PERILAKU PENGUSAHA CV ARJUNA WISATA TRAVEL PAGARALAM-BENGKULU DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH:

LOLA ANGGOLARIA NIM. 1711130110

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU (UINFAS) BENGKULU, 2022
M/1443 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Lola Anggolaria, NIM.

1711130110 dengan judul "Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam", Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 24 Januari 2022 M 22 Jumadil Akhir 1443 H

BENGKULI

Pembinabing I

Dr. Nurul Hak, M.A. NIP. 1966061619955031002 Pembimbing II

Amimah Oktarina, ME. NIP.199210212018012001

ii



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam", oleh Lola Anggolaria NIM. 1711130110, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari Tanggal : Jum'at

: 18 Februari 2022 M / 17 Rajab 1443 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 20 Februari 2022 M 19 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

ENGKUL

Dr. Desj Isnaini, MA NIP. 197412022006042001

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

Amimah Oktarina, ME NIP.1992 0212018012001

Penguji II

Yetti Afrida Indra, M.Ak

Mengetahui, Dekan AN AG

> Dr. H. Supardi, MA NIP. 196504101993031007

> > ii

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

aden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain

kecuali dari arahan tim pembimbing.

3. Di dalam skripsi ini tidak terdaapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan diccantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

> Bengkulu, 24 Januari 2022 M Mahasiswa yang menyatakan

> ola Anggolaria

1711130110

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." QS Al-Baqarah: 286.
"Tidak penting seberapa lambat anda melaju, selagi anda tidak berhenti. Ingat proses orang beda-beda, semangat;-)."

(Lola Anggolaria)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PERILAKU PENGUSAHA TRAVEL AND TOUR DALAM PELAYANAN JASA DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu) dengan baik dan lancar. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku: Ayahanda Alsin Tusi dan Ibunda Rosita Darliani yang selalu mensupport, selalu mendoakan dan menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih kuucapkan kepada ibu dan ayahku atas jerih payah kalian banting tulang demi keberhasilan anak-anakmu. Terimakasih atas segala yang telah kalian berikan semoga diberikan kesehatan dan umur yang panjang. I love you Mom and Dad thank you for everything
- 2. Kedua nenekku dari pihak ayah, nenek Saniam terimakasih untuk kasih sayang dukungan serta nasihat selama ini, semoga kesehatan selalu membersamai dan diberikan umur yang panjang dan kakek Abdullah Alm. Semoga kakek ditempatkan di syurga-Nya. Nenek dari pihak ibu, nenek Mirah almh dan kakek Burdin Alm semoga dilapangkan kuburnya serta ditempatkan syurga-Nya.

- 3. Kedua adikku yang selalu aku sayangi, Novia Altari dan Aan Caniago terimakasih untuk semua hal baik semangat, dukungan serta doa kalian.
- 4. Seseorang yang cukup spesial, cukup baik untukku Reffy Aldiansyah, terimakasih telah membersamaiku selama ini, terimakasih untuk segalanya baik untuk semngat, perhatian, kepedulian. Selalu mengusahakan ketika aku butuh sesuatu demi terselesaikannya skripsi ini.
- 5. Makcik Yulia, makcik Ida, bibi Aisyah, bibi Kirmina, bakcik Toner, bakcik ikok, paman teguh dan keluargaku yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terimakasih ku ucapkan untuk kalian semua yang selalu mensupport serta mendoakan keberhasilanku
- 6. Teman-temanku, Sri Nurhayati, Citri Pornia, Peti Pera, Selva Pitriani dan teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2017, terimakasih untuk kebersamaan suka duka beberapa tahun belakangan ini semoga kita semua bisa mencapai apa yang kita harapkan selama ini.
- 7. Ayuk Pipin Anggraini. Terimakasih telah menjadi ayuk yang perhatian. Terimakasih sudah mau menjadi tempat berkeluh kesah,

- terimakasih juga sudah menyemangati dalam terselesaikannya skripsi ini.
- 8. Dosen pembimbingku ibu Amimah Oktarina, ME. Bapak Dr.
 Nurul Hak, M.A.Terimakasih untuk bimbingan dan arahan
 kalian, tanpa kalian skripsi ini mungkin tidak dapat terselesaikan.
- 9. Serta untuk semua pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih.

