15 hari Arba'in	6 - 20 Nov	Malaysia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 28.500.000,-
10 hari Maulid	14 - 23 Nov	Saudia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 24.500.000,-
17 hari Arba'in	19 Nov - 5 Des	Saudia	Villa Hilton	Mubarak Silver	Rp 32.000.000,-
Desember 2019					
15 hari Arba'in	23 - 6 Jan	Saudia	Villa Hilton	Mubarak Silver	Rp 32.000.000,-
10 hari	23 - 1 Jan	Saudia	Villa Hilton	Mubarak Silver	Rp 27.000.000,-
Januari 2020					
13 hari	11 - 23 Jan	Lion Air	Villa Hilton	Alrawdah	Rp 27.500.000,-
15 hari Arba'in	20 Jan - 2 Feb	Saudia	Baity 5	Alrawdah	Rp 29.000.000,-
Februari 2020					
17 hari Arba'in	5 - 21 Feb	Saudia	Burj Sulton	Alrawdah	Rp 29.500.000,-
13 hari	20 Feb - 3 Mar	Saudia	Villa Hilton	Alrawdah	Rp 27.800.000,-
15 hari Arba'in	26 Feb - 11 Mar	Saudia	Villa Hilton	Mubarak Silver	Rp 29.000.000,-
13 hari	26 Feb - 9 Mar	Saudia	Villa Hilton	Mubarak Silver	Rp 27.800.000,-
10 hari	26 Feb - 8 Mar	Saudia	Villa Hilton	Alrawdah	Rp 25.000.000,-
Maret 2020					
15 hari Arba'in	25 Mar - 8 Apr	Saudia	Final Rehab	Mubarak Silver	Rp 29.500.000,-
13 hari Sya'ban	25 Mar - 6 Apr	Saudia	Final Rehab	Mubarak Silver	Rp 27.500.000,-
April 2020					
Awal Ramadhan	27 Apr - 12 Mei	Malaysia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 34.000.000,-
Full Ramadhan	27 Apr - 26 Mei	Malaysia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 44.000.000,-
Mei 2020					
Akhir Ramadhan	12 - 27 Mei	Malaysia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 39.000.000,-

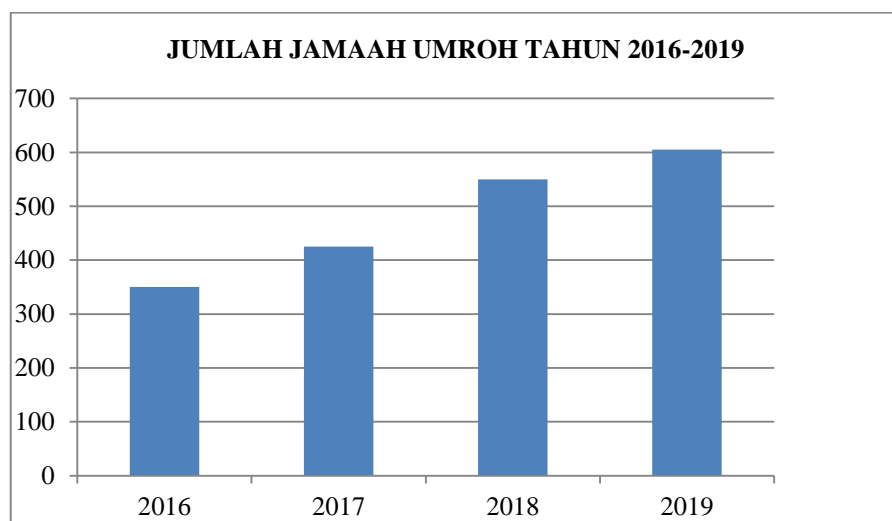
Syawwal Arbain	30 Mei - 14 Jun	Malaysia	Final Rehab	Alrawdah	Rp 30.000.000,-
-------------------	--------------------	----------	-------------	----------	--------------------

Sumber: Kantor PT. Menara Kamilah

5. Proyeksi Penjualan

PT Menara Kamilah memiliki sebuah target yang mana setiap tahun proyeksi penjualan paket-paket umroh yang ditawarkan selalu mengalami peningkatan dengan menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Sebagaimana data yang tertera pada diagram penjualan paket umroh pada tahun 2016 hingga tahun 2019 yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan.⁶⁶

