

ETIKA DALAM PELAYANAN IBADAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA

Moh Affan¹, Inayatul Mufidah², Layli Rohmatillah³, Mar'etus Sholeha⁴, Noer Aida
Fitriani⁵, Sri Wahyuni Dwi Putri⁶

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, STEBI Badri Mashduqi Kraksaan, Jawa
Timur

Email: Inayahfiedah@gmail.com, Layli.rohmatillah@stebibama.ac.id,
maratussholeha509@gmail.com, Noeraidaf@gmail.com,
Sriwahyunidwiputri3@gmail.com

Abstract:

This study asserts that the ethical values in a company are regarded as a very crucial value for the enthusiasm of business activities. It will be a special force of a company and service. Thus, it becomes a stimulation in promoting the loyalty of umrah observance. This study is a field research, it also combines with a qualitative approach. The qualitative aims to explain and describe how ethics work in providing the best services for performing umrah observance as the teaching of Islam that PT. Nur Haramain Mulia provides to congregations. This study shows the ethical value of rendering services to umrah congregation that PT. Nur Haramain Mulia applied. First, value of the honesty in any services given to consumers. Second, value of the responsibility in any implementations of consumer services (Umrah Congregation). Third, value of keeping promises in the pilgrim and umrah services. Fourth, value of the humility in serving the umrah congregations in terms of appreciation and policy. Fifth, professional grade in serving the umrah congregations from the style, language, and expertise in embarkation umrah congregations.

Keywords: ethics, service, umrah observance

Abstrak

Penelitian ini menegaskan bahwa nilai-nilai etika dalam perusahaan dianggap sebagai nilai yang sangat penting sebagai spirit dari kegiatan bisnis. Hal tersebut akan menjadi kekuatan khusus sebuah perusahaan atau layanan jasa, sehingga menjadi stimulus dalam meningkatkan loyalitas jamaah ibadah umrah. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang juga didukung oleh pendekatan kualitatif, deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana etika-etika bekerja dalam memberikan layanan terbaik dalam melaksanakan ibadah umrah sebagai ajaran Islam, yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia yang akan diberikan kepada Jamaah Umrah PT. Nur Haramain Mulia. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai-nilai etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh yang diterapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia, pertama, nilai kejujuran dalam setiap layanan yang diberikan bagi konsumen. Kedua, nilai tanggung jawab dalam setiap implementasi layanan konsumen (jamaah umrah). Ketiga, nilai menepati janji dalam pelayanan haji dan umrah dari apa yang telah ditulis dan diucapkan kepada jamaah umrah. Keempat, nilai kerendahan hati dalam melayani jamaah umrah dalam bentuk apresiasi dan kebijakan. Kelima, nilai profesional dalam melayani jamaah umrah dari penampilan, tata bahasa dan keahlian dalam pemberangkatan dan kepulangan jamaah umrah.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan, ibadah Umroh

يؤكد هذا البحث على أن القيم الأخلاقية في الشركة تعتبر قيمة مهمة جداً باعتبارها روح الأنشطة التجارية. كما أنها ستكون قوة خاصة للشركة أو الخدمة بحيث تصبح حافزاً في زيادة ولاء المعتمرين. هذا البحث عبارة عن بحث ميداني مدعوم أيضاً بمنهج نوعي وصفي نوعي يهدف إلى شرح ووصف كيفية أخلاقيات العمل في تقديم أفضل خدمة في تنفيذ عبادة العمرة كتعاليم إسلامية، والتي تقوم بها شركة نور الحرمين موليا التي ستقدمها شركة نور الحرمين موليا للمعتمرين. تشير نتائج هذه الدراسة إلى القيم الأخلاقية في تقديم الخدمات للمعتمرين التي تطبقها شركة PT Nur Haramain Mulia، أولاً، قيمة الأمانة في كل خدمة تقدم للمستهلكين. ثانياً، قيمة المسؤولية في كل تنفيذ لخدمات المستهلكين (المعتمرين). ثالثاً: قيمة الوفاء بالوعد في خدمات الحج والعمرة مما كتب وتحدث به المعتمرون. رابعاً: قيمة التواصل في خدمة المعتمرين من حيث التقدير والسياسة. خامساً: قيمة الاحترافية في خدمة المعتمرين من حيث المظهر واللحن والخبرة في ذهاب المعتمرين وعودتهم.