ABSTRAK

Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)". Oleh Lola Anggolaria, NIM 1711130110

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel terhadap pelanggan dan mengetahui tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Perilaku Pelayanan Jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa wawancara dan teknik analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata Travel terhadap pelanggan masih kurang memuaskan atau kurang baik. Hal ini dibuktikan peneliti dengan hasil wawancara ke 9 pelanggan atau penumpang pada jasa travel tersebut. Informan mengatakan bahwa pelayanan atau tanggung jawab karyawan terhadap penumpang masih kurang baik. Sedangkan etika pelayanan jasa yang baik itu harus memenuhi 5 prinsip sebagai berikut: yang pertama prinsip Kesatuan (*Tauhid/Unity*). *Kedua*, prinsip Tanggungjawab (Responsibility). Ketiga, prinsip Keseimbangan (Equilibrium/Adil). Keempat, prinsip Kehendak Bebas (Free Will). Kelima, prinsip Kebajikan.

Kata Kunci :Perilaku Pengusaha Travel and Tour, Etika Bisnis Islam

ABSTRACT

The Behavior of Travel And Tour Entrepreneurs in Services Seen From Islamic Business Ethics (Study on CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)".

By Lola Anggolaria, NIM 1711130110

This study aims to determine the Entrepreneurial Behavior of CV Arjuna Wisata Travel towards customers and to know the review of Islamic Business Ethics in Service Behavior. This study uses a qualitative approach with primary data collection techniques in the form of interviews and data analysis techniques used in the form of data collection, data reduction and conclusions. The results of this study indicate that the behavior of CV Arjuna Wisata Travel entrepreneurs towards customers is still unsatisfactory or not good. This is evidenced by the researchers with the results of interviews with 9 customers or passengers on these travel services. The informant said that the service or employee responsibility towards passengers was still not good. Meanwhile, good service ethics must fulfill the following 5 principles: the first is the principle of Unity (Tawhid/Unity). Second, the principle of Responsibility (Responsibility). Third, the principle of Balance (Equilibrium / Fair). Fourth, the principle of Free Will. Fifth, the principle of Virtue.

Keywords: Travel and Tour Entrepreneur Behavior, Islamic Business Ethics

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Perilaku Pengusaha Travel And Tour dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

- Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah berperan aktif dalam kebijakan-kebijakan yang ada di UINFAS Bengkulu.
- 2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu, yang telah memberi arahan, bimbingan, serta kebijakan-kebijakan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- 3. Yenti Sumarni, S.E., M.M, selaku ketua jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu, yang telah memberikan kemudahan dalam bimbingan khususnya prodi Ekonomi Syariah.
- 4. Dr. Nurul Hak, M.A, selaku pembimbing I yang dengan ikhlas memberikan kemudahan dan bimbingan serta memberikan motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Amimah Oktarina, M.E, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dengan ikhlas dan penuh kesabaran kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
- Kedua orang tua ku Alsin Tusi dan Rosita Darliani yang selalu mensupport serta mendoakan keberhasilanku.
- 7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pengajaran dan membimbing serta memeberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
- Staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno

(UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

9. Serta teman-teman seperjuangan yang telah ikut terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran penulis harapkan untuk menyempurnakan tulisan yang telah ada. Harapan penulis mudah-mudahan proposal ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Bengkulu, 24 Januari 2022

Lola Anggolaria 1711130110

DAFTAR ISI

HALA	MAN JUDULi
HALA	MAN PERSETUJUAN PEMBIMBINGii
HALA	AMAN PENGESAHANiii
SURA	T PERNYATAANiv
HALA	AMAN MOTTOv
HALA	AMAN PERSEMBAHANvi
ABST	RAKix
KAT <i>A</i> PENG	SANTARxi
DAFT ISI	'AR xiv
DAFT	AR LAMPIRAN
BAB I	PENDAHULUAN
A.	Latar Belakang Masalah1
B.	Rumusan Masalah4
C.	Tujuan Penelitian
D.	Manfaat
	Penelitian
E.	Penelitian Terdahulu
F.	Metode
	Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI

