BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirnya Travel Samira Cabang Banjarmasin

Samira Travel didirikan oleh Ustadz Fauzi Wahyu Muntoro pada tahun 2014 dengan nama perusahaan PT. Samira Ali Wisata. Berdirinya Samira Travel dilatarbelakangi oleh keinginan untuk membantu umat Islam Indonesia agar dapat melaksanakan ibadah umroh dan haji dengan aman, nyaman, serta sesuai dengan syariat Islam.

Pada awal berdiri, Samira Travel hanya memiliki pelayanan dalam skala kecil. Namun karena pelayanan yang baik dan sistem yang profesional, Samira Travel berkembang dengan cepat dan dipercaya oleh masyarakat. Perusahaan kemudian memperoleh izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Legalitas ini menjadi salah satu faktor penting yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Samira Travel.

Seiring berkembangnya perusahaan, Samira Travel mulai membuka cabang dan menjalin kemitraan di berbagai daerah di Indonesia. Kehadiran cabang-cabang tersebut bertujuan untuk

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga calon jamaah tidak perlu datang langsung ke kantor pusat untuk mendapatkan informasi ataupun melakukan pendaftaran.

Gambar 4.1 Kantor travel samira cabang Banjarmasin



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Kantor cabang penelitian ini merupakan salah satu bagian dari jaringan pelayanan Samira Travel di daerah Kalimantan Selatan. Cabang ini hadir untuk membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai program umroh, proses pendaftaran, manasik ibadah,

hingga pelayanan keberangkatan jamaah. Selain melayani pendaftaran umroh, cabang juga aktif melakukan seminar, edukasi, dan promosi mengenai pentingnya beribadah ke Tanah Suci.

Dalam perkembangannya, Samira Travel dikenal dengan konsep “5 Pasti Umroh”, yaitu: Pasti Travelnya, Pasti Jadwalnya, Pasti Terbangnya, Pasti Visanya, dan Pasti Hotelnya. Konsep ini menjadi ciri khas Samira Travel dalam membangun kepercayaan jamaah.

2. Visi dan Misi

Menjadi agen perjalanan umroh dan haji yang dapat dipercaya, berpengalaman, amanah, dan unggul dalam menghadirkan layanan ibadah sesuai dengan ajaran Islam.

Misi Perusahaan :

a. Menyediakan layanan terbaik bagi semua peserta umroh dan haji.
b. Menjamin keberangkatan peserta sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
c. Menawarkan fasilitas perjalanan yang aman, nyaman, dan berkualitas tinggi.
d. Membimbing peserta agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran Al-Qur’an dan Sunnah.

e. Mengembangkan sistem layanan yang profesional, modern, dan berbasis teknologi.
f. Membangun hubungan yang baik dengan peserta dan mitra kerja.
g. Membantu masyarakat Muslim mencapai impian untuk beribadah ke Tanah Suci dengan biaya yang terjangkau.
h. Menjadi perusahaan yang memberikan kontribusi sosial dan dakwah bagi masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana Penunjang Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara, pihak Samira Travel mengungkapkan bahwa guna mendukung aktivitas layanan dan operasional perusahaan, tersedia beragam fasilitas serta infrastruktur yang memfasilitasi pekerjaan pegawai. Informan menyatakan bahwa perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan mencerminkan citra profesional, di samping ruang khusus untuk melayani jamaah dalam proses konsultasi dan pendaftaran.

Selain itu, perusahaan juga melengkapi dengan komputer dan laptop yang diperlukan untuk pengelolaan data administrasi, dilengkapi dengan konektivitas internet yang mendukung interaksi serta sistem informasi perusahaan. Informan menambahkan bahwa juga ada berbagai alat bantu seperti printer, scanner, dan peralatan dokumentasi lainnya.

Alat pendukung komunikasi dan mobilitas operasional, perusahaan menyediakan telepon kantor, platform komunikasi online, serta sarana transportasi untuk kepentingan perusahaan. Tidak hanya itu, terdapat juga ruang yang difungsikan untuk pertemuan dan pelatihan yang digunakan dalam kegiatan pembinaan jamaah.

Agar mendukung kegiatan promosi dan pengelolaan informasi, perusahaan memanfaatkan berbagai media promosi seperti spanduk, brosur, dan berbagai platform media sosial, serta menerapkan sistem basis data jamaah agar manajemen informasi menjadi lebih efisien. Berdasarkan hasil wawancara, semua fasilitas dan infrastruktur tersebut sangat mendukung pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga pelayanan kepada jamaah dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan secara profesional.

4. Tujuan berdirinya Samira Travel Cabang Banjarmasin

Tujuan utama pembentukan Samira Travel adalah membantu umat Muslim dalam melaksanakan haji dan umroh dengan rasa aman dan nyaman. Travel berkeinginan untuk menjadi agensi perjalanan yang amanah dan diandalkan dalam memberikan pelayanan ibadah. Selain itu, Travel juga berkomitmen untuk memberikan layanan yang sesuai dengan ajaran Islam dan sunnah Nabi Muhammad saw.

Travel berupaya mempermudah proses keberangkatan masyarakat menuju Tanah Suci, termasuk menyediakan program perjalanan ibadah dengan harga yang terjangkau. Lebih dari itu, Samira Travel juga menawarkan edukasi serta bimbingan manasik kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah menjadi lebih sempurna dan khusyuk.

Di sisi lainnya, Travel terus berkembang dalam sektor pelayanan perjalanan ibadah yang profesional dan modern. Melalui sistem kemitraan dan cabang di berbagai daerah, kami juga berambisi untuk menciptakan peluang kerja bagi masyarakat. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa Samira Travel tidak hanya berfokus pada aspek bisnis, tetapi juga membawa misi dakwah dan pelayanan untuk umat.

5. Tenaga Kerja (karyawan)

Tabel 4.1. Karyawan Samira Travel Cabang Banjarmasin Tahun 2026

NO	Nama Karyawan	Bidang
1	Hj. Kartina Falak Mappa, sp	Kepala kantor cabang
2	Mirza	Pemberkasan, Persiapan, dan Gudang
3	Muhammad Khatib	Admin dan Produksi
4	Agus	Handling dan Perlengkapan

Sumber : Dokumen dari Samira Travel

B. Hasil Penelitian

Oleh karena itu penulis memaparkan tentang Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Umrah Pada Samira Travel Banjarmasin.

1. Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Umrah Pada Samira Travel Banjarmasin

Peneliti akan menguraikan tentang bagaimana etika bisnis Islam diterapkan dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel yang didasari oleh empat sifat Rasulullah saw, yaitu *shiddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), tabligh (komuniaktif), dan fathonah (bijaksana) dalam memberikan layanan kepada jamaah umrah.

a. Bimbingan Ibadah

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan penulis, pelayanan bimbingan ibadah yang dihadirkan oleh Samira Travel menunjukkan implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam yang dapat dilihat melalui sifat *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam interaksi mereka dengan jemaah umrah. Penerapan nilai-nilai ini dapat dilihat dalam penyampaian materi manasik, metode pendampingan, kemampuan pembimbing dalam menawarkan solusi, serta dukungan selama ibadah dilaksanakan.

Nilai *Shiddiq* dari hasil wawancara, diketahui bahwa materi manasik yang disediakan untuk jemaah disusun berdasarkan dari Al-Qur’an, Hadis, serta pendapat para ulama yang menjadi acuan bagi pelaksanaan ibadah umrah. Ini mengindikasikan adanya

penerapan nilai *shiddiq*, yaitu kejujuran dan kebenaran dalam memberikan informasi kepada jemaah. Materi yang diajarkan tidak hanya berfokus pada teori, melainkan juga diarahkan agar jemaah dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan syariat yang berlaku.

> "Ya, materi manasik yang disampaikan tentu saja dari Al-Qur'an dan Hadis serta pandangan dari para ulama sebagai acuan dalam pelaksanaan ibadah umrah. Penjelasan materi juga dilaksanakan sejalan dengan ajaran syariat guna membantu jemaah lebih mengerti prosedur ibadah dan mampu melaksanakannya secara tepat, santai, serta lebih damai saat berada di Tanah Suci."[1]

Selain itu, standar referensi yang dijadikan acuan dalam penyusunan materi berasal dari kitab fiqih ibadah, panduan dari Kementerian Agama, dan sumber dari ulama yang dipercaya. Pembimbing juga mengadaptasi materi sesuai dengan keadaan jemaah di lapangan sehingga informasi yang disampaikan lebih relevan dan mudah dipahami. Ini menunjukkan bahwa travel tidak hanya melakukan penyampaian materi secara formal, tetapi juga berusaha memberikan pemahaman ibadah yang benar yang dapat diterapkan langsung oleh jemaah.