الكلمات المفتاحية الأخلاقيات، الخدمة، عبادة المعتمرين

PENDAHULUAN

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani ethos yang berarti sikap, cara berpikir, kebiasaan, adat, akhlak, perasaan dan watak kesusilaan. Istilah etika telah dipakai Aristoteles, filsuf Yunani, untuk menunjukkan filsafat moral. Jadi etika berarti prinsip, norma dan standar perilaku yang mengatur individu maupun kelompok yang membedakan apa yang benar dan apa yang salah (Safrillah & Ut, 2010). Secara filosofi etika memiliki arti yang luas sebagai pengkajian moralitas. Etika bertujuan untuk mengarahkan manusia menuju aktualisasi dengan kapasitas terbaiknya. Penerapan etika dan kejujuran dalam perusahaan akan meningkatkan nilai entitas, keuntungan dan keunggulan dalam bersaing untuk perusahaan itu sendiri.

Etika dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah pada perbuatan yang benar atau yang salah. Etika dalam islam untuk sebuah pelayanan mempunyai pengertian yakni etika sebagai moralitas yang berisikan tentang nilai-nilai dan norma-norma yang konkrit sebagai pegangan hidup. Menurut Latief (2006) yang dikutip dalam Fitrih (2013) Etika bisnis merupakan prinsip-prinsip moral atau aturan tingkah laku atau kaidah-kaidah etik yang dianut dalam berbisnis. Etika juga berhubungan dengan nilai merk (*brand value*). Perilaku bisnis yang beretika berkontribusi terhadap citra perusahaan, dengan cara memberikan pelatihan kepada setiap karyawan mengenai etika, hasilnya sungguh luar biasa, contohnya, menurunnya biaya, menurunnya pelanggaran dan kerusakan pada merk atau reputasi dan pada akhirnya menurunkan sebuah hukuman akibat melanggar aturan yang ditetapkan. Tanpa sebuah etika dalam perusahaan maka, perusahaan tersebut akan menjadi monopoli individu atau perusahaan tertentu.

Di era kontemporer ini tak jarang suatu bisnis travel diidentikkan dengan perbuatan yang kotor, karena terdapat perilaku bohong atau dusta, sombong, ingkar janji, tipu menipu dan lain sebagainya (Dwiatma, 2019) bahkan dalam pelayanan ibadah umrah, meskipun kita telah mengetahui dan memahami bahwa orientasinya bukan hanya untuk keuntungan dunia semata namun keuntungan akhirat juga, yaitu melayani tamu-tamu Allah dengan mengharapkan keberkahan amal dan ibadah dalam menjalankannya.

إِنْقَارُونَ كَانُمْفَقًا مُمُوسًا سَفَبَعَلَيْهِمْ وَأَتَيْنَاهُمِنَا الْكُنُوزَ مَا إِنَّمَا جَحْتَهُ لَتَنُوءُ غِبَالُ عَصَبَةٍ أَوْ لِيَأْفُؤَةً إِذْ قَالَتْ هُمْ مَهْلَ تَفْرَحَاتِنَا لِلَّهِ لَا حِبَابًا لِّفَرِحِينَ

Artinya: "Sesungguhnya Karun adalah Termasuk kaum Musa. Maka ia Berlaku aniaya terhadap mereka, dan Kami telah menganugerahkan kepadanya perbendaharaan harta yang kunci-kuncinya sungguh berat dipikul oleh sejumlah orang yang kuat-kuat. (ingatlah) ketika kaumnya berkata kepadanya: "Janganlah kamu terlalu bangga; Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang terlalu membanggakan diri". Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan". (QS. Al Qashas [28] : 76-77).