Gambar 4.1
Data Jumlah Jamaah Umroh PT Menara Kamilah Tahun 2016-2019



Sumber: Kantor PT. Menara Kamilah

⁶⁶ *Ibid.*

B. Paparan Data

1. Implementasi Etika Bisnis Islam pada PT Menara Kamilah Travel Umroh dan Haji Khusus Tulungagung

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek dalam kehidupan umatnya, termasuk dalam hal perekonomian. Segala aturan-aturan yang ada dalam Islam bertujuan untuk mencapai kemaslahatan hidup manusia serta menjauhkan manusia dari keburukan. Dalam menjalankan suatu bisnis, Islam juga mempunyai ajaran yang semestinya harus diimplementasikan oleh para pelaku bisnis. Nilai-nilai ajaran dalam Islam yang mengatur kegiatan bisnis yaitu dipaparkan pada prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Adapun prinsip-prinsip etika bisnis Islam yaitu: *unity* (kesatuan), *Equilibrium* (keseimbangan), *free will* (kehendak bebas), dan *responsibility* (tanggung jawab). Etika bisnis Islam mengarahkan perilaku bisnis dengan berdasarkan nilai-nilai nilai-nilai agama serta menjauhkan diri dari semua hal yang bertentangan dengan prinsip syariah. Berikut ini adalah implemetasi etika bisnis Islam pada PT Menara Kamilah biro Haji dan Umrah Tulungagung.

a. Prinsip Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Konsep kesatuan (*unity/tauhid*) merupakan dimensi vertikal Islam yang membuat individu memiliki perasaan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan, maka Allah SWT senantiasa mengawasi. Dengan mengimplementasikan konsep tauhid dalam setiap aspek-aspek kehidupan seperti ekonomi, maka setiap aktivitas yang

dijalankan tentunya tidak akan melakukan penyimpangan yang dapat merugikan lingkungan maupun individu yang lain.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Reza yang mengatakan

“kalau rutinan, untuk karyawan ada, dulu yaitu setiap jumat siang, setelah sholat jumat atau sekitar pukul satu siang , itu nanti kita ngaji fiqh bareng-bareng dengan karyawan kemudian dilanjutkan dengan evaluasi karyawan, evaluasi kantor mingguan, ya nanti keluhan-keluhan dari teman-teman karyawan, masukan-masukan untuk pekerjaan kita dan untuk persiapan keberangkatan”.⁶⁷

Kemudian Pak Reza juga menambahkan

“tujuan dari pada kegiatan rutin ngaji fiqh setiap hari jumat itu untuk menambahkan pengetahuan agama dan juga menambah iman bagi setiap karyawan jadi selain kita menambahkan gizi jasmani kita juga menambahkan gizi rohaninya, itu tujuan utamanya yaitu untuk menambah ilmu pengetahuan agama terutama fiqh ibadah untuk temen-temen karyawan. Karena itu untuk menambah keimanan kita jadi ya sangat baik untuk saya terutama mengikuti kegiatan tersebut dan untuk mengikuti kajian tersebut.”

“ibadah itu makanan bagi ruh kita. Kalo ruh kita tidak diberi makan akibatnya bisa berimbas pada fokus dan konsentrasi kita dalam bekerja. Dan dengan ibadah juga mengajarkan kita dalam berdisiplin, terutama disiplin kita terhadap waktu”.⁶⁸

Hal tersebut dibenarkan oleh bu Sri Utami, beliau mengatakan

“iya benar, saya berpartisipasi alasannya ngaji fiqh itu mengikuti anjuran dari perusahaan yang kedua ibadah punya pengetahuan tentang fiqh itu aja”.⁶⁹

b. Prinsip *Equilibrium* (Keseimbangan)

⁶⁷ Wawancara dengan Pak Dzulhaq Reza Syahranni'am, Manager PT Menara Kamilah, pada tanggal 17 Juli 2021

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Wawancara dengan Bu Sri Utami, Karyawan PT Menara Kamilah, pada tanggal 12 September 2021

Prinsip Keseimbangan merupakan kondisi yang mengarah pada perilaku adil dan seimbang. Perintah berbuat adil dan seimbang juga dijelaskan dalam ajaran Islam terlebih dalam konteks berbisnis, di mana seorang Muslim hendaklah berbuat adil dengan tidak berbuat curang yang dapat merugikan pihak lain, karena hal tersebut akan membawanya dalam ketakwaan kepada Allah SWT.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Reza

“jadi harga untuk paket umroh itu bisa dilihat pertama dari jumlah harinya, yang kedua dari fasilitasnya, jadi bisa dilihat dari itu, jumlah hari dan fasilitas, kalo jumlah hari itu biasanya ada paket 10 hari, 13 hari, dan 15 hari. kalau fasilitas itu nanti bisa dilihat nanti naik pesawatnya apa, pesawatnya itu bisa langsung, Surabaya langsung ke Madinah atau transit dulu Surabaya Malaysia trus Malaysia Madinah, Surabaya Jakarta Madinah, nah itu untuk pesawatnya, trus fasilitas hotel, hotelnya jauh apa dekat, dari masjid, ataupun hotelnya berbintang berapa, nah itu mempengaruhi biaya, itu mungkin faktor-faktor yang sangat membedakan paket satu dengan paket lainnya yaitu jumlah hari dan fasilitasnya, itu yang membedakan kita untuk menentukan harganya”.⁷⁰