	A.	A. Konsep Perilaku Pengusaha				
		1.	Pengertian Perilaku	.16		
		2.	Perbedaan Perilaku Manusia	16		
		3.	Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku			
			Manusia	17		
	B.	Per	ngusaha	19		
	C.	Eti	ka Bisnis Islam	27		
		1.	Pengertian Etika	27		
		2.	Pengertian Bisnis	32		
		3.	Pengertian Etika Bisnis	34		
		4.	Pengertian Etika Bisnis Islam	36		
		5.	Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam	37		
		6.	Fungsi Etika Bisnis Islam	42		
			skripsi Berdirinya Objek Penelitian	43 43 44 44		
BA	ВΙ		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	15		
	A.	На	sil Penelitian	46		
	B.	Per	mbahasan	57		
BA	ВV	/ PI	ENUTUP			
	A.	Ke	simpulan	61		
	B.	Sai	ran	62		

DAFTAR PUSTAKA	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	63
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 2 : Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 : Dokumentasi

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, sekarang kita dituntut untuk dapat mengembangkan usaha supaya usaha kita dapat maju dan besar serta menjadi pengusaha yang sukses, pengembangan usaha yang baik dimulai dari diri diri kita sendiri walaupun banyak menghadapi kendala-kendala dalam dunia usaha, maka dari itu dibutuhkan strategi dalam pengembangan usaha supaya usaha dapat bertahan lama dan tidak bangkrut.

Merintis usaha merupakan pekerjaan yang mudah dan dapat dilakukan oleh siapapun, yang terpenting adalah keyakinan dan nilai yang kuat untuk usaha mandiri, kemauan yang kuat untuk menjadi wirausaha saja tidak cukup. Kemampuan keberanian,

dan kesempatan merupakan elemen yang lain yang harus diperkuat untuk menjadi wirausaha.¹

Industri jasa memainkan peranan yang sangat penting di dalam perekonomian dunia. Pertumbuh kembangan ekonomi menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif didalam memanjakan konsumen. Keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan dimata konsumennya. Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk salng menukar nilai dengan nilai yang lain. Setiap konsumen pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang

_

¹ Zuhrinal M. Nawawi, *Kewirausahaan Islam*, (Medan: Febi UIN-SU Press:2015) h. 49

menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen. sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran denngan tepat. Hal tersebut membutuhkan pertimbangan karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen terpapar informasi.²

Etika bisnis islam harus dibangun dilandasi oleh prinsip-prinsip Kesatuan (Unity), Keadilan/Keseimbangan, Kehendak bebas. Tanggungjawab dan juga Kebajikan (*Ihsan*).

Sebagaimana pernyataan dari seorang pelanggan/konsumen, ia mengatakan bahwa perilaku pengusaha/karyawan CV Arjuna Wisata Travel belum cukup maksimal hal itu dikarenakan tidak tepatnya sistem penjemputan penumpang dari waktu yang telah dijanjikan ke penumpang dan melonjaknya harga tiket ketika suasana mudik lebaran atau ketika maraknya

² Nining Catur Pawestriningtyas dkk, Pengaruh Kkualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Administrasi Bisnis, vol 32, no 2 (Universitas Brawijaya Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Maret 2016)

covid 19, harga tiket dari Rp 130.000,00/0rang naik menjadi 180.000,000/orang. Sedangkan untuk jasa penitipan barang/berkas dari Rp 50.000 naik menjadi Rp 100.00,00. Alasan mengapa peneliti memilih CV Arjuna Wisata Travel dan mengapa harus dilihat dari Etika Bisnis Islam? Karena pentingnya etika dalam dunia bisnis, masyarakat menganggap bahwa etika merupakan perilaku yang dapat memberikan sorotan kepada seseorang ataupun konsumen tentang citra perusahaan tersebut. Dan etika yang baik akan menciptakan simpati dari masyarakat. Dan alasan peneliti memilih CV Arjuna Wisata Travel karena CV ini lebih berkembang dari pada CV lainnya, dan CV Arjuna Wisata Travel ini juga sudah beroperasi cukup lama dibandingkan dengan CV lainnya. Selain itu CV ini juga banyak dikeluhkan oleh pelanggan terutama masalah perilaku dan tanggung jawab yang kurang baik.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam dan menyusunnya

dengan judul "PERILAKU PENGUSAHA CV ARJUNA WISATA TRAVEL PAGARALAM-BENGKULU DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM".