> "Sumber referensi yang digunakan berasal dari buku fikih mengenai ibadah, panduan resmi dari Kementerian Agama, serta rujukan dari para ulama terkemuka. Selain itu, pembimbing juga menyesuaikan materi berdasarkan kondisi dan keperluan jemaah di lapangan."[2]

---

[1] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[2] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

Penerapan nilai *shiddiq* dalam pelayanan bimbingan ibadah itu sendiri sangat penting karena kejujuran dalam menjelaskan cara ibadah dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan ibadah bagi jemaah. Dengan adanya transparansi dan kesesuaian materi dengan dalil syar'i, jemaah merasa lebih tenang serta percaya diri saat menjalankan rangkaian ibadah umrah.

Tabligh dalam layanan bimbingan ibadah terlihat dari cara penyampaian materi yang menarik dan gampang dicerna oleh para jemaah. Berdasarkan wawancara, para pembimbing menyampaikan informasi dengan bahasa yang lugas, secara bertahap, dan diiringi dengan praktik langsung dalam manasik. Metode ini diterapkan supaya semua jemaah, terutama yang berusia lanjut, dapat mengerti cara-cara beribadah dengan baik.

> "Materi manasik disampaikan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami agar jemaah dapat memahami cara ibadah dengan lebih efektif. Proses penyampaian dilakukan secara bertahap dan disertai dengan praktik langsung dari pembimbing, sehingga jemaah, terutama yang berusia lanjut, lebih mudah mengikuti setiap tahapan ibadah. Di samping itu, pembimbin juga menyediakan sesi diskusi untuk memberi kesempatan kepada jemaah bertanya secara langsung tentang aspek-aspek yang belum dimengerti."[3]

Selain itu, para pembimbing juga mengadakan sesi tanya jawab guna memberikan kesempatan kepada jemaah dalam mengajukan pertanyaan yang belum terjawab. Hal ini menunjukkan

[3] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

adanya interaksi timbal balik antara pembimbing dan jemaah sehingga proses bimbingan menjadi lebih efektif.

Dalam mendukung penyampaian materi, travel menggunakan berbagai alat bantu seperti modul manasik, video praktik ibadah, presentasi, dan simulasi perjalanan umrah. Penggunaan alat bantu ini membantu jemaah memahami langkah-langkah ibadah dengan lebih jelas dan teratur. Dengan begitu, penerapan nilai *tabligh* tidak hanya terlihat dari kemampuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga dari upaya untuk memberikan pendidikan yang gampang dipahami oleh jemaah.

> ” Dalam kegiatan bimbingan, berbagai sarana pendukung diterapkan seperti modul manasik, video praktik ibadah, presentasi, dan simulasi perjalanan umrah untuk memudahkan jemaah dalam memahami materi dengan lebih jelas. Pemanfaatan sarana tersebut juga membantu jemaah dalam mengingat setiap langkah ibadah yang akan dilakukan selama umrah.”[4]

Penerapan *fathonah* dalam memberi penjelasan dan penyelesaian atas beragam persoalan yang dialami jamaah. pembimbing memaparkan perbedaan pandangan fiqih dengan bijak sembari menekankan bahwa perbedaan itu adalah bagian dari kekayaan ilmu Islam. Pembimbing kemudian mengarahkan jamaah pada pandangan yang paling pas dan aman untuk dijalankan bersama. Sikap seperti itu menampilkan kepintaran dan kearifan pembimbing dalam menyajikan materi agar tidak menciptakan

[4] “Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026” (11 Mei, 2026)

kebingungan di antara jamaah. Keahlian pembimbing dalam menyesuaikan penyajian materi dengan kondisi jamaah juga menjadi wujud penerapan sifat jujur dalam pelayanan.

> "Perbedaan pandangan dalam fiqih dijabarkan dengan cara yang penuh kebijaksanaan dan mudah dimengerti oleh anggota jemaah. Pembimbing menjelaskan bahwa perbedaan ini adalah sesuatu yang lumrah dalam Islam dan merupakan bagian dari kekayaan pengetahuan para ulama. Dalam penjelasannya, pembimbing juga berperan dalam membimbing jemaah menuju pendapat yang dianggap paling cocok dan aman untuk diimplementasikan bersama saat melaksanakan ibadah umrah."[5]

Lebih dari itu, pembimbing memahami beragam hambatan yang acap dihadapi jamaah selama beribadah, seperti tidak mengerti cara beribadah, badan yang lelah, beda bahasa, hingga bingung saat di tempat ramai seperti Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Pemahaman atas hambatan itu menunjukkan bahwa pembimbing punya kesiapan ilmu dan pengalaman dalam mendampingi jamaah selama menjalankan ibadah umrah.

> "Beberapa kendala yang sering dialami jemaah selama pelaksanaan ibadah umrah antara lain masih kurang memahami tata cara ibadah, kondisi fisik yang mudah lelah, adanya perbedaan bahasa, serta rasa bingung ketika berada di tempat yang ramai seperti Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Kondisi tersebut umumnya dialami terutama oleh jemaah yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah."[6]

Amanah dalam pelayanan pendampingan ibadah terlihat dari cara pendampingan yang diberikan kepada jemaah mulai dari

[5] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[6] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

keberangkatan hingga kepulangan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pembimbing mendampingi jemaah selama proses thawaf, sa'i, tur kota, serta kegiatan ibadah lainnya. Pendampingan ini bertujuan agar jemaah merasa terlindungi, nyaman, dan terarah ketika menjalankan ibadah.

> "Pendampingan dilakukan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan mas. Pembimbing mendampingi jemaah saat pelaksanaan thawaf, sa'i, hingga kegiatan ibadah lainnya agar jemaah merasa aman dan terarah."[7]

Selain itu, pembimbing juga memastikan bahwa jemaah melaksanakan ibadah sesuai dengan aturan syariat dengan memberikan instruksi, melakukan pemantauan, dan membantu memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan ibadah. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab dan dedikasi travel untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaah.

"Pembimbing selalu memberikan arahan mas, mulai dari mengawasi pelaksanaan ibadah, serta membantu memperbaiki apabila terdapat kesalahan dalam pelaksanaan ibadah jemaah."[8]

Penerapan nilai tanggung jawab dalam pelayanan pendampingan ibadah menunjukkan bahwa travel tidak hanya memperhatikan aspek keberangkatan jemaah, tetapi juga bertanggung jawab terhadap kualitas pelaksanaan ibadah jemaah

[7] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[8] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

selama berada di Tanah Suci. Dengan pendampingan yang terus menerus, jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih teratur, nyaman, dan sesuai dengan tuntunan syariat.

Salah seorang jemaah mengungkapkan bahwa materi manasik yang diberikan sebelum keberangkatan sangat berperan penting dalam memahami prosedur ibadah umrah, terutama bagi mereka yang melakukannya untuk pertama kalinya. Penjelasan yang diberikan oleh pembimbing dianggap mudah dicerna karena disampaikan dengan perlahan dan dilengkapi dengan praktik langsung.

> "Penjelasan dari pembimbing nya sangat membantu mas apalagi saya baru pertama kali berangkat umrah kan. Materi manasik nya dijelaskan dengan sangat jelas dan dipraktikkan langsung, jadi saya lebih paham saat melaksanakan ibadah umrah nya."[9]

Jemaah yang lain menambahkan bahwa pembimbing tidak hanya menyampaikan informasi sebelum berangkat, tetapi juga terus menemani dan memberikan petunjuk sepanjang pelaksanaan ibadah. Dukungan tersebut membuat jemaah merasa lebih nyaman dan tidak merasa bingung saat berada di lokasi yang padat.