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Gus Anang

“betul, dan insyaallah malah klewat itu ya, artinya dengan mungkin biaya agak sederhana tapi fasilitasnya begitu, memang kekeluargaan gitu ya, jadi ini yang saya rasakan. Jadi dan ini sementara setiap orang kan punya kesan sendiri-sendiri kalo saya begitu ya. Artinya karena biasanya ada juga yang dengan biaya segitu terkadang teman-teman yang lain itu loh kok fasilitasnya agak begini, tapi jenengan kok bisa begini, tapi kita juga tidak anu lo ya ini kan mungkin faktor fardhuminallah jadi ya seperti itulah. Jadi menurut kulo, yang saya alami jadi juga enak, peribasan jadi kalo di menara kamilah ini yang muthawif artinya yang mendamping atau kepala rombongan itu kyainya masing-masing gitu ya mbak ya, di samping dari kantor kalo nanti ada lebih dari satu rombongan, itu di samping di sini juga kalo yang di Indonesia

⁷⁰ *Ibid.*

itu yang banyak itu kan sistimnya di menara kamilah itu sangat bagus sekali karna melibatkan juga para kyai-kyai nya, jadi rata-rata yang di rekrut itu tokoh-tokoh masyarakat, kyai-kyai pondok pesantren, gus kyai itu ya, jadi ada seperti kalo bimbingan manasik disamping yang dari kantor tentang tehnik ini mungkin untuk masalah ritual kegiatannya keagamaannya tentang masalah syarat rukun umroh ini lebih banyak dijelaskan oleh kyainya tadi, dan kyainya itu juga ikut kesana sehingga mendampingi di samping di sana juga ada muthowif yang banyak tadi ya, jadi juga didampingi oleh tokoh atau istilahnya ketua rombongan yang dari kyainya di daerahnya tersebut, sehingga jamaah itu nyaman. Yang saya rasakan itu alhamdulillah jamaah nyaman sekali. Ini kesan saya begitu”.⁷¹

Hal senada juga diungkapkan oleh Bu Ruly

“karena kemarin kan saya memang ada tambahan jadi yang seharusnya dengan biaya sekian itu kan satu kamar ada beberapa orang saya memang meminta untuk satu kamar hanya dengan suami saya, ya saya rasa sih ya tidak terlalu mahal sih ya standar saja, kemudian yang pelayanan di sana mulai dari makannya apanya tu saya rasa sudah lebih dari cukup masyaallah semuanya tu diberikan kayak berlebih begitu, makanannya enak-enak sesuai dengan lidah orang Indonesia, jadi pelayanan dari pt kamilahnya jos lah menurut saya gitu”.⁷²

Begitu juga hasil wawancara dengan Pak Agung

“fasilitasnya ya memadai sih mbak bagus. Ya sesuai sih mbak, dengan apa yang di bayar dengan itu, pelayanannya juga bagus kok”.⁷³

c. Prinsip *Free Will* (Kehendak bebas)

Dalam ajaran Islam, manusia merupakan makhluk yang diberikan tugas oleh Allah SWT sebagai khalifah di bumi yang mana

⁷¹ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

⁷² Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

⁷³ Wawancara dengan Pak Agung Kurniawan, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 21 Agustus 2021

dapat diartikan bahwa manusia merupakan wakil Allah untuk menjadi pemimpin di bumi. Manusia bebas melakukan aktivitas ataupun tindakan dalam rangka memperoleh kemasalahah-an dengan cara memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia. Namun, kebebasan yang dimaksud tentunya tetap dibatasi dengan nilai-nilai Islam karena kebebasan yang mutlak hanya dimiliki Allah SWT.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Reza

“kita mempunyai dalam satu tahun musim umroh itu kita mempunyai banyak paket, ada paket misalnya paket 13 hari hotelnya A pesawatnya A itu biaya sekian, dan lainnya misalnya 15 hari dengan fasilitas hotelnya B pesawatnya B, itu kita punya list nya 1 tahun, itu nanti tinggal jamaah milih yang mana yang ingin diikuti”.⁷⁴