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan penjelasan di atas yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

- Bagaimana perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata
 Travel terhadap pelanggan?
- 2. Bagaimana tinjauan Etika Bisnis Islam pada perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata Travel?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Mengetahui Perilaku Pengusaha CV Arjuna
 Wisata Travel Terhadap Pelanggan.
- Mengetahui tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Perilaku CV Arjuna Wisata Travel.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- Bagi Akademis, diharapakan dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya khazanah, sumbangan pemikiran dan informasi bagi para akademisi dan praktisi tentang Etika Bisnis Islam dan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.
- 2) Dengan penelitian ini dapat mengetahui penyimpangan apa saja yang terjadi pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut dan diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang penerapan Etika Bisnis Islam.

2. Secara Praktis

 Bagi Pembaca atau Pengusaha lainnya, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan menjadi sumbangan pikiran bagi para pengusaha Travel khususnya bagi pengusaha

- CV Arjuna Wisata Travel tentang perilaku pengusaha sesuai dengan Etika Bisnis Islam.
- 2) Bagi Khalayak Umum (Masyarakat luas), diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk lebih teliti dan mengetahui perilaku pengusaha yang sesuai dengan Etika Bisnis Islam lebih cermat lagi.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai judul diatas, maka peneliti berusaha melakukan kajian pustaka yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dikaji.

Berdasarkan penelusuran data yang peneliti lakukan, peneliti melihat ada beberapa skripsi yang membahas tentang etika bisnis islam. Diantara skripsi tersebut yaitu sebagai berikut:

 Evi Susanti, dalam penelitiannya yang berjudul "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mebel di CV. Jati Karya Palembang" Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang 2017.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Etika Bisnis di CV. Jati Karya Palembang, dan sudah sesuaikah perilaku karyawan CV. Jati Karya dengan Etika Bisnis Islam?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (qualitative research)³

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Susanti memiliki persamaan dengan penelitian dilakukan penulis dalam menggunakan metode kualitatif penelitian dan sama-sama terpaut kedalam Etika Bisnis Islam sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Evi Susanti untuk mengetahui bagaimana penerapan Etika Bisnis Islam, sedangkan penelitian yang

_

³ Evi Susanti, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mebel di CV. Jati Karya Palembang*, Skripsi: UIN Raden Fatah Palembang, 2017 dikutip dari http://eprints.radenfatah.ac.id file:///E:/Evi%20Susanti%20(12190071)%20(1).pdf, pada 29 Maret 2017

- diteliti pada penelitian ini mengetahui tinjauan Etika Bisnis Islam pada perilaku pengusaha travel..
- 2) Reni Handayani, dalam penelitiannya berjudul "Pelayanan Jasa Servis Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam" Studi Kasus Bengkel Mobil Ota Soebrantas Pekanbaru. Program S1 Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa servis mobil bengkel Qta, dan untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan jasa servis mobil bengkel Ota dalam meningkatkan

pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode

analisa deskriptif kualitatif (qualitative research)⁴.

_

⁴ Reni Handayani, *Pelayanan Jasa Servis Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam" Studi Kasus Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2017 dikutip dari http://repository.uinsuska.ac.id/view/creators/Reni_Handayani=3A=3A=3A.html 2012_2012282EI (1).pdf

Penelitian yang dilakukan oleh Reni Handayani memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama melakukan penelitian mengenai pelayanan jasa, sedangkan perbedaannya yaitu dari segi tinjauan. Penelitian oleh Reni yang dilakukan Handayani menggunakan tinjauan Ekonomi Islam, sedangkan penelitian dilakukan oleh peneliti yang menggunakan tinjaun Etika **Bisnis** Islam. Penelitian yang dilakukan oleh Reni Handayani untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa, sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti ini mengetahui Etika Bisnis Islam dalam Perilaku Pelayanan Jasa.

