



## PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS TRAVEL UMRAH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA TRAVEL DI TASIKMALAYA

Samsul Anwar<sup>1</sup>, Hasan Basri<sup>2</sup>, Restu Gustina<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam KH. Ruhiat Cipasung Tasikmalaya

([samsulanwar@unik-cipasung.ac.id](mailto:samsulanwar@unik-cipasung.ac.id), [hasanbasri@unik-cipasung.ac.id](mailto:hasanbasri@unik-cipasung.ac.id),

[restugustina3@gmail.com](mailto:restugustina3@gmail.com) )

### Abstract

This research is motivated by the existence of every consumer who wants satisfaction in laundry services so as not to be disappointed with the results. Like neat, clean, fragrant clothes, not confused with others and the price is in accordance with quality. The application of Islamic business ethics is one of the most important elements of doing business. Because Islamic business ethics is a driver to generate consumer satisfaction. Therefore, companies must be able to implement indicators of Islamic business ethics including justice, responsibility, free will, truth, honesty and ihsan. Without the application of Islamic business ethics, the satisfaction given to consumers will not be in accordance with what is expected. The purpose of this study is to determine the extent of the influence of the application of Islamic business ethics on consumer satisfaction in the home industry of Laundry Houses. To obtain this study, the authors used data collection techniques in the form of questionnaires, interviews and observations. The research approach uses a quantitative approach with research methods based on positivism. For data processing, the author uses the SPSS 22 application. The results of this study show that: (a) There is a positive and significant influence on the variables of Islamic business ethics (X) in the Home Laundry Home Industry. With the results of the respondent's answer is affirmative. This proves that laundry entrepreneurs in managing Islamic business ethics indicators have run well. (b) The application of Islamic business ethics has been well implemented by the Laundry House entrepreneur. (c) The results of the partial test (Test t) have a positive influence on the independent variable of Islamic business ethics on the dependent variable of consumer satisfaction in the home industry of the Laundry House. This can be seen from the value of t calculated  $>$  t table with a value of  $5.202 > 2.639$  at a significant level of 5%. But this shows that Islamic business ethics in the Laundry House has provided justice, responsibility, free will, truth, honesty and respect for consumers according to their needs. This means that the more Islamic business ethics are applied, the more consumer satisfaction will increase.

**Keywords :** *Application, Islamic Business Ethics, Consumer Satisfaction*

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya setiap calon jamaah yang menginginkan kepuasan dalam pelayanan bimbingan ibadah haji dan umrah supaya tidak kecewa dengan hasilnya. Seperti bimbingan di tanah suci dan di tanah air dan harga nya sesuai dengan kualitas. Penerapan etika bisnis Islam adalah salah satu elemen terpenting dalam berbisnis. Karena etika bisnis Islam merupakan suatu penggerak untuk menghasilkan kepuasan calon jamaah. Maka dari itu travel umrah harus bisa melaksanakan indikator etika bisnis Islam diantaranya yaitu ada keadilan, tanggung jawab, kehendak bebas, kebenaran, jujur dan ihsan. Tanpa adanya penerapan etika bisnis Islam maka kepuasan yang diberikan kepada calon jamaah tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan calon jamaah pada travel haji dan umrah Tasikmalaya. Untuk mendapatkan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket (kuesioner), wawancara dan observasi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yang berlandaskan positivisme. Untuk pengolahan datanya penulis menggunakan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel etika bisnis Islam (X) pada Travel haji dan umrah Tasikmalaya. Dengan hasil responden jawaban setuju. Hal ini membuktikan bahwa pengusaha bisnis haji dan umrah dalam mengelola indikator etika bisnis Islam sudah menjalankan dengan baik. (b) Penerapan etika bisnis Islam telah diterapkan dengan baik oleh pengusaha Bisnis haji dan umrah. (c) Hasil uji secara parsial (Uji t) terdapat pengaruh positif tentang variabel independen etika bisnis Islam terhadap variabel dependen kepuasan calon jamaah pada travel haji dan umrah Tasikmalaya. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung  $>$  t tabel dengan nilai  $5,202 > 2,639$  pada taraf signifikan sebesar 5%.. Tapi hal ini menunjukkan etika bisnis Islam di Bisnis haji dan umrah sudah memberikan keadilan, tanggung

jawab, kehendak bebas, kebenaran, jujur dan ihsan terhadap calon jamaah sesuai dengan kebutuhannya. Artinya semakin di terapkan etika bisnis Islam maka akan semakin meningkat kepuasan calon jamaah.