Semakin banyaknya perusahaan travel yang mengurus pelaksanaan ibadah umrah, semakin bingung para calon jamaah dalam memilih travel yang baik dalam memberikan layanan untuk mereka dalam melaksanakan ibadah umrah. Kunci keberhasilan sebuah biro perjalanan ibadah umrah agar bisa selalu bersaing di dalam dunia persaingan yang sangat ketat adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya memberikan keuntungan penawaran (Fauziah, n.d.).

Menurut peraturan menteri agama No. 8 Tahun 2018, tentang penyelenggaraan ibadah umrah, menjelaskan tentang 6 pelayanan yang wajib PPIU kepada jamaah umrah, yaitu bimbingan dalam ibadah umrah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jamaah, perlindungan jamaah dan petugas umrah serta administrasi dan dokumentasi ibadah umrah.

Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia dari sistem, operasional, dan prosedur kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sudah efektif dan maksimal terhadap jamaah Umrah. " Melayani Dengan Hati" merupakan motto dari PT Nur Haramain Mulia, yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pimpinan, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah Umrah mulai dari tanah air sampai di tanah air (Rohmatillah & Ridho, 2021).

Nilai kejujuran, kerendahan hati, menepati janji, tanggung jawab dan nilai profesional merupakan output pendidikan seseorang pada masa kecil, dan dipengaruhi juga oleh lingkungannya (sosial budaya sekitarnya)(Dwiatma, 2019). Sebuah travel akan menjadi lebih baik jika mereka membudayakan kejujuran, menepati janji, kerendahan hati, tanggung jawab dan nilai profesional dalam lingkungan travel tersebut. Kemampuan seorang profesional untuk dapat mengerti akan adanya masalah etika dalam profesinya sangat dipengaruhi oleh lingkungan, sosial budaya, dan masyarakat dimana dia berada. Budaya perusahaan memberikan sumbangan yang sangat berarti terhadap perilaku etis.

Apabila dalam penerapan konsep etika pada PT. Nur Haramain Mulia dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh tidak sesuai dengan nilai-nilai syariat, maka travel tidak akan berjalan dan bertahan lama dalam menjalankan usaha atau bisnis tersebut, seperti yang terjadi pada biro atau travel haji umroh kontemporer yang bermasalah.

Kajian tentang Etika dalam pelayanan ibadah Umrah sudah banyak dikaji oleh beberapa ahli. Beberapa tulisan yang dapat dijadikan sebagai kajian awal adalah karya Bayu Kurniawan Dwiatma, tentang Etika bisnis islam dalam pelayanan ibadah haji dan umrah PT. Helutrans Al-haadi ziarah tour di Kalimantan Jatiwaringin Jakarta Timur (Dwiatma, 2019), Amalia Fitri tentang Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil (Amalia, 2013) dan Iwan Wahyuddin Safrillah tentang Etika Bisnis Islam Dalam Perspektif Islam (Safrillah & Ut, 2010).

Penelitian yang penulis lakukan lebih fokus pada penerapan prinsip-prinsip etika di dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh sebuah biro perjalanan ibadah umrah kepada jama'ah. Dan tulisan ini juga lebih menyoroti bagaimana PT. Nur Haramain Mulia mengimplementasikan prinsip etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif (Yuliani, 2019).

Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan kuliah, buku-buku akuntansi dan brosur layanan PT. Nur Haramain Mulia.

Untuk Pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung dari pencatatan yang sistematis dan terkait dengan etika dalam pelayanan ibadah umrah. Selanjutnya dengan wawancara (interview) dengan cara tanya jawab

kepada dua staf karyawan PT. NUR HARAMAIN Ibu Elya Stefani dan Bapak Sofi Ahadian untuk memperoleh informasi tentang bagaimana etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah di PT. NUR HARAMAIN MULIA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai-nilai etika terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadits yang diterapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia secara detail dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Nilai kejujuran

Kejujuran merupakan pangkal dari semua perbuatan baik manusia. Tidak ada perbuatan dan ucapan baik kecuali kejujuranlah yang mendasarinya. Rasulullah bersabda: "Kamu sekalian wajibjujur karena kejujuran akan membawa kepada kebaikan dan kebaikan akan membawa kepada surga" (HR Ahmad, Muslim, at-Turmuzi, Ibnu Hibban).