Seperti yang diungkapkan oleh Gus Anang

“o iyaa, takhyir sifatnya kalau di sini ini saya kalau di paksa juga ndak mau ya to, jadi artinya bebas ya, takhyir kita milih paket berapa terserah. Cuma memang kalo kita memilih paket itu kan juga harus mempertimbangkan terhadap jamaah sebab kalo jamaahnya kurang dari satu rombongan kan biayanya nanti kan mungkin sulit untuk di atur, jadi setidaknya satu rombongan. Jadi ndak papa bisa ada yang paket 9 hari ada yang 12 hari kalo jamaah saya yang pingin tu malah banyak 15 16 itu malah seneng. Dan itu di sini los, itu enak nya jadi ndak di batasi hanya ini, ndak, jadi takhyir terserah cuman ya tadi, tapi kalo hanya 1 jamaah 2 jamaah 5 jamaah ya susah walaupun toh misalkan milih paket ini setidaknya harus setidaknya nanti bisa digabung satu rombongan, ini kan karena kalo kurang dari satu rombongan kan mesti ndak memungkinkan kan, la ini, jadi intinya takhyir enak, kita tergantung milih yang mana, relatif dan biasanya kalo jamaah yang pegawai itu rata-rata yang milih sedikit maksimal 13 itu 2019 awal saya berangkat alhamdulillah sama pak sekda dulu belum pak sekda Pak Sukaji, itu paket yang 13 hari. Tapi untuk jamaah yang selain

⁷⁴ Wawancara dengan Pak Dzulhaq Reza Syahranni'am, Manager PT Menara Kamilah, pada tanggal 17 Juli 2021

pegawai biasanya milih yang lama 15 dan itu sini itu los, enak, enakya begitu”.⁷⁵

Hal senada juga di ungkapkan oleh Bu Ruly

“jadi ada beberapa paket memang untuk menara kamilah itu memberi kebebasan kepada seperti saya ini ya, kepada konsumennya dengan se bebas-bebasnya jadi tergantung dari konsumen mau memilih yang mana juga tergantung dari budgetnya mau berapa hari, kebetulan saya di sana kemarin 17 hari memang saya meminta yang agak lama sekalian dan waktu itu dengan jumlah saya di sana yang lama itu ternyata ya maksudnya ya gak begitu mahal banget gitu lo. Saya rasa ya termasuk murah lah di menara kamilah ini”.⁷⁶

Sebagaimana yang dikatakan oleh Pak Agung

“wo iya, jadi ditanya paketnya pilih yang ini apa yang itu, kalau aku sendiri pribadi murah, paketnya itu murah dan bisa dicicil itu lo mbak”.⁷⁷

d. Prinsip *Responsibility* (Tanggung jawab)

Islam sangat menekankan konsep tanggung jawab pada setiap tindakan yang dilakukan tiap individu maupun kelompok. Manusia harus siap mempertanggungjawabkan segala tindakan yang lakukannya bukan hanya kepada makhluk yang ada di sekitarnya, tetapi yang paling penting adalah pertanggungjawaban kepada Tuhan kelak. Begitu pula dalam menjalankan suatu bisnis, tanggung jawab sangat ditekankan. Jadi setelah melakukan segala aktivitas bisnis

⁷⁵ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

⁷⁶ Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

⁷⁷ Wawancara dengan Pak Agung Kurniawan, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 21 Agustus 2021

dalam bentuk kebebasan, maka semua itu perlu adanya pertanggungjawaban.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Reza

“kalo untuk karyawan kan ketika ada plane memang pernah, ya mungkin kadang yang sering itu jam kerja molor, karena kan kalau keberangkatan umroh itu kan kadang pesawatnya berangkatnya jam 5 subuh otomatis jam 9 malam harus berangkat dari sini, nah temen-temen itu kita minta untuk datang ke kantor jam 9 malam padahal itu diluar jam kerja. tapi itu nanti kan di evaluasi setiap hari jumat. Kalau dari jamaah itu ya mesti ada, tapi kita ada untuk mengantisipasi itu komplek dari jamaah kita mempunyai kuisisioner atau apa kuisisioner itu ya untuk kesan kesannya. di isi setiap jamaah sebelum balik ke tanah air, nanti menjadi masukan kita, apa kekurangannya, di fasilitas, atau mungkin di pelayanan, ya itu nanti kita evaluasi di setiap keberangkatan”.⁷⁸

Begitu juga hasil wawancara dengan Gus Anang

“kalo komplek pernah satu kali, ketika ya sebenarnya hanya teknis itu pada waktu itu kan kebetulan karena ada beberapa rombongan ya, ada 3 rombongan pada waktu saya itu, 3 bis itu ya, mau tour ke perkebunan kurma, di sana itu perkebunan kurma kan ndak hanya satu tempat kan, nah ternyata antara bis 1 dengan yang ke 2 ini, bedaa jalur, hanya itu saja. Dan itu ternyata karena sopirnya, sebenarnya itu bukan kesalahan dari PT. Cuma dari sopir itu punya kenalan sendiri pada waktu itu”.⁷⁹