**Kata Kunci** : Penerapan, Etika Bisnis Islam, Kepuasan Calon jamaah.

## Pendahuluan

Elemen terpenting dalam menjalankan bisnis, menurut etika bisnis Islam adalah mencari cara untuk meningkatkan dan mencapai tingkat maksimum rezeki yang disediakan oleh Allah SWT daripada hanya berfokus pada mencari keuntungan sebanyak-banyaknya.

Dalam proses suatu bisnis atau usaha, tidak sedikit calon jamaah yang beralih dari suatu usaha atau bisnis ke tempat yang lain ketika mendapatkan pelayanan yang kurang baik sehingga mengakibatkan berkurangnya calon jamaah dan berpengaruh pula pada pendapatan.

Banyak yang menggunakan bimbingan ibadah haji dan umrah. Kemudian, ada beberapa masalah yang terjadi dilapangan. Seperti hilang atau berkurangnya pakaian, pakaian tertukar dengan orang lain, warna pakaian menjadi pudar, setrikaan kurang rapi dan kurang wangi, bahkan ada harganya lebih mahal dari yang lain.

Peneliti memiliki minat dalam melaksanakan studi mengenai pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan calon jamaah pada travel haji dan umrah Tasikmalaya. Riset ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pengaruh penerapan etika bisnis Islam, dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan calon jamaah pada travel haji dan umrah Tasikmalaya.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam menguji pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan calon jamaah pada travel haji dan umrah Tasikmalaya Tasikmalaya dirinci sebagai berikut. Pendekatan penelitian mencakup pemilihan lokasi dan periode waktu studi, serta penentuan pendekatan dan metode yang akan diterapkan. Selain itu, penelitian ini melibatkan penggunaan berbagai jenis data dan sumber informasi, serta mempertimbangkan populasi dan sampel yang relevan. Instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisa juga menjadi komponen utama dalam metodologi ini. \cite{Basri2023}

Lokasi studi dilakukan di travel haji dan umrah Tasikmalaya Jl. Mukhtamar NU XXIX Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat 46417. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk melaksanakan penelitian ini, dan metode asosiatif kausal digunakan sebagai alat pengumpulan data.informasi diperoleh dari berbagai cara termasuk

observasi, pengisian angket oleh responden dan wawancara.

Proses analisa data mencakup beberapa tahapan seperti uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen pengumpulan data. Selanjutnya, uji asumsi klasik, yang mencakup pemeriksaan normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, dilakukan untuk memverifikasi kesesuaian data dengan asumsi analisis regresi. Regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, serta uji t parsial untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing independen. Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) juga diterapkan untuk menilai seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model yang diuji.

## Temuan dan Pembahasan

### Temuan

#### A. Gambaran Umum Responden

Dalam rangkaian penelitian ini, faktor-faktor yang dipertimbangkan mengenai para partisipan termasuk jenis berdasarkan umur dan berdasarkan pendidikan. Pendekatan yang digunakan dalam memilih sampel adalah Purposive Sampling. Total jumlah responden yang berhasil dihimpun berjumlah 80 orang, dipilih dengan kriteria calon jamaah hanya santri pondok pesantren cipasung yang memiliki usia mulai dari 21 tahun sampai 23 tahun. Karakteristik individu yang menjadi responden dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

##### 1. Berdasarkan Umur

Data responden dalam penelitian ini adalah para calon jamaah Bisnis haji dan umrah yang berumur 21-23 tahun dapat dilihat dari Tabel I dibawah ini:

Tabel I : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1.	21 tahun	12 Orang	15%
2.	22-23 tahun	68 Orang	85%
Total		80 Orang	100%

Dari informasi yang tertera dalam tabel diatas, terlihat bahwa komposisi calon jamaah di Bisnis haji dan umrah terkait berdasarkan umur. Lebih rinci, mayoritas calon jamaah dilakukan dilakukan oleh santri yang berumur 22 sampai 23 tahun, mencapai 68 orang atau 85% dari total, sementara sisa 12 orang atau 15% adalah yang berumur 21 tahun. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas calon jamaah bisnis haji dan umrah adalah yang berumur 22 sampai 23 tahun.