Kejujuran ialah nilai terpenting yang harus ditanamkan di dalam diri sendiri dan kepada karyawan, karena nilai kejujuran merupakan sebuah pondasi untuk mempertahankan perusahaan dalam menjalankan bisnis. Seperti kejujuran yang telah diterapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia dalam memberikan informasi kepada jamaah umrah yaitu pada jam operasional kerja mulai pukul 08.00 sampai 15.30 WIB bertempat di kantor PT. Nur Haramain Patokan Kraksaan Probolinggo. Termasuk pelayanan ibadah umrah serta penjelasan paket-paket yang dijual sampai proses administrasi, dan untuk proses administrasi yang dapat dilakukan dengan meminta karyawan untuk mengambil uang administrasi di tempat kerja jamaah, di rumah, atau di tempat lain. Serta transparansi schedule jamaah pada saat di Indonesia maupun di Arab Saudi.

Kejujuran dalam pelayanan ibadah umrah ialah perilaku kejujuran yang dilakukan oleh pihak PT. Nur Haramain Mulia adalah kejujuran dalam menjelaskan paket-paket layanan yang diminta oleh jamaah untuk layanan umroh ke Tanah suci. Yang mana petugas PT. Nur Haramain menawarkan paket-paket umroh yang telah ada dan sesuai dengan harga *dollar* yang telah ditetapkan sebelumnya, Selain dari kejujuran dalam menyampaikan informasi tersebut, PT. Nur Haramain Mulia juga menjelaskan fasilitas-fasilitas yang akan didapatkan dengan harga yang disepakati dan tidak menyembunyikan kelemahan diantara paket-paket layanan tersebut yang telah tertulis dalam brosur.

Untuk Paket Umroh, PT. Nur Haramain Mulia mempunyai paket-paket standar yang disesuaikan dengan kebutuhan para calon jamaah umroh, seperti Paket Perjalanan umrah Khusus PT. Nur Haramain Mulia di tahun 2021 adalah Paket umrah reguler, yang menggunakan fasilitas hotel Rove bintang

5/ Setaraf di Madinah dan hotel Shaza bintang 5/ Setaraf di Mekkah, panduan pelaksanaan ibadah umrah, sajadah pakaian, dan lain-lain pada saat manasik haji, pemberian bimbingan ibadah umrah di PT. Nur Haramain Mulia.

Penerapan nilai kejujuran oleh PT. Nur Haramain Mulia dalam pelayanan ibadah umroh memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepercayaan jamaah umrah dalam menggunakan jasa layanan PT. Nur Haramain Mulia. Adanya kasus penipuan yang dilakukan oleh biro travel haji dan umroh di Indonesia, juga berpengaruh kepada peningkatan kepercayaan jamaah umrah kepada PT. Nur Haramain Mulia. Namun, Di PT. Nur Haramain selalu memberikan layanan yang baik dan menerapkan kejujuran, sehingga tidak ada kasus- kasus penipuan dari PT. Nur Haramain Mulia.

Nilai Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sikap kesadaran manusia akan tingkah laku yang disengaja ataupun tidak. Tanggung jawab seseorang terlihat dari terlaksananya hak dan kewajibannya. Dan Sikap untuk selalu bertanggung jawab dalam menjalankan amanah sangat berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan jamaah umrah dan loyalitas (kesetiaan), 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.