> "Iya selama di Makkah dan Madinah pembimbing selalu mendampingi saya, terutama saat thawaf dan sa'i. Kalau ada yang bingung atau tetinggal, pembimbing langsung membantu dan mengarahkan."[10]

[9] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)
[10] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

Selain itu, sejumlah jemaah juga berpendapat bahwa pembimbing menunjukkan sikap yang sabar dan cepat dalam merespon saat menghadapi berbagai pertanyaan dan hambatan yang dialami oleh jemaah. Sikap tersebut membuat jemaah merasa tenang dan lebih yakin terhadap layanan yang disediakan oleh Samira Travel.

> "Pembimbingnya sangat sabar mas dalam memberikan penjelasan dan selalu siap membantu jika ada jemaah yang tidak mengerti. Kami merasa lebih nyaman karena selalu mendapatkan perhatian selama ibadah. "[11]

Pernyataan dari para jemaah tersebut menunjukkan bahwa penerapan nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan bimbingan ibadah di Samira Travel tidak hanya tampak dari penjelasan pihak travel, tetapi juga dirasakan secara langsung oleh jemaah sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, layanan bimbingan ibadah yang diberikan dapat dikatakan sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yang menekankan kejujuran, tanggung jawab, komunikasi yang baik, dan kebijaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah.

Hasil wawancara tersebut juga diperkuat oleh hasil observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan pengamatan, proses manasik umrah di Samira Travel dijalankan dengan cara yang terorganisir, dengan penyampaian materi, praktik

[11] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 15 Mei 2026" (15 Mei, 2026)

langsung, dan sesi tanya jawab antara pembimbing dan para jemaah. Pembimbing tampak aktif memberikan arahan dan dukungan kepada jemaah sepanjang proses bimbingan.[12] Sementara itu, dokumentasi berupa modul manasik, materi bimbingan, jadwal kegiatan, dan foto-foto pelaksanaan manasik menunjukkan bahwa layanan bimbingan ibadah telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Temuan dari observasi dan dokumentasi ini memperkuat hasil wawancara mengenai penerapan nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan bimbingan ibadah di Samira Travel.

b. Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi

Pelayanan dalam bidang transportasi, akomodasi, dan konsumsi adalah elemen vital dalam pelaksanaan perjalanan ibadah haji dan umrah. Mutu dari pelayanan dalam aspek-aspek ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah saat melaksanakan ibadah. Dari hasil wawancara, tampak penerapan nilai-nilai Islam seperti *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam pengelolaan sarana perjalanan yang dilakukan oleh pihak travel.

Nilai *shiddiq* dapat dilihat dari kejujuran pihak travel dalam memberikan informasi tentang fasilitas yang akan diterima oleh

[12] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 12 Mei 2026" (12 Mei, 2026)

jemaah. Data mengenai hotel, maskapai penerbangan, konsumsi, dan transportasi disampaikan dengan jelas sejak tahap pendaftaran dimulai. Keterbukaan ini bertujuan untuk menghindari adanya kesalahpahaman antara pihak travel dan jemaah terkait layanan yang akan diberikan. Sikap transparan dalam komunikasi informasi sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap penyelenggara travel.

> "Informasi fasilitas disampaikan secara terbuka sejak awal Mas, mulai dari hotel, maskapai, konsumsi-nya, hingga transportasi yang digunakan agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan Jemaah nanti nya."[13]

Selain itu, nilai *tabligh* diperlihatkan melalui penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu kepada jemaah. Jadwal keberangkatan dan kepulangan, bersama dengan detail mengenai fasilitas, disampaikan lewat berbagai saluran komunikasi seperti grup WhatsApp, kegiatan manasik, dan brosur perjalanan. Cara penyampaian informasi yang efisien memudahkan jemaah untuk memahami seluruh rangkaian perjalanan ibadah, sehingga mereka bisa mempersiapkan diri dengan optimal. Di samping itu, komunikasi yang baik juga berkontribusi dalam mengurangi potensi kesalahan informasi di lapangan.

> "Biasanya kami memberikan jadwal berangkat dan informasi tentang fasilitas perjalanan kepada jemaah lewat grup WhatsApp, sesi manasik, serta brosur perjalanan. Dengan ini

[13] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

memungkinkan jemaah kami untuk mendapatkan info dengan jelas dan tepat waktu."[14]

Nilai *fathonah* nampak dalam cara pengelolaan logistik perjalanan yang dilakukan dengan baik dan terencana. Pihak penyelenggara perjalanan berkoordinasi dengan hotel, maskapai penerbangan, dan penyedia transportasi secara teratur agar setiap aspek perjalanan dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, mereka juga menyiapkan rencana alternatif untuk mengatasi perubahan jadwal atau masalah teknis yang mungkin timbul selama perjalanan. Tindakan ini mencerminkan kemampuan dalam manajemen dan kepintaran dalam menyediakan layanan, sehingga jamaah bisa tetap merasakan kenyamanan saat melaksanakan ibadah.

"Kami biasanya melakukan koordinasi awal dengan hotel, maskapai penerbangan, dan layanan transportasi untuk memastikan bahwa semua kebutuhan perjalanan para jemaah sesuai dengan rencana. Selain itu, kami juga mempersiapkan opsi alternatif jika terjadi perubahan jadwal atau masalah di lapangan."[15]

Di sisi lain, nilai *amanah* terwujud ketika travel memastikan fasilitas yang disediakan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan jamaah. Pihak travel melakukan pemeriksaan langsung terhadap hotel, sarana transportasi, dan layanan makanan yang akan digunakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa

[14] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[15] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

semua fasilitas sesuai dengan kesepakatan dan paket perjalanan yang diambil oleh jamaah. Memiliki sikap amanah adalah kunci dalam menjaga kepercayaan serta tanggung jawab moral travel terhadap layanan ibadah yang mereka tawarkan.

> "Kami melakukan inspeksi langsung pada tempat-tempat yang akan digunakan oleh jemaah, termasuk akomodasi, transportasi, dan layanan tambahan lainnya. Tindakan ini diambil untuk menjamin bahwa setiap layanan yang disediakan memenuhi syarat dan paket yang telah dipilih jemaah."[16]

Hal ini juga didukung oleh jawaban dari para jemaah yang merasakan secara langsung layanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi selama pelaksanaan ibadah umrah bersama Samira Travel. Melalui hasil wawancara, para jemaah menilai bahwa fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan informasi yang mereka terima sejak tahap pendaftaran. Kesesuaian antara informasi yang diberikan dan realitas yang ada di lapangan membuat para jemaah merasa lebih nyaman serta percaya terhadap layanan dari travel.

> "Menurut saya mas, fasilitas yang diberikan pihak travel sudah sesuai dengan apa yang disampaikan travelnya. Hotel, makanan, dan transportasi yang kami gunakan selama berada di Tanah Suci juga sangat memadai serta sesuai dengan paket yang kami pilih. "[17]

[16] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[17] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 12 Mei 2026" (12 Mei, 2026)

Di samping itu, para jemaah juga merasakan bahwa komunikasi antara mereka dan pihak travel berlangsung dengan lancar sepanjang proses keberangkatan hingga kepulangan. Informasi mengenai jadwal, perubahan aktivitas, dan kebutuhan selama perjalanan selalu disampaikan dengan cepat dan jelas oleh pembimbing serta pihak travel.

> "Sepanjang perjalanan, saya selalu menerima informasi yang sesuai dari pembimbing. Kalo ada perubahan jadwal atau informasi penting, biasanya informasi tersebut disampaikan dengan cepat melalui grup WhatsApp atau secara langsung kepada para Jemaah."[18]

Para jemaah juga menilai bahwa pihak travel memiliki tanggung jawab yang baik dalam menjamin kenyamanan dan kebutuhan jemaah selama di Arab Saudi. Dukungan yang diberikan membuat jemaah merasa diperhatikan, terutama saat menghadapi masalah di lapangan.

> "Pembimbing dari travel sangat membantu saya mas selama perjalanan. Mereka sangat cepat menanggapi jika ada kendala dan selalu memastikan jemaah merasa nyaman, baik di hotel, selama perjalanan, maupun saat menjalankan ibadah. "[19]

Dari apa yang disampaikan oleh jemaah, terlihat bahwa layanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang disediakan oleh pihak travel bukan hanya berupa penjelasan teoritis, tetapi benar-benar dirasakan secara langsung oleh jemaah selama

[18] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 12 Mei 2026" (12 Mei, 2026)
[19] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

pelaksanaan ibadah umrah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan telah terwujud secara nyata dalam praktik pelayanan kepada jemaah.