3) Hasnawiah, dalam penelitiannya yang berjudul "
Perilaku Pengusaha Ternak Ayam Petelur di
Polewali Kabupaten Pinrang (Tinjauan Etika
Bisnis islam). Program Studi Hukum Ekonomi
Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hikum Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perilaku pengusaha ternak ayam petelur di Polewali Kabupaten Pinrang dan juga untuk mengetahui tinjauan etika bisnis islam terhadap perilaku pengusaha ternak ayam petelur di Polewali Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Hasnawiah memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama melakukan penelitian mengenai perilaku pengusaha serta dengan tinjauan yang sama yaitu tinjauan menggunakan Etika Bisnis Islam, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang

_

⁵ Hasnawiah, *Perilaku Pengusaha Ternak Ayam Petelur di Polewali Kabupaten Pinrang (Tinjauan Etika Bisnis islam)*, Skripsi: Institut Agama islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020 dikutip dari http://repository.iainpare.ac.id 14.2200.177.pdf

diteliti oleh Hasnawiah yaitu dalam bidang usaha ternak ayam petelur sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu dalam bidang usaha Travel and Tour.

4) Rahimah, dalam penelitiannya yang berjudul "
Perilaku Pengusaha Jasa Penyeberangan Feri di
Kecamatan Tamban dalam Perspektif Etika Bisnis
Islam". Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas
Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam
Negeri (UIN) Antasari 2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pengusaha jasa penyeberangan Feri di Kecamatan Tamban dan juga untuk mengetahui tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap perilaku pengusaha jasa penyeberangan feri di Kecamatan Tamban. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.⁶

⁶ Rahimah, *Perilaku Pengusaha Jasa Penyeberangan Feri di Kecamatan Tamban dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, Skripsi : Universitas Islam Negeri Antasari, 2014 dikutip dari

Penelitian yang dilakukan oleh Rahimah memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menggunakan metode penelitian kualitatif, dan sama-sama meneliti tentang perilaku pengusaha. Sedangkan perbedaannya vaitu penelitian yang diteliti oleh Rahimah yaitu dalam bidang usaha jasa penyeberangan Feri, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dalam bidang usaha Travel and Tour. Penelitian yang dilakukan oleh Rahimah dan penelitian yang diteliti oleh peneliti sama-sama untuk mengetahui perilaku pengusaha serta tinjauan Ekonomi dan Bisnis Islamnya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian langsung berhubungan dengan obyek

http://idr.uinantasari.ac.id/1159/1/BAB%20I.%20PENDAHULUAN.pdf, 6 Agustus 2015, 05:16

yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai kunci. teknik pengumpulan instrumen data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁷

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

1) Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai tanggal 15 Desember 2021 sampai tanggal 30 Desember 2021.

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D,

(Bandung: Alfabeta, 2013), h. 8-9

2) Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Jln. Danau, Kota Bengkulu , pada CV Arjuna Wisata Travel. Alasan penulis memilih CV Arjuna Wisata Travel karena CV ini lebih unggul dan lebih berkembang dari pada CV yang lain dan CV Arjuna Wisata Travel ini beroperasi sudah cukup lama dibandingkan dengan CV lainnya.

3. Subjek/Informan Penelitian

Dalam penelitian ini. informan penelitiannya adalah pengusaha Travel, Karyawan dan juga Pelanggan tetap/ non tetap. Informan penelitian dalam penelitian ini ada sepuluh orang diantaranya yaitu pemilik CV itu sendiri yaitu satu dan pelanggan/konsumen berjumlah orang, sembilan orang. Dalam hal ini menentukan atau penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling yaitu memilih secara acak berdasarkan data yang ada dengan kriteria informan yaitu pemilik dan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel baik itu pelanggan tetap/non tetap yang bersedia di wawancarai. Sampel yang terpilih kemudian di datangi dan diwawancarai.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data adalah subjek darimana data tersebut berasal. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1) Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan.⁸

Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari responden atau sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum di olah berupa hasil wawancara dengan pimpinan usaha/karyawan CV Arjuna Wisata Travel dan juga Konsumen/Pelanggan.