##### 2. Berdasarkan Pendidikan

Selain aspek berdasarkan umur, karakteristik responden bisnis haji dan umrah meliputi informasi mengenai pendidikan yang telah terkumpul dari pada calon jamaah bisnis haji dan umrah. Peneliti menggolongkan pendidikan ke dalam dua kategori yang berbeda. Rincian pengelompokan tersebut dapat dilihat dalam Tabel 2 berikut:

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SMA/MA N	21 Orang	26,25%
2.	Perguruan Tinggi	59 Orang	73,75%
TOTAL		80 Orang	100%
TOTAL		80 Orang	100%

Berdasarkan informasi yang diberikan dalam tabel diatas, terlihat bahwa komposisi responden memiliki distribusi pendidikan sebagai berikut: Terdapat 21 responden (26,25%) yang berpendidikan SMA/MAN, dan 59 responden (73,75%) yang berpendidikan perguruan tinggi.

## B. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

### 1. Uji Validitas

Pengujian dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai keabsahan kuesioner. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel, maka instrumen dianggap memiliki validitas. Dalam konteks penelitian ini, jumlah data yang digunakan adalah  $n=80$  dan terdapat satu variabel independen. Sebagai hasilnya, derajat kebebasan ( $df$ ) dihitung sebagai  $n-2$ , yang dalam kasus ini menghasilkan  $df=78$ . Dengan menggunakan nilai  $df$  sebesar 78 pada taraf signifikansi 10% nilai kritis adalah 0,185. Hasil analisis dijalankan melalui perangkat lunak SPSS versi 22 dan nilai  $r$  tabel diberikan dalam Tabel 3 dan Tabel 4 seperti yang ditunjukkan berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X)

No. Soal	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
X.1	0,607	0,185	Valid
X.2	0,527	0,185	Valid
X.3	0,628	0,185	Valid
X.4	0,688	0,185	Valid
X.4	0,357	0,185	Valid
X.6	0,418	0,185	Valid
X.7	0,646	0,185	Valid
X.8	0,566	0,185	Valid
X.9	0,530	0,185	Valid
X.10	0,633	0,185	Valid

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023.

Dari informasi yang tertera dalam Tabel 3, terlihat bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel etika bisnis Islam memiliki nilai di atas ambang batas 0,185. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa pada pengujian validitas, setiap indikator tersebut

dianggap valid dan pantas untuk disajikan sebagai objek analisis.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Calon jamaah (Y)

No. Soal	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Y.1	0,739	0,185	Valid
Y.2	0,789	0,185	Valid
Y.3	0,777	0,185	Valid
Y.4	0,635	0,185	Valid
Y.5	0,664	0,185	Valid
Y.6	0,680	0,185	Valid
Y.7	0,747	0,185	Valid
Y.8	0,825	0,185	Valid
Y.9	0,782	0,185	Valid
Y.10	0,814	0,185	Valid

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023.

Dari data yang disajikan dalam Tabel 4 diatas, terlihat bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel kepuasan calon jamaah memiliki nilai yang melebihi nilai ambang batas 0,185. Oleh karena, itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji validitas, setiap indikator ini dianggap memiliki validitas dan layak untuk dijadikan subjek analisis.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi kuesioner yang bertindak sebagai indikator variabel. Dalam rangka mengatasi isu reliabilitas, analisis teknik digunakan menggunakan uji *Cronbach Alpha* pada setiap Variabel. Suatu variabel dianggap memiliki reliabilitas jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini tertera dalam Tabel 5 dibawah ini: Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1.	Etika Bisnis Islam (X)	0,876	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Calon jamaah (Y)	0,876	0,60	

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023.

Berdasarkan informasi yang tercatat dalam Tabel 5, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang melebihi 0,60. Oleh karena itu disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

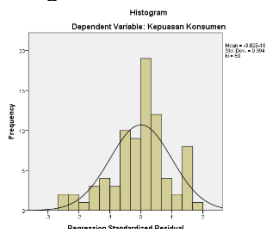
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang telah disajikan, yang akan di analisis lebih lanjut, mengikuti distribusi normal atau tidak. Proses pengujian ini melibatkan penggunaan grafik histogram dan P-Plot, serta penerapan uji statistik Kolmogorov-Sirnov (K-S). Penarikan kesimpulan mengenai

distribusi normalitas data dilakukan dengan mempertimbangkan nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak mengikuti distribusi normal. Hasil uji normalitas diwujudkan melalui grafik histogram (Gambar 3), P-Plot (Gambar 4) dan uji statistik Kolmogorov-Sirnov (Gambar 5) sebagai berikut ini:

1) Grafik Histogram

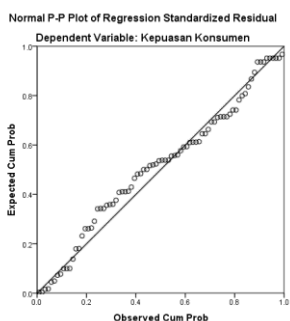


Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Gambar 3. Grafik Histogram

Menganalisis gambar histogram yang terdapat pada Gambar 3 diatas, terlihat bahwa pola distribusinya menunjukkan kecenderungan melenceng ke arah kanan, yang artinya data berdistribusi normal.

2) P-Plot



Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Gambar 4. P-Plot

Dalam gambar P-Plot yang terdapat pada Gambar 4 di atas, pada grafik P-Plot terlihat bahwa sebaran data memusat pada nilai rata-rata dan median atau nilai PP terletak digaris diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini memiliki penyebaran data terdistribusi normal. Dengan normalnya data pada penelitian ini maka penelitian ini dapat diteruskan.

3) Uji Kolmogorov Sirnov (K-S)

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov Sirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.40555067
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.070
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.035 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Berdasarkan Tabel 4 diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah  $0,35 > 0,05$ . Jika *asym. Nilai sig. (2-tailed)* pada tes *Kolmogorov Smirnov (k-s)* senilai  $>0,05$ , maka persyaratan pengambilan keputusan suatu data di distribusikan secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

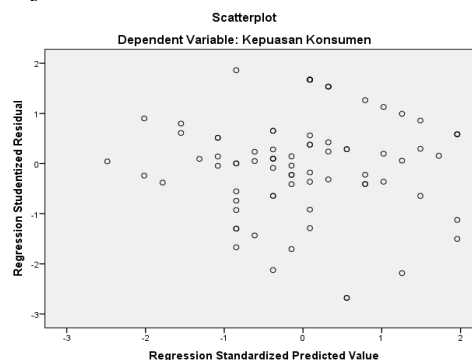
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant) Etika Bisnis Islam	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Calon jamaah. Y  
Sumber : Data Olah SPSS 22, Juni 2023.

Berdasarkan hasil yang telah di sajikan, bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance  $< 0,10$  sehingga tidak ada korelasi antar variabel independen. Sedangkan hasil nilai VIF juga menunjukkan hal sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai yang  $> 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolienaritas antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar Scatterplot, menunjukkan penyebaran titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau sekitar angka 0 pada sumbu Y. Titik data tidak mengumpul hanya di atas dan di bawah saja. Penyebaran titik tidak berbentuk pola. Berdasarkan hasil analisa di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4. Uji Hipotesis dan Analisis Regresi

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi bagaimana nilai variabel dependen berubah ketika nilai variabel independen mengalami perubahan, dengan tujuan untuk mengidentifikasi arah (positif atau negatif) hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil analisis ini telah di implementasikan melalui perangkat lunak SPSS dan disajikan dalam Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (constant)	9.697	5.988	.508	1.619	.109
Etika Bisnis Islam.X	.745	.143		5.202	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Calon jamaah

Berdasarkan hasil pengujian statistik, diperoleh nilai konstanta pada kolom B. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi berikut ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,697 + 0,745X$$

Keterangan:

- Konstanta sebesar 9,697, artinya jika etika bisnis Islam (X) nilainya adalah nol, maka kepuasan calon jamaah nilainya adalah 9,697.
- Koefisien regresi variabel kepuasan calon jamaah (Y) sebesar 0,745.

b. Uji t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi yang terhubung dengan variabel dependen. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif secara individual terhadap variabel dependen. Ketika nilai signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara individual terhadap variabel dependen. Kriteria dalam pengujian ini jika  $sig < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika  $sig > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berikut ini adalah hasil pengujian uji t parsial sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (constant)	9.697	5.988	.508	1.619	.109
Etika Bisnis Islam.X	.745	.143		5.202	.000

b. Dependent Variable: Kepuasan Calon jamaah

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Berdasarkan Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi t (parsial) sebesar  $5,202 > 2,639$  t tabel dengan nilai signifikan 0,000. Karena  $Sig = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara etika bisnis Islam (variabel X) terhadap kepuasan calon jamaah (variabel Y).