Hasil wawancara tersebut didukung oleh observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Melalui observasi, terlihat bahwa pihak travel memberikan informasi mengenai jadwal perjalanan, tempat tinggal, alat transportasi, dan makanan kepada jemaah melalui sesi manasik serta saluran komunikasi yang tersedia. Selain itu, peneliti mencatat adanya kerja sama antara pihak travel dengan jemaah untuk memastikan perjalanan ibadah berlangsung dengan lancar.[20] Sementara itu, dokumen berupa brosur paket umrah, jadwal keberangkatan, daftar fasilitas, serta catatan kegiatan keberangkatan dan pendampingan jemaah menunjukkan bahwa layanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi telah disusun dan diinformasikan sesuai dengan paket yang ditawarkan. Temuan dari observasi dan dokumentasi ini memperkuat hasil wawancara terkait penerapan prinsip *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang diberikan oleh Samira Travel.

c. Pelayanan Kesehatan

[20] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 12 Mei 2026" (12 Mei, 2026)

Pelayanan kesehatan adalah salah satu elemen penting dalam pelaksanaan ibadah umrah mengingat keadaan fisik jemaah sangat berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan ibadah tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, layanan kesehatan yang disediakan oleh travel samira menunjukkan penerapan etika bisnis Islam melalui nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam setiap tahap pelayanan kepada peserta.

Dalam hal *shiddiq* (kejujuran), travel samira memberikan informasi mengenai kesehatan dengan cara yang transparan dan melakukan pemeriksaan kesehatan untuk masing-masing peserta sebelum berangkat. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui kondisi fisik setiap jemaah sehingga pembimbing bisa memberikan perhatian dan penanganan yang tepat sesuai dengan kebutuhan jemaah. Pendekatan terbuka tentang kesehatan ini mencerminkan kejujuran dan komitmen samira travel dalam memastikan keselamatan jemaah selama ibadah umrah.

> "Sebelum berangkat biasanya dari kami mas, jemaah akan diperiksa kesehatannya dulu supaya pembimbing nantinya dapat mengetahui kesehatan setiap jemaah. Dengan cara ini, pembimbing dapat memberikan perhatian khusus kepada jemaah yang berangkat."[21]

Selanjutnya, nilai *tabligh* diterapkan dengan memberikan pemahaman kesehatan kepada jemaah sebelum mereka berangkat

[21] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

atau selama perjalanan ibadah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa edukasi tersebut dilakukan saat acara manasik, yang mencakup saran tentang menjaga pola makan, penggunaan obat pribadi, mempertahankan stamina, hingga penyesuaian dengan kondisi cuaca di Arab Saudi. Penyampaian informasi kesehatan yang jelas dan mudah dimengerti membantu jemaah siap secara fisik dan mental dalam menjalankan ibadah umrah.

> "Kalo masalah menyampaikan kesehatan Jemaah biasanya kami beritahukan saat manasik kayak pola makan, penggunaan obat, menjaga stamina, sama cara menghadapi cuaca di Arab Saudi nantinya."[22]

Kemudian, nilai *fathonah* tampak dari kemampuan samira travel dalam menangani keadaan darurat kesehatan jemaah dengan cepat dan akurat. Jika ada jemaah yang mengalami masalah kesehatan, pembimbing segera berkoordinasi dengan tenaga medis, rumah sakit, atau pihak terkait lainnya agar jemaah mendapatkan perawatan yang diperlukan. Hal ini mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan profesionalitas pihak travel dalam menangani situasi darurat selama ibadah berlangsung.

> "Kalo-kalo terjadi kondisi darurat *naudzubillah* ya mas ya, pembimbing kami segera memberitahukan dengan tenaga medis, rumah sakit, atau pihak terkait agar jemaah mendaptkan penanganan yang cepat dan tepat."[23]

---

[22] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

[23] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

Sementara itu, nilai *amanah* terlihat dari tanggung jawab travel dalam menjaga keselamatan dan kesehatan jemaah selama perjalanan umrah. Mereka tidak hanya memberikan layanan administratif tetapi juga melakukan pemantauan rutin terhadap kondisi jemaah, menyediakan pendamping, dan memastikan jemaah mendapatkan bantuan jika menghadapi masalah kesehatan. Bentuk pelayanan ini menunjukkan bahwa travel berusaha untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan baik demi memberikan rasa aman dan nyaman kepada jemaah saat melaksanakan ibadah umrah.

> "Pihak kami selalu memantau kondisi para Jemaah yang berangkat mas, misalnya memberikan pendampingan atau memastikan jemaah mendapatkan bantuan kalo-kalo mengalami kendala kesehatan selama perjalanan umrah."[24]

Beberapa jemaah menjelaskan bahwa mereka merasakan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Samira Travel secara langsung saat menjalani ibadah umrah. Pernyataan dari para jemaah ini menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak sekadar dijelaskan dalam teori, melainkan benar-benar diwujudkan dalam praktik saat memberikan layanan kepada para jemaah.

Salah satu jemaah memberitahukan kalo pihak travel sangat peduli dengan kesehatan jemaah sejak sebelum berangkat hingga

[24] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

saat berada di Tanah Suci. Ini membuat jemaah merasa lebih aman dan nyaman ketika melakukan ibadah.

> "Betul mas, sebelum berangkat kesehatan saya diperiksa terlebih dahulu dan selama di sana, pembimbing juga sering menanyakan keadaan saya. Jadi, saya merasa lebih diperhatikan dan lebih tenang saat beribadah. "[25]

Jemaah yang lain juga menambahkan bahwa pembimbing dengan cepat memberikan bantuan ketika ada jemaah yang merasa lelah atau mengalami masalah kesehatan selama perjalanan ibadah umrah. Ia berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sangat mencerminkan kepedulian dan tanggung jawab dari pihak travel terhadap jemaahnya.

> "Ketika ada jemaah yang kurang sehat, pembimbing dengan cepat memberikan bantuan dan cepat menghubungi tenaga medis. saya menyaksikan sendiri bagaimana pihak travel sangat sigap dalam menangani masalah kesehatan jemaah. "[26]

Di samping itu, ada juga jemaah yang mengatakan bahwa pendidikan kesehatan yang diberikan selama manasik sangat membantu mereka dalam mempersiapkan kondisi fisik untuk beribadah umrah.

> "Pengecekan kesehatan selama manasik sangat bermanfaat ketika menjalankan umrah, terutama masalah dengan stamina, pola makan, dan kondisi cuaca di lokasi. Maka dari itu, kami telah lebih siap sebelum keberangkatan."[27]

---

[25] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

[26] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)

[27] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)

Dari pernyataan jemaah tersebut, terlihat bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Samira Travel tidak sekadar prosedur biasa, tetapi benar-benar memberikan dampak positif bagi jemaah. Ini menunjukkan adanya penerapan prinsip *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan kesehatan yang dilaksanakan selama ibadah umrah.

Hasil wawancara tersebut didukung oleh temuan dari observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Dari hasil pengamatan, Samira Travel memberikan informasi mengenai kesehatan kepada jemaah saat sesi manasik dan memperhatikan keadaan kesehatan jemaah sebelum mereka berangkat.[28] Selain itu, peneliti melihat adanya kerja sama dan dukungan yang diberikan kepada jemaah jika mereka menghadapi masalah kesehatan selama perjalanan. Sementara itu, dokumentasi yang diperoleh berupa data pemeriksaan kesehatan jemaah, materi edukasi kesehatan dalam manasik, dan foto-foto kegiatan bimbingan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sebagai bagian dari persiapan dan pendampingan untuk ibadah umrah. Temuan dari observasi dan dokumentasi ini memperkuat hasil wawancara yang menjelaskan tentang penerapan nilai shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah dalam pelayanan kesehatan di Samira Travel.

[28] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

d. Pelayanan Administrasi dan Pengurusan Dokumen

Berdasarkan temuan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, layanan administrasi dan pengelolaan dokumen di Samira Travel menunjukkan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang terinspirasi dari sifat Rasulullah saw, yaitu *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah*. Penerapan nilai-nilai ini dapat dilihat dalam cara pengelolaan dokumen jemaah yang berlangsung dengan transparan, komunikasi yang baik, profesional, dan bertanggung jawab.