Kemudian Gus Anang menambahkan

“ya langsung diberi tahu yang sana, muthowif yang disana untuk sebelum mungkin berangkat, ini istilahnya membriving sopirnya karena memang pada waktu itu kita juga keburu-buru untuk tournya itu tadi, sebenarnya sudah ada jadwal cuman karena ada jamaah dari Lamongan itu ya makanya kita cari tambahan bis. Dan sebenarnya enakya lagi setiap masalah

⁷⁸ Wawancara dengan Pak Dzulhaq Reza Syahranni'am, Manager PT Menara Kamilah, pada tanggal 17 Juli 2021

⁷⁹ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

langsung bisa terselesaikan karena ketika ada rombongan berangkat itu juga ada WA, apa WA itu, grup wa itu ya mulai dari kantor, kemudian muthowif-muthowif, dan semua jamaah ada, sehingga ketika komplek langsung bisa di situ, dadi meskipun jauh tetep terpantau terus bagaimanapun keadaan jadi ada itu lo enak nya kan begitu. Seperti grup wa masio yang di Tulungagung di kantor ini tetep bisa memantau bagaimana perkembangan yang di sana, keluh kesahnya jamaah bagaimana ada semuanya ndak masalah di sini, ya itu lo fair nya enak nya begitu. Beda dengan kalo yang ndak ada itu komplek nya kemana, ya cukup di wa itu tadi saja, nah ini yang juga termasuk nyaman itu di situ, artinya transparan itu lo, kalo ndak enak ya di situ komplek nya. Tapi kan alhamdulillah justru dengan itu betul jadi umpama ada kendala sedikit bisa langsung terselesaikan”.⁸⁰

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bu Ruly

“kalau komplek sebenarnya tidak ada, Cuma pada saat di Mekkah na waktu itu jamaah dari PT menara kamilah itu ada 500 lebih jadi kan mungkin yang diurusin banyak ya, kan harusnya saya sekamar hanya ber dua dengan suami, ya pada waktu itu karna mungkin pembagian kamarnya juga masih baru nyampe di Mekkah akhirnya saya belum mendapatkan kamar dengan suami gitu, jadi masih campur dengan yang lainnya. Ya bukan komplek sih sebenarnya , tapi mungkin karena yang diurusin banyak, akhirnya ngurusin ini ini ini gitu jadi yang harusnya saya sudah dapat kamar ber dua masih belom. Cuma itu aja sih kalau untuk yang lain ndak ada. Dan alhamdulillah semuanya bisa tertangani dengan baik”.⁸¹

2. Implementasi Etika Bisnis Islam untuk Meningkatkan Daya Saing PT

Menara Kamilah Travel Umroh dan Haji Khusus Tulungagung

Dalam dunia bisnis, sebuah perusahaan tentunya akan menghadapi sebuah persaingan bisnis. Sehingga perusahaan akan bersaing untuk menjadi yang paling unggul di antara para pesaingnya. Keberhasilan suatu

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

perusahaan dalam menciptakan nilai unggul membuat perusahaan memiliki modal yang kuat untuk terus bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan memiliki strategi masing-masing untuk mencapai keunggulan bersaing, seperti halnya dengan PT Menara Kamilah yang memiliki beberapa strategi pemasaran diantaranya yaitu:

Pertama, yaitu dengan melakukan pengembangan produk. Perusahaan membuat dan merancang produk umroh yang dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan para jamaah dan tidak membosankan serta berbeda dengan paket umroh di biro lain.⁸²

Seperti halnya hasil wawancara dengan Gus Anang

“kemudian kalao ini nanti setelah sampai di Arab Saudi itu juga ada Muthowif. Alhamdulillah muthowif di sana pada waktu saya itu kemarin banyak, tidak hanya ada satu dua saja di sana tetapi banyak, ada lima muthowif yang di sana, jadi ini yang juga termasuk menjadikan menara kamilah ini diminati, banyak yang puas kenapa, karena terutama pelayanan mungkin kalau di Indonesia sendiri kan ndak terlalu susah ya, artinya kita orang Indonesia. Tapi ketika sudah di Arab, Mekah, Madinah, ini termasuk sangat membantu muthowif yang ada di sana, jadi ada banyak itu ya, sistimnya kolektif itu, sehingga dengan banyaknya muthowif, ini semakin mempermudah jamaah, jadi kalo jamaah pada waktu misalnya untuk umroh itu nanti ada yang bagian di depan, ada yang bagian di belakang lalu kalo ada jamaah yang mau ke jeding bisa diantar sebagian, ada yang jamaah setelah selesai umroh ingin di antarkan untuk belanja ada sendiri, kalo muthowifnya banyak ya itu enak. Dan alhamdulillah ini di menara kamilah ini banyak. Jadi dan semuanya alhamdulillah istilahnya grapyak itu bahasanya opo pkok ora ngayik opo bahasanya, kadang kan ada yang hanya mau bertugas saja, tapi kalau muthowif di menara kamilah ini, muthowif nya itu tidur dengan kita, dengan jamaah, jadi sewaktu-waktu misalnya butuh ya enak, ya terus mendampingi kita, jadi 24 jam itu ya, dulu saya pernah, saya tidak menjelekan yang lainnya, saya dulu pernah sebelumnya itu di travel yang lain, itu kadang muthawifnya hanya