Pertama, Keterbukaan menurut pendapat diatas dapat diartikan dengan keterbukaan dalam *schedule* kegiatan, fasilitas yang didapatkan oleh jamaah umrah, seperti hotel, transportasi, konsumsi, dan lain-lain. *Kedua*, kejujuran dengan adanya izin sebagai penyelenggara layanan ibadah umroh, sehingga jamaah ibadah umrah merasa aman karena adanya izin tertulis dari pemerintah. *Ketiga*, memberikan layanan yang optimal, hal tersebut merupakan kewajiban setiap penyedia layanan atau jasa, yang dalam aktivitas layanan tersebut merupakan tanggung jawab perusahaan penyedia jasa. Sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen, PT. Nur Haramain Mulia memiliki izin sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah No. 806 tahun 2019, mendapatkan izin haji dari Kementerian Agama RI.

Ketika suatu layanan jasa menerapkan nilai tanggung jawab dalam aktivitas di dalam layanan tersebut, maka kesetiaan jamaah umroh akan terus terjaga dengan sendirinya, bahkan jamaah umrah dapat menjadi akses dalam mempertahankan dan memperluas citra perusahaan tersebut.

Nilai Menepati Janji

Menepati janji merupakan menjalankan dengan sempurna hal-hal yang telah dijanjikan, baik berupa kontrak maupun apa saja yang telah disepakati. Dari pengertian tersebut maka janji dibagi menjadi dua, yaitu janji dengan tulisan dan janji dengan ucapan, janji dengan tulisan yang dilihat pada PT. Nur

Haramain Mulia adalah hal yang di tertulis di *website* dan brosur, yang meliputi fasilitas-fasilitas yang akan didapatkan oleh jamaah (konsumen), seperti hotel, akomodasi (Arab Saudi dan Indonesia), biaya paket dan konsumsi. Sedangkan janji dengan ucapan mencakup kepada seluruh kesepakatan antara direksi atau karyawan dengan jamaah umrah (konsumen) dari mulai penawaran paket layanan ibadah sampai dengan bimbingan ibadah umrah.

Sebuah layanan jasa menerapkan nilai menepati janji pada setiap aktivitasnya, akan melahirkan kepuasan terhadap jamaah umrah). Seperti di kemukakan Kasmir, yang mengatakan: “apabila karyawan tidak mampu menepati janji, akan menghilangkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan”

Nilai kerendahan Hati

Kerendahan hati ialah salah satu sifat mulia yang diajarkan oleh para Nabi. Kerendahan hati merupakan salah satu sifat yang sikap yang baik untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu sifat kerendahan hati dalam lingkungan perusahaan adalah suka menolong konsumen.

Kerendahan hati dalam lingkup perusahaan, mempengaruhi pemimpin, karyawan dan seluruh internal perusahaan, juga memengaruhi sikap perusahaan terhadap pelanggan. Berikut adalah salah satu bentuk penerapan prinsip kerendahan hati yang ada di pada PT. Nur Haramain Mulia, yaitu: kerendahan hati dalam bentuk apresiasi dalam pelayanan, yaitu pada saat penggunaan biaya yang disetorkan oleh umroh. PT. Nur Haramain Mulia apabila terdapat potensi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari apa yang diawal kesepakatan yang disetujui antara jamaah dengan pihak PT. Nur Haramain Mulia, maka pihak Haramain Mulia akan selalu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk memberikan hak jamaah umroh yang berupa fasilitas-fasilitas pelayanan.

Sebuah Kerendahan hati dalam bentuk apresiasi bisa memberikan dampak positif dalam aktivitas pelayanan dalam suatu perusahaan. Artinya semakin sering PT. Nur Haramain Mulia memberikan apresiasi terhadap Jamaah Umrah, maka akan meningkat pula kepuasan jamaah umrah, sehingga memberikan eksistensi PT. Nur Haramain Mulia sehingga tercipta kesetiaan dari setiap jamaah umrah.