Dalam hal *shiddiq*, pihak travel berusaha memberikan penjelasan yang jelas mengenai biaya dan proses administrasi kepada jemaah pada saat awal pendaftaran. Informasi yang diberikan mencakup rincian biaya visa, tiket pesawat, paspor, dan juga perlengkapan ibadah yang diperlukan selama perjalanan umrah. Keterbukaan ini membuat jemaah lebih memahami proses pengurusan dokumen dan biaya yang harus disiapkan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara pihak travel dan jemaah. Kejujuran dalam menyediakan informasi ini adalah cerminan penerapan nilai *shiddiq* dalam layanan administrasi.

"Untuk masalah biaya dan proses pengurusan dokumen kami menjelaskan secara rinci sejak awal, termasuk biaya visa, tiket,

paspor, dan perlengkapan-perlengkapan lainnya agar jemaah paham semua proses administrasi yang ada."[29]

Selanjutnya, pada aspek *tabligh*, informasi terkait administrasi disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti oleh jemaah. Pihak travel menyediakan informasi mengenai persyaratan dokumen melalui berbagai saluran komunikasi, seperti daftar persyaratan tertulis, grup whatsapp untuk jemaah, serta penjelasan langsung saat pendaftaran dan kegiatan manasik. Ini menunjukkan bahwa travel tidak hanya memberikan informasi secara formal, tetapi juga berupaya memastikan bahwa setiap jemaah benar-benar memahami dokumen yang perlu disiapkan sebelum keberangkatan.

"Informasi persyaratan diberitahukan melalui daftar dokumen, grup whatsapp, dan menjelaskan langsung pada saat pendaftaran maupun pas saat manasik."[30]

Pada aspek *fathonah*, pihak travel menerapkan metode pengelolaan dokumen yang terstruktur dengan baik. Dokumen para jemaah diproses secara bertahap untuk mengonfirmasi kelengkapan dan kesesuaian informasi sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Di samping itu, dokumen disimpan dengan rapi untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi maupun

[29] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[30] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

kehilangan dokumen jemaah. Sistem pengelolaan yang disusun dengan baik ini mencerminkan kapasitas dan profesionalisme pihak travel dalam memberikan layanan administrasi kepada jemaah.

> "Untuk dokumen jemaah selalu kami periksa dengan teliti dan secara bertahap kemudian akan kami simpan dengan rapi agar meminimalisir kesalahan data ataupun kehilangan dokumen peserta Jemaah nantinya."[31]

Sedangkan dalam aspek *amanah*, pihak travel mengutamakan keamanan dokumen jemaah dengan penuh tanggung jawab. Dokumen yang telah diberikan oleh jemaah disimpan oleh petugas yang berwenang dan hanya digunakan untuk kepentingan proses perjalanan ibadah umrah. Sikap menjaga kepercayaan dari para jemaah ini menunjukkan bahwa pihak travel berupaya melaksanakan tanggung jawabnya dengan amanah dalam pengelolaan administrasi dan dokumen perjalanan.

> "Untuk keamanan dokumen jemaah tentu saja akan kami jaga mas, Dokumen akan disimpan oleh petugas yang bertanggung jawab dan hanya akan digunakan untuk kepentingan perjalanan ibadah Jemaah saja begitu mas."[32]

Peneliti juga mendapatkan informasi dari para jemaah yang menguatkan bahwa layanan administrasi dan manajemen dokumen

---

[31] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[32] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

di Samira Travel benar-benar dilaksanakan sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh agen perjalanan. Para jemaah menilai bahwa proses administrasi dilakukan dengan transparan, teratur, dan memberikan rasa nyaman selama proses keberangkatan umrah. Ini menunjukkan adanya keselarasan antara informasi yang diberikan oleh pihak agen perjalanan dan pengalaman nyata yang dialami oleh para jemaah.

Dalam hal kejujuran, para jemaah menyatakan bahwa pihak travel sejak awal telah menjelaskan secara rinci mengenai biaya dan prosedur administrasi tanpa ada biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya. Keterbukaan ini membuat jemaah merasa lebih tenang dan percaya kepada pelayanan yang diberikan.

> "Sejak awal pendaftaran, pihak travel sudah merinci semua biaya yang diperlukan, jadi saya sebagai jemaah merasa lebih memahami dan tidak kebingungan terkait prosedur administrasinya."[33]

Dalam hal penyampaian, para jemaah juga merasakan bahwa informasi mengenai perlunya dokumen selalu disampaikan dengan baik melalui berbagai saluran komunikasi seperti grup whatsapp. Komunikasi yang dilakukan secara teratur membantu Jemaah tidak kesulitan dalam melengkapi dokumen keberangkatan.

[33] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 15 Mei 2026" (15 Mei, 2026)

"Informasi terkait dokumen selalu disampaikan dengan jelas melalui grup WhatsApp dan saat manasik, sehingga saya mudah mengerti persyaratan yang harus dipersiapkan."[34]

Dalam hal kecerdasan, jemaah menilai bahwa pengelolaan dokumen dilakukan secara profesional dan sistematis. Pihak travel dianggap teliti dalam memeriksa kelengkapan dokumen sehingga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan selama proses administrasi.

"Menurut pendapat saya mas, sistem pengelolaan dokumen yang diterapkan cukup sistematis dan teratur, karena setiap kali ada kekurangan dokumen, pihak travel segera menginformasikan agar segera dilengkapi."[35]

Dalam hal kepercayaan, para jemaah merasa bahwa dokumen pribadi mereka dijaga dengan sangat baik oleh pihak travel. Kepercayaan jemaah semakin meningkat karena dokumen yang sudah diserahkan selalu dikembalikan dengan utuh dan dipakai sesuai dengan kebutuhan perjalanan ibadah umrah.

"Saya merasa tenang saat menyerahkan dokumen kepada pihak travel karena semua dijaga dengan baik dan tidak pernah terdapat masalah dari awal keberangkatan hingga selesainya ibadah umrah."[36]

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dan pengelolaan dokumen yang diberikan

[34] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

[35] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)

[36] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

oleh Samira Travel tidak hanya dinyatakan secara formal oleh pihak travel, tetapi juga dialami secara langsung oleh jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai etika bisnis Islam diterapkan dengan sikap yang jujur, komunikatif, profesional, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah umrah.

Hasil dari wawancara tersebut didukung oleh temuan observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Dari hasil observasi, tampak bahwa pengelolaan administrasi dan dokumen di Samira Travel berjalan dengan baik, mulai dari pengecekan kelengkapan berkas, penyampaian informasi persyaratan, hingga proses penyimpanan dokumen untuk Jemaah.[37] Peneliti juga mencatat adanya interaksi yang aktif antara pihak travel dan jemaah mengenai kelengkapan dokumen menggunakan berbagai saluran komunikasi. Sementara itu, bukti dokumentasi seperti formulir pendaftaran, daftar persyaratan dokumen, data administrasi jemaah, serta dokumentasi proses administrasi menunjukkan bahwa layanan administrasi dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Temuan dari observasi dan dokumentasi tersebut menegaskan hasil wawancara terkait penerapan nilai *shiddiq*,

[37] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 12 Mei 2026" (12 Mei, 2026)

tabligh, fathonah, dan amanah dalam layanan administrasi serta pengelolaan dokumen di Samira Travel.

e. Pelayanan Pembinaan dan Pendampingan Jemaah dari Keberangkatan sampai Bandara Syamsudin Noor

Pelayanan pendampingan dan bimbingan jemaah adalah salah satu layanan kritis dalam pelaksanaan ibadah umrah. Dukungan yang diberikan travel saat keberangkatan sampai Bandara Syamsudin Noor mencerminkan perhatian pihak travel terhadap kenyamanan, keselamatan, dan kelancaran perjalanan para jemaah. Dalam pelaksanaannya, layanan ini tampak dengan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang meliputi shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah.

Dalam konteks *shiddiq*, pihak travel berusaha menyampaikan semua rincian perjalanan secara transparan dan jujur kepada jemaah. Informasi mengenai waktu keberangkatan, fasilitas yang disediakan, hingga kondisi perjalanan disampaikan sesuai dengan kenyataan tanpa melebih-lebihkan pelayanan. Pendekatan ini mencerminkan kejujuran dalam pelayanan yang memungkinkan jemaah memahami situasi perjalanan dengan jelas dan tidak merasa dirugikan. Kejujuran dalam penyampaian informasi juga berperan dalam membangun kepercayaan jemaah terhadap travel.