⁸² Dokumen profil perusahaan PT. Menara Kamilah Tulungagung

satu jadi ketika muthawif satu itu yang kalo yang di mekah lo ya ketika sudah dibutuhkan yang lain jadi kita ndak bisa, bingung, tapi alhamdulillah di menara kamilah ini yang saya alami sendiri bukan katanya lo ya, banyak, sehingga akhirnya ketika ada jamaah yang kepingin misalnya belanja, atau ingin berkunjung ke tempat bersejarah misalnya ke jabal , ke thoif itu ada sendiri atau mungkin ada yang ingin belanja itu ada sendiri, jadi itu enaknyanya kalau muthowif itu banyak”.⁸³

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bu Ruly

“kalau sebelum berangkat proses pengurusannya sangat dibantu sekali oleh PT Menara Kamilah mulai dari pembuatan paspor mulai dari dengan pembiayaannya pun saya juga diperingan karena boleh dicicil begitu, kemudian diarahkan tentang pemberian materi karena masih ini adalah umroh saya yang pertama ya, jadi wawasan tentang bagaimana umroh dan apa yang nanti kita kerjakan di sana, doa doanya apa, jadi pembahasannya itu sudah sangat detail begitu dan ketika sampai di sana memang saya kan dengan suami, ada ayah ibu ada mertua ada nenek saya, jadi memang saya ada keluarga besar yang saya bawa juga, jadi alhamdulillah rame begitu, maksudnya bisa berkumpul dengan keluarga besar dan berada di sana begitu jadi alhamdulillah semuanya tertangani dengan baik begitu, kemudian pada saat pelaksanaan ibadah umroh mulai dari pengambilan niqob sampai dengan semua hal yang kita lakukan ibadah di sana itu memang diberi tuntunan jadi harusnya nanti begini dan nanti harusnya begini begitu”.⁸⁴

Kedua, melalui strategi penetapan harga. Perusahaan melakukan penetapan harga sesuai dengan keinginan pasar tapi disesuaikan pula dengan aspek-aspek di dalamnya serta disesuaikan juga dengan peraturan pemerintah tentang kenaikan rupiah atau mata uang asing.⁸⁵

Sebagaimana hasil wawancara dengan Gus Anang

⁸³ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

⁸⁴ Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

⁸⁵ Dokumen profil perusahaan PT. Menara Kamilah Tulungagung

“betul, dan insyaallah malah klewat itu ya, artinya dengan mungkin biaya agak sederhana tapi fasilitasnya begitu, memang kekeluargaan gitu ya, jadi ini yang saya rasakan. Jadi dan ini sementara setiap orang kan punya kesan sendiri-sendiri kalo saya begitu ya. Artinya karena biasanya ada juga yang dengan biaya segitu terkadang teman-teman yang lain itu loh kok fasilitasnya agak begini, tapi jenengan kok bisa begini, tapi kita juga tidak anu lo ya ini kan mungkin faktor fardhuminallah jadi ya seperti itulah. Jadi menurut kulo, yang saya yang saya alami jadi juga enak”.⁸⁶

Begitu juga hasil wawancara dengan Bu Ruly

“karena kemarin kan saya memang ada tambahan jadi yang seharusnya dengan biaya sekian itu kan satu kamar ada beberapa orang saya memang meminta untuk satu kamar hanya dengan suami saya, ya saya rasa sih ya tidak terlalu mahal sih ya standar saja, kemudian yang pelayanan di sana mulai dari makannya apanya tu saya rasa sudah lebih dari cukup masyaallah semuanya tu diberikan kayak berlebih begitu, makanannya enak-enak sesuai dengan lidah orang Indonesia, jadi pelayanan dari PT Kamilahnya jos lah menurut saya gitu”.⁸⁷

Seperti halnya yang disampaikan oleh Pak Agung

“menurut saya sih bagus sih mbak ya walaupun dengan harga yang cukup ekonomis sih pelayanan sudah cukup bagus maksimal, gitu aja mbak dan sesuai dengan apa yang sesuai tujuan-tujuan yang saya pilih”.⁸⁸

Dengan kemampuan suatu perusahaan menyediakan nilai yang lebih baik untuk para pelanggannya, maka akan mendatangkan manfaat bagi pelanggan maupun perusahaan itu sendiri.