Nilai Profesional

Sikap profesional paling mudah terlihat dari pengetahuan dan bagaimana seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sesuai dengan penelitian di lapangan, PT. Nur Haramain Mulia merekrut karyawan yang berprofesional dalam bekerja dan juga cara bekerja karyawan yang berprofesional di PT. Nur Haramain Mulia. Bentuk-bentuk tindakan dalam nilai profesional yang dilakukan oleh karyawan di PT. Nur Haramain Mulia

ialah: cara melayani seorang jamaah dengan bersikap ramah, menggunakan bahasa yang baik, berpenampilan yang sopan, mengelola keberangkatan dan kepulangan jamaah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Melayani keberangkatan dan kepulangan jamaah itu merupakan karyawan yang harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang tinggi di dalam perhajian. Dari penerapan nilai profesional yang dimiliki oleh PT. Nur Haramain mulia memiliki dampak positif bagi perusahaan itu sendiri dan kepada diri sendiri.

Respon Jamaah terhadap implimentasi Nilai-nilai Etika Bisnis Islam PT. Nur Haramain Mulia

Untuk menguji keabsahan informasi tentang implementasi etika lembaga penyelenggara ibadah haji dan umroh dalam hal ini PT. Nur Haramain Muliabisa ditelusuri melalui respon jamaah yang telah menggunakan jasa PT. Nur Haramain Mulia dalam ibadah umroh. Adapun respon dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Ibu Sukarsih, seorang ibu rumah tangga sekaligus pedagang sayur keliling bertempat tinggal di Patokan Kraksaan Probolinggo. Beliau sudah berumur 55 Tahun, beliau adalah Jamaah umroh yang berangkat pada periode Februari 2015, menurut Ibu Sukarsih pelayanan PT. Nur Haramain Mulia baik dan cukup memuaskan. Untuk pendampingan dari pihak PT. Nur Haramain Muliadan pembimbing dapat dirasakan dan selalu siap sedia di waktu kami membutuhkan, dan juga untuk ketepatan apa yang pihak travel sampaikan untuk fasilitas yang akan kami dapatkan, semua sesuai dengan yang ada di brosur. Dengan layanan yang bagus dan baik dari PT. Nur Haramain Mulia, saya pribadi ingin berangkat umrah lagi, atas izin Allah SWT.

Bapak Siransudi, beralamat rumah di Patokan Kraksaan Probolinggo, Beliau adalah seorang jamaah PT. Nur Haramain Mulia yang telah menggunakan jasa PT. Nur Haramain Mulia untuk perjalanan umroh pada tahun 2017. Menurutnya pelayanan PT. Nur Haramain Mulia sangat memuaskan, baik pelayanan di Indonesia maupun di Arab Saudi. Kemudian pelayanan untuk fasilitas tentang hotel dan akomodasi, semuanya baik dan menurut saya sangat memuaskan.

Menurut Ibu Tumi , pelayanan PT. Nur Haramain Mulia dirasakan sangat memuaskan, yaitu dengan pendampingan di Indonesia maupun di Arab Saudi, bimbingan ibadah, koordinasi lapangan dan operasionalnya tidak membuat kecewa, serta kesiapan karyawan ketika dimintakan bantuan maupun informasi. Sebuah Koordinasi yang dilakukan oleh pihak PT. Nur Haramain Muliayang sangat memuaskan, hal tersebut dirasakan pada saat di Indonesia dan Arab Saudi, sehingga ibadah umrah kami lancar tanpa ada hambatan. Semua pelayanan dari karyawan dan pembimbing sangat bagus. Mudah-mudahan nanti saya bisa melakukan haji setelah pandemi. Dan semoga

PT. Nur Haramain Mulia tambah sukses dan jaya.

Hal yang sama diakui oleh Muh Rafik selaku Khoddam Pengasuh Pondok pesantren badridduja wilayah Al-mashduqiah , yang merasakan pelayanan PT. Nur Haramain Mulia ketika melaksanakan ibadah umroh tahun 2018 yang menurut dia sejauh ini pelayanan PT. Nur Haramain Mulia sangat baik, dari segi pelayanannya, fasilitas hotel, dan makanannya sesuai dengan apa yang ada pada brosur dan penjelasan dari PT. Nur Haramain Mulia tepat dengan aplikasi di lapangannya. Totally kepuasan atas pelayanan yang rafik rasakan mungkin sampai 90% dari awal sampai kepulangan dari Arab Saudi. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan kepada saya dan jamaah ibadah umrah yang lain, sukses selalu PT. Nur Haramain Mulia.