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 <sup>a</sup>	.258	.248	5.440

a. Predictors: (Constant), Etika Bisnis Islam

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olah SPSS 22, Juni 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Determinan ( $R^2$ ) besarnya koefisien determinasi atau *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,248 atau 24,8%. Hal ini berarti  $R^2$  mendekati 0 tidak mendekati 1, maka kemampuan seluruh variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas dengan demikian hanya 24,8% kinerja dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel yang berpengaruh terhadap kinerja sedangkan sisanya ( $100\% - 24,8\% = 75,2\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan tersebut di atas.

## Pembahasan

### 1. Penerapan Etika Bisnis Islam (X) pada *Bisnis haji dan umrah*

Hasil penelitian yang di dapat menunjukkan bahwa apabila bisnis haji dan umrah atau karyawan bisnis haji dan umrah mampu melaksanakan penerapan indikator etika bisnis Islam dengan baik terhadap calon jamaahnya, seperti keadilan, tanggung jawab, kehendak bebas, kebenaran, jujur dan ihsan maka pengharapan pengusaha bisnis haji dan umrah akan sesuai dengan tujuan yang dicapai.

Demikian indikator-indikator etika bisnis Islam yang telah diterapkan oleh bisnis haji dan umrah, menurut hasil pengujian dari penelitian ini:

Keadilan sangatlah lazim bagi pengusaha laundry dalam pelayanan, karena berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pencapaian yang tetap terhadap pengusaha laundry. Keadilan adalah pilar utama yang memungkinkan seluruh struktural sosial. Awalnya keadilan merupakan hal yang penting dalam etika. Dalam topik ekonomi dan bisnis, bukan sekedar perasaan atau perilaku saja, tetapi terkait dengan kepentingan calon jamaah dan keinginan banyak pihak. Kaitan antara ekonomi dan

keadilan terjalin dengan erat. Keadilan dalam bisnis adalah sesuatu yang harus diikuti oleh perusahaan keadilan dan upaya menegakan keadilan yang mencakup aspek-aspek yang lebih luas dalam bentuk penciptaan sistem yang mendukung berdirinya perusahaan yang menghargai keadilan. Industri bisnis haji dan umrah ini melayani keadilan dengan memberikan hak kepada pelanggan yang layak mendapatkannya dan dengan mengganti sesuatu yang lain untuk mereka. Seperti apabila ada calon jamaah yang mencuci pakaian yang berukuran besar dan berat maka harga nya bakalan beda sama pakaian ringan atau kecil. Jadi, harga akan disesuaikan karena dilihat dari ukuran meskipun calon jamaah tersebut sudah berlangganan. Karena dalam bersikap adil, pengusaha harus tetap mempertimbangkan hak dan kewajiban setiap calon jamaah. Dengan adanya perilaku adil dapat mengurangi kecemburuan sosial pada calon jamaah, bahkan sikap saling percaya akan tumbuh dengan mudah. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa bisnis haji dan umrah sudah sesuai dengan keadilan yang diberikan dengan kebutuhan calon jamaah. Artinya jika karyawan Bisnis haji dan umrah melaksanakan keadilan dengan baik maka tidak akan menghambat terhadap kepuasan calon jamaah.

Tanggung jawab merupakan hal yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk menuntut karyawan bekerja sesuai dengan potensinya. Sebagai pelaku bisnis usaha yang melayani para calon jamaah guna mendapatkan suatu keuntungan dari hal tersebut sebagai haknya. Maka pelaku bisnis usaha memiliki suatu kewajiban untuk menyediakan jasa dan layanan yang sesuai dengan harapan calon jamaah. Pelaku usaha juga harus memperhatikan etika dan memiliki tanggung jawab agar menyampaikan informasi harga dan kualitas yang sebenarnya dan sejas-jelasnya. Sehingga calon jamaah puas dengan layanan *bisnis haji dan umrah*.

Kehendak bebas merupakan suatu pilihan yang diberikan kepada calon jamaah untuk memilih pengusaha laundry sesuai dengan kepuasan dan layanan yang baik dirasakan oleh calon jamaah, jadi calon jamaah berhak menentukan pilihannya tidak harus mencuci kepada bisnis haji dan umrah.