Seperti halnya hasil wawancara dengan Gus Anang

⁸⁶ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

⁸⁷ Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Pak Agung Kurniawan, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 21 Agustus 2021

“saya sudah ngomong begini, saya itu tipe orang yang ketika saya sudah ngomong enak saya ndak akan berpindah ya, saya sudah ngomong itu ya, betul itu sebenarnya juga banyak yang nawar banyak tapi itu tadi sudah, kita kan sudah harus sesuai dengan apa yang kita inginkan, kejujurannya dan sebagainya fasilitas juga enak juga seperti keluarga sendiri, hampir setiap jamaah begitu, seperti keluarga sendiri juga, karna istilahnya pendekatan kepada kekeluargaan tadi. Dan insyaallah saya tidak akan berpindah kemanapun. Betul itu, saya sampaikan ini. Dan saya juga ketika di tanya teman-teman juga begitu, saya ndak akan goyah dengan tawaran apa-apa karna itu tadi saya sudah membuktikan sendiri ora jare, jadi lek kur jare-jare itu kan saya kan sudah mengalami sampe 5x itu kan yang saya rasakan begitu. Dan saya juga ndak menyalahkan yang lain tidak itu ya, tapi karna setiap orang itu kan punya standar sendiri-sendiri kalo saya tu begitu insyaallah”.⁸⁹

Hal senada pun juga diungkapkan oleh Bu Ruly

“iya, alasannya karena yang pertama saya puas saya merasa sangat beruntung sekali dan saya bersyukur sekali karena sudah di Menara Kamilah yang umroh yang kemarin pertama, mudah mudahan nanti rencananya ini kan saya mau haji itu inginyan juga mau ikut di Menara Kamilah juga begitu, tapi ini masih ndak tau ya nanti bagaimana gitu, seandainya sebelum nanti haji bisa umroh lagi ya insyaallah mau ikut juga di Menara Kamilah. Karena menurut saya, saya merasa nyaman dan sudah kekeluargaan dan kenali baik dengan Bu Umi yang punya Menara Kamilah itu, jadi kayak apa yah sudah kekeluargaan”.⁹⁰

Seperti yang di sampaikan oleh Pak Agung

“pasti ya mbak itu ya, kalau saya ya selain itu ya murah itu tadi terus pelayanannya maksimal bagus dan itu tadi pkok bisa dicicil itu tadi mbak”.⁹¹

⁸⁹ Wawancara dengan Gus Muhammad Anang Muhsin, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 10 Agustus 2021

⁹⁰ Wawancara dengan Bu Ruly Mariska, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 19 Agustus 2021

⁹¹ Wawancara dengan Pak Agung Kurniawan, Jamaah Umroh PT Menara Kamilah, pada tanggal 21 Agustus 2021

C. Temuan Penelitian

1. Implementasi Etika Bisnis Islam pada PT Menara Kamilah Travel Umroh dan Haji Khusus Tulungagung

a. Prinsip Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Berdasarkan paparan data di atas, Perusahaan PT Menara Kamilah telah mengimplementasikan prinsip kesatuan terhadap karyawannya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sebuah kegiatan rutin keagamaan yaitu ngaji fiqh yang diadakan perusahaan untuk para karyawannya. Kegiatan rutin ngaji fiqh tersebut memiliki tujuan agar supaya setiap karyawan PT Menara Kamilah dapat menambah keimanan dan juga menambah ilmu pengetahuan agama terutama dalam bidang fiqh ibadah. Dengan begitu, selain memberikan manfaat yang bersifat duniawi kepada karyawannya, PT Menara Kamilah juga memberikan bekal rohani kepada setiap karyawannya. Karyawan PT Menara Kamilah juga memberikan respon positif terhadap kegiatan rutin tersebut. Mereka menyatakan bahwa dengan mengikuti kegiatan rutin ngaji fiqh tersebut dapat menambah keimanan mereka serta menambah pengetahuan mereka tentang fiqh ibadah.

b. Prinsip *Equilibrium* (Keseimbangan)

Berdasarkan paparan data di atas, perusahaan PT Menara Kamilah telah memahami prinsip keseimbangan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan karyawan PT Menara Kamilah bahwa perusahaan dalam menetapkan harga/biaya setiap produk yang

ditawarkan selalu mempertimbangkan faktor kualitas dari fasilitas dan juga berdasarkan jangka waktu pelaksanaan setiap produknya. Hal tersebut juga diakui oleh para jamaah umroh yang pernah menggunakan jasa dari PT Menara Kamilah. Mereka mengatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan sangat sesuai dengan fasilitas yang mereka dapatkan, sehingga mereka merasa sangat puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT Menara Kamilah.