"Segala informasi yang ada terkait perjalanannya, fasilitas, dan jadwal disampaikan sesuai dengan kondisi yang ada tanpa melebih-lebihkan layanan yang di dapat mas."[38]

Kemudian, pada aspek *tabligh*, pembimbing menjaga komunikasi dengan jemaah sepanjang perjalanan. Komunikasi berlangsung melalui grup WhatsApp, pengarahan secara langsung, dan koordinasi agar jemaah selalu mendapatkan informasi terbaru tentang perjalanan serta aktivitas ibadah. Bentuk komunikasi ini membantu jemaah merasa lebih tenang karena setiap ada perubahan dalam jadwal atau informasi penting dapat segera diterima. Selain itu, penyampaian informasi yang jelas juga memudahkan jemaah dalam mengikuti petunjuk dari pembimbing selama perjalanan.

"Untuk komunikasi antara pembimbing dan jemaah selama perjalanan kami melakukannya melalui grup WhatsApp, pengarahan langsung, dan koordinasi rutin selama perjalanan agar jemaah selalu mendapatkan informasi terbaru."[39]

Pada aspek *fathonah,* kemampuan pemandu dalam menghadapi tantangan di lapangan menjadi elemen krusial dalam pelayanan kepada jemaah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pemandu berupaya untuk membuat keputusan dengan

[38] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[39] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

cepat, berkoordinasi dengan pihak terkait, serta menawarkan solusi terbaik saat menghadapi kendala sepanjang perjalanan. Sikap seperti ini menunjukkan adanya kecerdasan serta kemampuan manajerial dalam mengelola berbagai kondisi sehingga perjalanan jemaah tetap berlangsung dengan baik. Kemampuan pemandu untuk menyelesaikan masalah juga menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jemaah selama proses keberangkatan.

> "Cara kami mengatasi masalah di lapangan selama perjalanan biasanya Pembimbing akan selalu berusaha cepat mengambil keputusan, berkoordinasi dengan pihak terkait, dan memberikan solusi terbaik agar perjalanan tetap berjalan lancar."[40]

Untuk aspek *amanah*, pihak travel berusaha menjaga keselamatan serta kenyamanan jemaah dengan memberikan pendampingan yang konsisten sepanjang perjalanan. Jemaah tidak hanya mendapatkan arahan, tetapi juga dijamin memperoleh fasilitas yang nyaman serta perhatian dari pembimbing. Pendampingan ini mencerminkan tanggung jawab pihak travel dalam melayani jemaah dari awal keberangkatan hingga perjalanan menuju pelaksanaan ibadah umrah. Sikap amanah ini merupakan bentuk komitmen pihak travel dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan jemaah.

> "Cara kami dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan jemaah ialah memastikan jemaah selalu didampingi,

[40] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)

diberikan arahan, dan diberikan fasilitas yang nyaman selama perjalanan ibadah umrah."[41]

Dalam konteks *shiddiq*, penyedia perjalanan berusaha untuk menyampaikan semua rincian terkait perjalanan kepada jemaah dengan cara yang jujur dan terbuka. Detail mengenai waktu keberangkatan, fasilitas yang ditawarkan, hingga keadaan perjalanan disampaikan dengan akurat tanpa membohongi layanan yang diberikan. Metode ini mencerminkan integritas dalam pelayanan yang memungkinkan jemaah memahami situasi perjalanan dengan lebih baik dan tidak merasa dirugikan. Kejujuran dalam menyampaikan informasi juga menjadi faktor kepercayaan jemaah terhadap pihak travel.

"Semua informasi yang berkaitan dengan perjalanan, fasilitas, dan jadwal disampaikan sesuai dengan kondisi nyata tanpa melebih-lebihkan layanan yang saya terima."[42]

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pengalaman salah satu jemaah yang merasakan bahwa informasi yang diberikan pihak travel memang sesuai dengan kenyataan selama perjalanan. Jemaah merasa tidak ada perbedaan antara penjelasan awal dengan

[41] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 11 Mei 2026" (11 Mei, 2026)
[42] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)

pelayanan yang diterima ketika keberangkatan maupun selama proses pendampingan berlangsung.

> "Saya rasa, apa yang dijelaskan oleh pihak penyedia perjalanan sejak awal adalah sesuai dengan layanan yang kami terima selama perjalanan. Fasilitas, jadwal, dan pendampingan yang diberikan memang sesuai dengan yang telah disebutkan sebelumnya."[43]

Selanjutnya, pada aspek *tabligh*, para pembimbing senantiasa menjaga komunikasi dengan jemaah sepanjang perjalanan. Komunikasi dilakukan melalui grup WhatsApp, pengarahan langsung, dan koordinasi agar jemaah terus mendapatkan informasi terbaru mengenai perjalanan serta aktivitas ibadah. Jenis komunikasi ini membuat jemaah merasa lebih tenang karena setiap kali ada perubahan jadwal atau informasi penting, mereka dapat segera mengetahuinya. Selain itu, penyampaian informasi yang jelas juga mempermudah jemaah dalam mengikuti arahan dari pembimbing sepanjang perjalanan.

> "Untuk interaksi antara pembimbing dan jemaah selama perjalanan, kami menggunakan grup WhatsApp, bimbingan langsung, serta koordinasi rutin agar jemaah selalu menerima informasi terkini."[44]

Pengalaman ini dirasakan oleh jemaah yang menganggap pembimbing sangat aktif dalam menyampaikan informasi dan petunjuk sepanjang perjalanan. Jemaah merasa lebih tenang karena

[43] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 15 Mei 2026" (15 Mei, 2026)

[44] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

informasi penting selalu disampaikan dengan cepat dan jelas oleh pihak travel.

> "Di sepanjang perjalanan, pembimbing selalu aktif memberikan saya informasi. Jika ada perubahan jadwal atau petunjuk tertentu, biasanya langsung diinformasikan melalui grup WhatsApp atau secara langsung sehingga saya tidak merasa bingung."[45]

Dalam hal *fathonah*, Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pembimbing berusaha untuk mengambil keputusan dengan cepat, bekerja sama dengan pihak terkait, serta memberikan solusi terbaik saat dihadapkan pada kendala selama perjalanan. Sikap ini menandakan adanya kecerdasan serta kemampuan manajerial dalam mengelola berbagai keadaan sehingga perjalanan jemaah tetap berjalan dengan sukses. Keterampilan pembimbing dalam menyelesaikan masalah juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi jemaah selama proses keberangkatan.

> "Metode kami menangani permasalahan di lapangan selama perjalanan biasanya adalah pemandu selalu berusaha cepat mengambil keputusan, berkoordinasi dengan pihak terkait, dan menawarkan solusi terbaik agar perjalanan tetap lancar."[46]

Pernyataan tersebut didukung oleh pengalaman jemaah yang menyaksikan langsung bagaimana pembimbing mampu mengatasi berbagai masalah sepanjang perjalanan. Peserta mengatakannya

---

[45] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)

[46] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)

bahwa pembimbing selalu responsif dan berusaha memberikan solusi terbaik sehingga situasi dapat segera terkendali.

> "Ketika adanya masalah selama perjalanan, pembimbing langsung membantu dan mencari jalan keluar. Saya merasa lebih tenang karena respons cepat dari pembimbing dalam menangani masalah yang ada."[47]

Dalam hal tanggung jawab, pihak travel berupaya menjaga keselamatan serta kenyamanan para jemaah dengan memberikan pendampingan yang konsisten sepanjang perjalanan. Jemaah tidak sekadar menerima instruksi, tetapi juga dijamin menikmati fasilitas yang nyaman dan perhatian dari pembimbing. Pendampingan ini menunjukkan komitmen pihak travel dalam melayani jemaah dari tahap awal hingga pelaksanaan ibadah umrah. Sikap tanggung jawab ini merupakan wujud dedikasi pihak travel untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan jemaah.

> "Strategi kami untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan jemaah adalah dengan menjamin bahwa jemaah selalu didampingi, diberikan arahan, dan diberikan fasilitas yang nyaman selama ibadah umrah."[48]

Layanan tersebut juga dirasakan langsung oleh jemaah yang menilai bahwa pihak travel benar-benar berkomitmen memberikan perhatian dan pendampingan selama perjalanan. Kehadiran

[47] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 15 Mei 2026" (15 Mei, 2026)

[48] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)

pembimbing yang selalu siap membantu menjadikan jemaah merasa aman dan nyaman saat menjalani ibadah umrah.