Kebenaran merupakan kesesuaian antara pernyataan dengan kenyataan itu sendiri. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kebenaran dalam *bisnis haji dan umrah* itu sudah sesuai dengan kenyataan, seperti karyawan yang sedang mencuci sebelum melaksanakan itu terbiasa membaca basmallah terlebih dahulu kemudian harga sesuai dengan kualitas itu benar karena dilihat dari *packingan* juga sangat rapih.

Jujur merupakan sifat manusia, maka karyawan Bisnis haji dan umrah harus jujur dalam bekerjanya karena akan melahirkan kepercayaan antara satu orang dan lainnya baik dalam layanan jasa terhadap kualitas dan kuantitasnya. Sikap jujur juga menjauhkan rasa curiga hingga kekhawatiran akan rusaknya sebuah kepercayaan yang dibangun. Oleh

sebab itulah sangat penting memiliki sikap jujur saat bekerja. Orang yang jujur sangat disenangi oleh siapapun.

Ihsan merupakan sikap yang baik terhadap calon jamaah. Dari hasil wawancara penulis terhadap *bisnis haji dan umrah*, bahwa karyawan Bisnis haji dan umrah sudah memiliki sikap ramah, sopan santun terhadap calon jamaah pada saat pelayanan.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Mursidah "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab, keadilan dan kehendak bebas itu sangat penting karena menjadi faktor pendorong untuk menghasilkan kepuasan calon jamaah. Tetapi yang membedakan dengan penelitian ini yaitu untuk indikator etika bisnis islam disini ada kebenaran, jujur dan ihsan juga. Karena itu sangat penting supaya calon jamaah menjadi puas. Dapat dilihat dari hasil rekap kuesioner responden juga bahwa dengan adanya kebenaran, jujur dan ihsan calon jamaah sangat puas.

## **2. Tingkat Kepuasan Calon jamaah (Y) pada Bisnis haji dan umrah**

Kepuasan calon jamaah merupakan situasi yang ditunjukkan oleh calon jamaah ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan ada beberapa pernyataan pada variabel kepuasan calon jamaah Bisnis haji dan umrah, diantaranya meliputi kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan, minat beli/berkunjung kembali dan merekomendasikan.

Kepuasan calon jamaah yang diberikan bisnis haji dan umrah diantaranya yaitu dalam pelayanan menghasilkan hubungan yang baik antara calon jamaah dengan karyawan. Kemudian kualitas juga sesuai dengan harga. Calon jamaah yang puas juga berhasil menarik lebih banyak pelanggan baru, sehingga Bisnis haji dan umrah ini sangat dikenal dan lebih banyak lagi yang mengunjunginya. Dilihat dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden juga kebanyakan sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa Bisnis haji dan umrah, calon jamaah juga sangat puas dengan hasilnya karena kualitas juga bagus beda dari yang lain dan banyak sudah banyak calon jamaah yang mengunjunginya.

Hasil ini selaras dengan teori yang dikemukakan menurut Sangadji dan Sopiah bahwa kepuasan calon jamaah dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas calon jamaah, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan berdasarkan informasi-informasi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan calon jamaah adalah diukur dari sebaik apa harapan calon jamaah atau pelanggan terpenuhi.

### 3. Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam (X) Terhadap Tingkat Kepuasan Calon jamaah (Y) pada Bisnis haji dan umrah

Berdasarkan hasil pengujian penelitian bahwa etika bisnis Islam berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan calon jamaah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $T_{hitung} 5,202 > 2,639 T_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti etika bisnis Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan calon jamaah pada *bisnis haji dan umrah*. Etika bisnis Islam merupakan suatu elemen penting untuk menghasilkan kepuasan calon jamaah. Dengan kata lain semakin baik etika bisnis Islam maka semakin puas juga calon jamaahnya begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Isma Nursyamsiah "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Calon jamaah Pada Usaha Rofi Collection Ciamis" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis Islam secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan calon jamaah. Oleh karena itu, etika bisnis Islam merupakan elemen pendorong bagi keputusan calon jamaah untuk mencuci; Semakin tinggi tingkat kebahagiaan calon jamaah yang ditawarkan oleh perusahaan kepada calon jamaah, maka semakin tinggi pula keputusan calon jamaah untuk melakukan pencucian.

Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak berarti etika bisnis Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan calon jamaah. Karena semakin meningkat etika bisnis Islam maka semakin meningkat juga kepuasan calon jamaah pada bisnis haji dan umrah.