c. Prinsip *Free Will* (Kehendak bebas)

Berdasarkan paparan data di atas, PT Menara Kamilah telah menerapkan prinsip kehendak bebas. Seperti yang dikatakan oleh karyawan PT Menara Kamilah yang mana perusahaan dalam setiap tahun musim umroh telah menyiapkan paket-paket umroh sehingga para calon jamaah umroh dapat bebas memilih paket yang sesuai dengan keinginan mereka. Hal tersebut juga dapat dilihat dari pernyataan para jamaah umroh. Mereka mengatakan bahwa perusahaan memberikan kebebasan penuh kepada jamaah untuk memilih paket umroh sehingga mereka dapat memilih paket sesuai dengan keinginan mereka.

d. Prinsip *Responsibility* (Tanggung jawab)

Berdasarkan pemaparan data di atas, PT Menara Kamilah telah menerapkan prinsip tanggung jawab. Hal tersebut digambarkan dengan bagaimana cara PT Menara Kamilah menyelesaikan suatu permasalahan. Perusahaan melakukan kegiatan evaluasi setiap

keberangkatan umroh sehingga perusahaan dapat memperbaiki setiap kekurangan dalam hal pelayanan, fasilitas, dll. Selain itu perusahaan juga menyediakan beberapa fasilitas seperti kuisisioner, grup whatsapp jamaah, muthawif yang jumlahnya lebih dari satu. Hal tersebut untuk memudahkan penyelesaian masalah apa bila terjadi masalah atau komplain dari para jamaah.

e. Prinsip *Benevolance* (Kebajikan)

Berdasarkan paparan data di atas, PT Menara Kamilah telah memahami prinsip kebajikan. Hal tersebut digambarkan dengan adanya kegiatan yang berkaitan dengan kontribusi sosial yaitu kegiatan santunan anak yatim setiap tahun. Seperti yang dinyatakan oleh karyawan PT Menara Kamilah bahwa kegiatan tersebut dilaksanakan atas dasar karena menyadari bawasannya dalam setiap harta yang dimiliki seseorang terdapat hak orang lain, sehingga perusahaan tergerak untuk membantu sesama dengan menyisihkan hasil pendapatan usahanya.

2. Implementasi Etika Bisnis Islam untuk Meningkatkan Daya Saing PT Menara Kamilah Travel Umroh dan Haji Khusus Tulungagung

Berdasarkan paparan data di atas, dalam pengimplementasian prinsip tauhid atau kesatuan dalam aktivitas berbisnis, membuat karyawan memiliki rasa tanggung jawab dalam bekerja terutama dalam hal kedisiplinan dalam bekerja. Pengimplementasian prinsip tauhid atau

kesatuan dapat mempengaruhi kinerja setiap karyawan untuk keberlangsungan jalannya perusahaan.

PT Menara Kamilah telah menerapkan strategi bisnis yaitu dengan melakukan pengembangan produk dan membuat strategi penetapan harga untuk menarik minat para konsumen atau jamaah. PT Menara Kamilah membuat produk yang sesuai dengan keinginan jamaahnya, serta memberikan kemudahan kepada calon jamaah umroh dengan memberikan kebijakan boleh membayar biaya umroh dengan cara dicicil. Hal tersebut sejalan dengan adanya pengimplementasian dari prinsip kehendak bebas (*free will*).

Di sisi lain PT Menara Kamilah memberikan pelayanan yang yang baik, ramah dan bersikap kekeluargaan kepada jamaah umroh, memberikan fasilitas yang baik seperti penyediaan muthawif yang berjumlah lebih dari satu orang. Hal demikian menggambarkan bahwa PT Menara Kamilah telah menerapkan prinsip tanggung jawab dalam bisnisnya.

Dalam mengimplementasikan prinsip keseimbangan, PT Menara Kamilah telah membuat harga atau biaya dari setiap produknya yang dapat diterima oleh jamaah umroh. Mereka mengatakan bahwa PT Menara Kamilah telah menetapkan harga/biaya yang dinilai cukup standar atau tidak terlalu mahal karena fasilitas dan pelayanan yang diberikan PT Menara Kamilah sebanding dengan biaya yang harus dibayarkan.

Dengan pengimplementasian dari ke empat prinsip etika bisnis Islam tersebut membuat para konsumen atau jamaah umroh PT Menara Kamilah merasa puas dan ingin menggunakan jasa perjalanan umroh dan haji khusus dari PT Menara Kamilah kembali.