> "Sepanjang perjalanan, saya merasakan perhatian dan pendampingan yang selalu ada dari pembimbing. Apabila terdapat kesulitan atau kebutuhan tertentu, pihak travel dengan cepat memberikan bantuan, sehingga kami merasa aman dan nyaman selama menjalankan ibadah umrah."[49]

Hasil dari wawancara itu juga diperkuat oleh observasi dan dokumentasi yang dikerjakan oleh peneliti. Berdasarkan observasi, pembimbing tampak aktif dalam memberikan instruksi, mengatur, dan mendampingi jemaah dari awal keberangkatan sampai proses ibadah berlangsung. Interaksi antara pembimbing dan jemaah juga terjadi secara intensif melalui pengarahan langsung maupun komunikasi yang dipakai oleh agen perjalanan.[50] Di sisi lain, dokumentasi yang meliputi jadwal keberangkatan, grup komunikasi bagi jemaah, dan gambar kegiatan pendampingan serta keberangkatan menunjukkan bahwa layanan pembinaan dan pendampingan kepada jemaah dilakukan dengan cara yang terorganisir dan berkelanjutan. Temuan dari observasi dan dokumentasi tersebut menguatkan hasil wawancara tentang penerapan nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan pembinaan dan pendampingan jemaah di Samira Travel.

f. Layanan informasi dan komunikasi

[49] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)
[50] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 15 Mei 2026" (15 Mei, 2026)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, penyampaian informasi serta komunikasi dalam pelayanan ibadah umrah dijalankan dengan memprioritaskan nilai-nilai etika bisnis Islam yang tercermin melalui sikap *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah.* Implementasi nilai-nilai tersebut terlihat dari cara agen travel menyampaikan informasi kepada jemaah dengan jelas, terarah, dan mudah dimengerti, sehingga jemaah dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah umrah dengan optimal.

Dalam hal *shiddiq*, pihak travel berusaha memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada jemaah tidak menyebabkan kebingungan. Informasi disajikan dalam bahasa yang sederhana, jelas, dan diulang-ulang supaya semua jemaah, termasuk yang lanjut usia, dapat memahami informasi yang diberikan. Penyampaian informasi yang terbuka dan mudah dimengerti mencerminkan kejujuran dalam pelayanan, membuat jemaah merasa lebih tenang dan percaya pada informasi yang mereka terima.

> "Cara kami memastikan informasi yang diberikan kepada jemaah agar tidak membingungkan kami akan sampaikan Informasi secara jelas , sederhana, dan berulang agar mudah dipahami oleh seluruh Jemaah apalagi Jemaah yang sudah tuha-tuha tuh nah lah pasti kami berikan pemahaman yang lebih mendalam."[51]

[51] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)

Pada aspek *tabligh*, pihak travel menerapkan pendekatan komunikasi yang aktif dan mudah dipahami oleh jemaah. Dari wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa komunikasi dilaksanakan melalui berbagai saluran, seperti grup WhatsApp, telepon, pertemuan manasik, serta penyampaian langsung oleh pembimbing. Penggunaan berbagai saluran komunikasi ini membantu jemaah untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal keberangkatan, perlengkapan ibadah, perubahan agenda, dan arahan selama ibadah umrah. Ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi dikelola secara terbuka dan komunikatif, sehingga hubungan antara agen travel dan jemaah tetap terjaga dengan baik.

"Untuk sistem komunikasi yang kami gunakan biasanya lewat grup WhatsApp, telepon, pertemuan manasik, serta penyampaian langsung oleh pembimbing umrah nya."[52]

Pada aspek *fathonah*, pembimbing menunjukkan kemampuan dalam menyesuaikan cara penyampaian informasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan jemaah. Informasi tidak disampaikan secara umum saja, tetapi disesuaikan dengan usia, tingkat pemahaman, serta kondisi jemaah agar lebih efektif diterima. Pendekatan tersebut mencerminkan kecerdasan dan

[52] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)

profesionalitas pembimbing dalam memberikan pelayanan, sehingga jemaah dapat lebih mudah memahami arahan yang diberikan selama proses ibadah umrah berlangsung.

> "Untuk menyampaikan informasi dengan jemaah dengan pemahaman yang mohon maaf kurang mas ya, Pembimbing biasanya menyesuaikan penyampaian informasi berdasarkan usia, tingkat pemahaman, dan kondisi jemaah agar lebih efektif."[53]

Sementara itu, pada aspek *amanah,* pihak travel berupaya menjaga kepercayaan jemaah dengan memberikan informasi yang jujur, tepat waktu, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Sikap tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab dalam pelayanan informasi sehingga jemaah merasa dihargai dan tidak merasa dirugikan akibat informasi yang tidak sesuai. Kepercayaan yang terbangun antara pihak travel dan jemaah menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan ibadah umrah yang nyaman dan berkualitas.

> "Cara kami menjaga kepercayaan jemaah terhadap informasi yang di berikan kami memberikan informasi yang jujur, tepat waktu, dan sesuai kondisi sebenarnya di lapangan."[54]

Selain pernyataan yang di sampaikan dari pihak travel, hasil wawancara dengan jemaah juga menunjukkan bahwa pelayanan

---

[53] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)
[54] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Admin Samira Travel Cabang Banjarmasin Pada 16 Mei 2026" (16 Mei, 2026)

komunikasi dan informasi yang ditawarkan oleh Samira Travel benar-benar dirasakan oleh para jemaah. Para jemaah menilai bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak travel mudah dipahami, cepat diterima, dan mendukung mereka dalam persiapan hingga pelaksanaan ibadah umrah. Hal ini menguatkan bahwa penerapan nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam pelayanan informasi dan komunikasi tidak hanya disampaikan oleh pihak travel, tetapi juga dirasakan langsung manfaatnya oleh jemaah.

Salah satu jemaah menjelaskan bahwa informasi yang diberikan oleh pembimbing selama perjalanan sangat jelas dan membantu jemaah dalam memahami setiap instruksi yang diberikan. Menurutnya, jika ada perubahan jadwal atau informasi penting lainnya, pihak travel selalu menyampaikan informasi tersebut dengan cepat melalui grup WhatsApp atau secara langsung.

> "Sepanjang perjalanan, saya terus mendapatkan berita yang relevan dari pembimbing. Jika terjadi perubahan dalam jadwal atau hal-hal penting, biasanya informasi tersebut disampaikan dengan cepat lewat grup WhatsApp atau secara langsung, sehingga kami tidak merasa bingung."[55]

Selain itu, para jemaah merasakan bahwa pembimbing dari Samira Travel memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dan cepat merespons ketika ada masalah selama perjalanan ibadah

[55] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

umrah. Sikap pembimbing yang sigap itu membuat jemaah merasa nyaman dan mendapatkan perhatian saat melaksanakan ibadah.

> "Pembimbing perjalanan selalu memberikan arahan sepanjang perjalanan. Mereka selalu responsif ketika mendapat masalah dan selalu menjaga agar para jemaah merasa nyaman, baik di akomodasi, saat bepergian, maupun ketika melaksanakan ibadah."[56]

Pernyataan dari para jemaah tersebut mencerminkan bahwa layanan informasi dan komunikasi yang diimplementasikan oleh Samira Travel telah berjalan dengan efektif dan sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam. Ketepatan informasi, kemampuan pembimbing dalam menenyampaikan data, serta pendekatan bertanggung jawab dalam memberikan layanan, semua ini berkontribusi terhadap timbulnya rasa aman, nyaman, dan kepercayaan dari jamaah kepada pihak travel.

Hasil dari wawancara tersebut juga diperkuat oleh observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Melalui hasil observasi, diketahui bahwa Samira Travel secara aktif memberikan informasi kepada jemaah lewat kegiatan manasik, grup WhatsApp, serta interaksi langsung antara pembimbing dan jemaah. Peneliti juga mencatat bahwa informasi yang disampaikan dilakukan dengan jelas dan berulang-ulang agar mudah dipahami oleh seluruh Jemaah.[57] Di sisi lain, dokumentasi yang mencakup grup

[56] "Hasil Wawancara Peneliti Dengan Jemaah Travel Samira Pada 14 Mei 2026" (14 Mei, 2026)
[57] "Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti Di Travel Samira Pada 13 Mei 2026" (13 Mei, 2026)

komunikasi jemaah, materi manasik, jadwal kegiatan, serta dokumentasi dari penyampaian informasi menunjukkan bahwa layanan informasi dan komunikasi dilakukan dengan cara yang terstruktur dan berkelanjutan. Temuan dari observasi dan dokumentasi ini mendukung hasil wawancara mengenai implementasi nilai *shiddiq, tabligh, fathonah, dan amanah* dalam layanan informasi serta komunikasi di Samira Travel.