KESIMPULAN

Dari data yang berhasil dikumpulkan serta analisa terhadap data-data tersebut, bisa disimpulkan bahwa nilai-nilai etika dalam layanan ibadah umrah di PT. NUR HARAMAIN MULIA, ada lima nilai dalam bentuk etika adalah sebagai berikut: *Pertama*, nilai kejujuran dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh, dari kejujuran dalam penetapan harga paket-paket ibadah, penyampaian informasi sampai fasilitas-fasilitas yang telah ada pada *website*. *Kedua*, nilai tanggung jawab dalam setiap pelaksanaan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah. Tanggung jawab PT. Nur Haramain Mulia tersebut meliputi dari adanya surat izin perusahaan, memberikan layanan untuk pendaftaran, pemberian fasilitas yang sesuai, pengurusan berkas atau dokumen. *Ketiga*, nilai menepati janji dalam pelayanan ibadah haji dan umroh. Hal tersebut meliputi janji yang diucapkan atau tertulis, artinya PT. Nur Haramain Mulia berusaha memberikan fasilitas, hotel, biaya, akomodasi, dan konsumsi yang telah disepakati dengan jamaah umrah. *Keempat*, kerendahan hati dalam melayani jamaah umrah, PT. NUR HARAMAIN MULIA menerapkan nilai kerendahan hati dalam bentuk apresiasi terhadap konsumen. Selain itu kerendahan hati yang dilakukan dengan bentuk sikap membantu atau siap menolong jamaah umrah. *Kelima*, nilai profesional dalam melayani jamaah umrah, hal tersebut meliputi berbahasa yang baik, berpenampilan yang sopan, dan juga ahli dalam mengelola keberangkatan dan kepulangan jamaah sesuai dengan jadwal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. (2013). Etika Bisnis Islam : Konsep Dan. *Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil*, 95, 116-125.
- Dinari, M. N. (2021). Strategi Promosi Pt. Cahaya Madinah Makkah Indonesia (Cmmi) Tour And Trevel Purwokerto Dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.

- (Issue Cmmi).
- Dwiatma, Bay Kurnaiwan. (2019). Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Pt. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour Di Kalimalang Jatiwaringin Jakarta Timur Skripsi. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5).
- Fauziah, N. (N.D.). "Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pada Pt. Ahsanta Tours And Travel Tangerang Selatan.
- Kifli, D. (2010). *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Patuna Tour Dan Travel*. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/2011>
- Ratih, I. S., Ridho, Z., & Aisyah, S. (2020). Etika Bisnis Islam Dalam Manajemen Bisnis Kuliner. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 173-187.
- Ridho, Z., Aisyah, S., & Mannan, A. (2023). Implementasi Etika Bisnis Islam Pada UKM Sate Khas Madura. *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies*, 2(2), 88-99.
- Ridho, Z., & Firdausiyah, S. R. (2021). STRATEGI PEMASARAN PRODUK UMROH DI PT. NUR HARAMAIN. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 95-101.
- Rohmatillah, L., & Ridho, Z. (2021). Efektivitas Manajemen Layanan Prima Ibadah Umrah Pt Nur Haramain Mulia. *Haramain*, 1(1).
- Safrillah, I. W., & Ut, W. (2010). *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam Muhamad Humaedi Assalamualaikum Nit A Et Os Kerja Dan Et Ika Kerja Dalam Konsep Manajemen Syariah*.
- Sahriyansyah. (2014). *Ibadah Dan Akhlak*. Iain Antasari Press.
- Samhari. (2020). *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh Pt. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung Skripsi*. 2507(February), 1-9.
- Yuliani, W. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9-19. <https://doi.org/10.22460/Q.V1i1p1-10.497>