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Calon jamaah Pada Bisnis haji dan umrah telah diuraikan pada bab sebelumnya, dengan menggunakan alat bantu SPSS 22, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam pada *bisnis haji dan umrah* dalam mengelola fungsi-fungsi etika bisnis Islam sudah menjalankan dengan baik terutama pada indikator keadilan, tanggung jawab, kehendak bebas, kebenaran, jujur, dan ihsan. Dengan hasil responden jawaban setuju, hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel independen etika bisnis Islam (X) pada bisnis haji dan umrah.
2. Tingkat kepuasan calon jamaah yang diberikan *bisnis haji dan umrah* dalam pelayanan menghasilkan hubungan yang baik antara calon jamaah dengan karyawan. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *bisnis haji dan umrah* sudah sesuai dengan harapan calon jamaah, kemudian kualitas juga

sesuai dengan harga, penilaian calon jamaah bagus, calon jamaah yang puas juga berhasil menarik lebih banyak pelanggan baru, sehingga Bisnis haji dan umrah ini sangat dikenal dan lebih banyak pengunjungnya.

3. Berdasarkan hasil pengujian bahwa penerapan etika bisnis Islam terdapat pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan calon jamaah. Hasil uji secara parsial (Uji t) terdapat pengaruh positif. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikan sebesar 5% dan nilai Sig =  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 mempunyai nilai positif. Selain itu hasil uji secara simultan (Uji F) terdapat pengaruh positif tentang variabel independen terhadap variabel dependen. Hal tersebut menunjukkan dengan nilai F hitung  $> F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,0005$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sedangkan hasil uji determinasi atau Adjusted  $R^2$  adalah 0,248. Dengan demikian hanya 24,8% perubahan variabel kepuasan calon jamaah (Y) yang dapat diterangkan oleh variabel etika bisnis Islam (X). Sedangkan sisanya 75,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Referensi

- Amirullah, (2015). *Populasi dan Sampel, Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Badroen, Faisal. *et. al.* (2018). *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Bertens, K. (2013). *Pengantar Etika Bisnis*, Jakarta: Kanisius.
- Johan Arifin, (2008). *Etika Bisnis Islami, Semarang : Walisongo Press*.
- Juliadi, Azuar dkk. (2019). *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS*. Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Aqli.
- Muhammad, (2008) *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta.
- Prayitno, Duwi. *Belajar Alat Data dan Cara Pengolahannya dengan Spss*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ridwan. (2006). *Dasar-Dasar Statistika* (rev.ed). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan E&D*, Bandung: Alfabeta.
- Solihin, Endang. *et. al.* (2022) *Pedoman Umum Penulisan Skripsi dan Tesis*. Tasikmalaya: Institut Agama Islam Cipasung.
- Sukrisno Agoes, (2014) *Etika Bisnis dan Profesi*, Jakarta
- Siregar, Sofiyan. (2014). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian : Dilengkapi Pehitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Rajawali.

- Santos, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT.Elex Media Kumpotindo.
- Sumanto. (2014). *Statistik Terapan*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Widodo, Aris Slamet. (2012). *Kewirausahaan Start Your Own Business*. Yogyakarta : Jaring Inspiratif.
- Anindya Desy A. (2017) *Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Keuntungan Usaha pada Wirausaha*. Dalam jurnal at-tawasuth jil.II,No.2.
- Ariyadi, (2018) *Etika dalam Islam* . Palangka Raya. Dalam jurnal hadratul Madaniyah
- Agusti. Ehda Metta, (2019). *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu.
- Andi, Iqbal. (2022) *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Calon jamaah di I Café Lina Putra Net Bandungan*. Dalam Jurnal Ekonomi

kesadaran dan minat santri untuk melaksanakan ibadah umrah melalui website dan media sosial: studi kasus santri pondok pesantren nurul wafa kecamatan sukarama, kabupaten tasikmalaya. (2023). *ARMUZNA : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah (MHU)*, 1(1), 1-8. <https://ejournal.fs-unikcps.com/index.php/armuzna/article/view/31>

\cite{Basri2023}

Basri, H. (s), & Fazan Aprililian, Y. (s). (2023). 01+Jurnal+MHU+-Kesadaran+dan+Minat-+Hasan+Basri1,+Yuda+Fazan+Aprililian2,+Annisa+Nur+Aeni+3 (1). *KESADARAN DAN MINAT SANTRI UNTUK MELAKSANAKAN IBADAH UMRAH MELALUI WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.fs-unikcps.com/index.php/armuzna/article/view/31>