C. Pembahasan

1. Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Umrah Pada Samira Travel Banjarmasin

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin memperlihatkan adanya pelaksanaan nilai-nilai yang bersumber dari sifat Rasulullah saw., yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah*. Keempat karakter tersebut tampak dalam beragam jenis layanan yang ditawarkan kepada jemaah, meliputi bimbingan ibadah, sarana transportasi dan akomodasi, layanan kesehatan, pengelolaan administrasi dan dokumen, serta pembinaan dan pendampingan kepada jemaah, hingga penyediaan informasi dan komunikasi. Penerapan nilai-nilai tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang disediakan tidak hanya fokus pada aspek bisnis semata, melainkan

juga memperhatikan tanggung jawab moral dan spiritual terhadap jemaah.

a. Penerapan Nilai *Shiddiq* Dalam Pelayanan Ibadah Umrah

Nilai kejujuran atau *shiddiq* adalah prinsip fundamental yang diterapkan oleh Samira Travel dalam memberikan layanan kepada para jemaah. Berdasarkan hasil penelitian, kejujuran itu tampak dalam penyampaian materi manasik yang mengacu pada Al-Qur'an, Hadis, serta pendapat para ulama, sehingga para jemaah dapat memahami ibadah dengan benar dan sesuai dengan syariat. Dalam aspek pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi, pihak travel menyampaikan informasi dengan jelas tentang fasilitas yang akan diperoleh para jemaah, seperti hotel, maskapai penerbangan, transportasi, dan konsumsi. Informasi ini diberikan sejak awal pendaftaran agar tidak terjadi salah pengertian di kemudian hari.

Dalam hal pelayanan kesehatan, prinsip *shiddiq* diterapkan dengan memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan jemaah sesuai dengan hasil pemeriksaan sebelum keberangkatan. Sementara itu, untuk pelayanan administrasi dan pengurusan dokumen, rincian biaya untuk visa, tiket, paspor, dan perlengkapan ibadah dijelaskan secara mendetail kepada para jemaah. Nilai *shiddiq* juga tampak dalam layanan pendampingan dan informasi,

yaitu melalui penyampaian jadwal, fasilitas, dan perkembangan perjalanan dengan jujur sesuai keadaan yang sebenarnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Muhammad Djakfar yang menyebutkan bahwa kejujuran adalah dasar utama dalam etika bisnis Islam karena dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan bagi pelanggan.

b. Penerapan Nilai Amanah Dalam Pelayanan Ibadah Umrah

Nilai *amanah* tercermin dalam tanggung jawab Samira Travel dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh jemaah. Pada aspek bimbingan ibadah, *amanah* terlihat dari pendampingan yang dilakukan pembimbing dari keberangkatan sampai pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Pembimbing tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga membantu jemaah ketika mendapat kesulitan selama beribadah. Dalam pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi, amanah diwujudkan dengan memastikan fasilitas yang diberikan sesuai dengan paket yang telah dijanjikan kepada jemaah. Pihak travel melakukan pengecekan terhadap hotel, transportasi, dan konsumsi guna menjaga kualitas pelayanan.

Pada pelayanan kesehatan, *amanah* tampak melalui perhatian travel terhadap kondisi kesehatan jemaah selama perjalanan ibadah. Travel berupaya memberikan pendampingan dan bantuan kesehatan apabila jemaah mengalami gangguan

kesehatan. Selanjutnya, dalam pelayanan administrasi dan pengurusan dokumen, amanah terlihat dari pengelolaan dokumen jemaah secara aman dan bertanggung jawab. Dokumen hanya digunakan untuk kepentingan perjalanan ibadah dan disimpan oleh petugas yang berwenang. Nilai *amanah* juga terlihat dalam pembinaan dan pendampingan jemaah serta layanan informasi dan komunikasi, di mana pihak travel terus memberikan pelayanan dan informasi yang dapat dipercaya sehingga jemaah merasa aman dan nyaman selama proses perjalanan umrah berlangsung.

c. Penerapan Nilai Tabligh Dalam Pelayanan Ibadah Umrah

Nilai pengajaran terlihat pada kemampuan Samira Travel dalam menginformasikan dengan cara yang jelas, lugas, dan mudah dimengerti oleh para jemaah. Dalam proses bimbingan ibadah, materi manasik disampaikan secara terencana menggunakan beragam media, seperti modul, video, presentasi, simulasi praktik ibadah, dan juga sesi tanya jawab. Metode penyampaian ini memudahkan jemaah untuk memahami cara-cara pelaksanaan umrah dengan lebih baik. Dalam hal pelayanan transportasi, akomodasi, dan makanan, informasi mengenai waktu keberangkatan, fasilitas yang disediakan, dan perubahan rencana perjalanan disampaikan lewat grup WhatsApp, brosur, serta kegiatan manasik. Komunikasi yang efektif membantu jemaah untuk bersiap-siap sebelum keberangkatan.

Pada aspek pelayanan kesehatan, nilai pengajaran terwujud melalui edukasi tentang kesehatan, termasuk pola makan, penggunaan obat-obatan pribadi, pemeliharaan stamina, dan penyesuaian diri terhadap keadaan cuaca di Arab Saudi. Informasi ini disampaikan agar jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan nyaman dan aman. Dalam pelayanan administratif, pihak travel menyampaikan informasi berkaitan dengan persyaratan dokumen melalui daftar persyaratan, grup WhatsApp, serta penjelasan langsung kepada para jemaah. Selain itu, komunikasi yang aktif juga tampak dalam pembinaan dan pendampingan para jemaah semasa perjalanan.

d. Penerapan Nilai *Fathonah* Dalam Pelayanan Ibadah Umrah

Nilai bijaksana atau *fathonah* serta profesionalisme dapat terlihat dari berbagai aspek layanan yang dihadirkan oleh Samira Travel. Dalam hal bimbingan ibadah, para pembimbing menunjukkan kebijaksanaan dalam menyampaikan berbagai perbedaan pandangan fiqih dan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan masalah ibadah yang dihadapi oleh jemaah. Ketika melihat layanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi, nilai *fathonah* dapat dilihat pada keterampilan travel dalam mengelola perjalanan secara profesional melalui pengaturan yang baik dengan maskapai, hotel, dan angkutan lokal, serta menyiapkan opsi solusi jika ada hambatan yang muncul saat perjalanan berlangsung.

Di bidang layanan kesehatan, kemampuan travel dalam menghadapi situasi darurat melalui kerjasama dengan tenaga medis dan rumah sakit menegaskan profesionalisme dalam menjaga keselamatan jemaah. Hal yang sama berlaku untuk layanan administrasi, di mana pengelolaan dokumen dilakukan dengan cara yang sistematis dan seksama, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administratif. Aspek *fathonah* juga nampak dalam pembinaan dan pendampingan jemaah, di mana pembimbing dapat membuat keputusan dengan cepat dan tepat dalam mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul saat perjalanan. Selain itu, kemampuan pembimbing untuk menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan rentang usia dan tingkat pemahaman jemaah memperlihatkan kecerdasan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang optimal.

Table 4.2 Pelayanan Ibadah Umrah

No	Pelayanan Ibadah Umrah	Etika Bisnis Islam			
		Sidiq	*Tabligh*	*Amanah*	*Fathonah*
1	Bimbingan Ibadah	✓	✓	✓	✓
2	Pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi	✓	✓	✓	✓
3	Pelayanan kesehatan	✓	✓	✓	✓
4	Pelayanan administrasi dan dokumen	✓	✓	✓	✓
5	Pelayanan pembinaan dan	✓	✓	✓	✓

	pendampingan Jemaah dari keberangkatan sampai bandara Syamsudin Noor				
6	Layanan informasi dan komunikasi	✓	✓	✓	✓