-

⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitianpendidikan Dan Sosial* (Kuantitatif Dan Kualitatif), h. 252

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yangn melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian.

2) Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi langsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan bola media yang

http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/1188, 29 Agustus 2017, 02:05

_

⁹ Eli Miswati, Pengaruh Pengelolaan Penarikan Retribusi Pasar Terhadap Pendapatan Asli Daerah Perspektif Ekonomi Islam, Skripsi, (Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016), dikutip dari

melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara melalui pimpinan usaha/karyawan Arjuna Wisata Travel dan juga Konsumen/Pelanggan.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹¹

_

¹⁰ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), h. 81

Sugiyono, *Metode Penelitian*,,,(Bandung : Alfabeta, 2013), h. 145

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan penelitian bila. berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dalam hal ini peneliti datang langsung ke lokasi tujuan penelitian, yang mana lokasi penelitian tersebut berlokasi di Jalan Danau Kota bengkulu CV Arjuna Wisata Travel, yang mana peneliti melihat cara kerja dan terhadap pelayanan konsumen, peneliti tidak ikut terlibat dalam aktivitas yang dilakukan pada objek yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk memperoleh data melalui buku-buku dan sejenisnya yang relevan dengan penelitian. Selain itu juga bisa dengan mengambil data-data dilapangan yang

dapat berupa foto dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian yang berupa dokumen-dokumen seerti jurnal, buku, artikel dan lain sebagainya.

3) Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun sistematis secara data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹² Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Yang mana data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari lapangan pada proses penelitian

 $^{^{12}}$ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d, (Bandung : Alfabeta, 2011), h. 244

dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman sebagai berikut¹³:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting. Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal penting. Dengan demikian data yang sudah direduksi adalah memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.¹⁴

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.

<sup>246

14</sup> Djam'an Santori, Aan Komariah, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta Cv, 2009), h. 218

b. Display Data (Penyajian Data)

Teknik penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data biasa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles Huberman menyatakan dengan demikian paling sering digunakan untuk yang menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti selama berada dilapangan objek yang diteliti.

.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Perilaku Pengusaha

1. Pengertian Perilaku

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi perilaku adalah suatu tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Dilansir dari situs Kementerian Kesehatan, berdasarkan psikologis, perilaku memiliki arti konkrit dari jiwa.

Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau sesuatu kelompok dalam atau terhadap sesuatu (situasi dan kondisi) lingkungan (alam, masyarakat, teknologi atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.¹⁵

23

¹⁵ Khoiria rizky tanjung, *Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Dan Pemasan Terhadap Pendapatan Usaha Fotocopy Palano Jaya Medan Helvetia*, Skripsi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018

2. Perbedaan Perilaku Manusia

Perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut:

a. Perilaku Tertutup (convert behavior)

Perilaku tertutup merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (convert). Respon atau reaksi stimulus ini masih terbatas perhatian, pada persepsi, pengetahuan, kesadaran, dan sikap yanng terjadi pada orang yang menerima stimulus tersebut, dan belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.

b. Perilaku Terbuka (*overt behavior*)

Perilaku terbuka merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek, yang dengan mudah dapat diamat atau dilihat oleh orang lain.¹⁶

dikutip dari http://repository.uinsu.ac.id file:///E:/SKRIPSI%20KHOIRIYAH %20PDF.pdf

¹⁶ Asti Nurlaela, *Peranan Lingkungan Sebagai Sumber Pembelajaran* Geografi Dalam Menumbuhkan Sikap Dan Perilaku Keruanngan Peserta

3. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Manusia

a. Faktor Personal

1) Faktor Biologis

Manusia adalah makhluk biologis yang tidak berbeda dengan hewan yanng lain. Ia lapar kalau tidak makan selama dua puluh jam, kucing pun demikian. Ia memerlukan lawan jenis untuk kegiatan reproduktifnya begitu pula kerbau, ia melarikan diri kalau melihat musuh yang menakutkan begitu pula monyet. Faktor biologis terlibat dalam seluruh kegiatan manusia, bahkan terpadu dengan faktor-faktor sosiopsikologis.

2) Faktor Sosiopsikologis

Manusia merupakan makhluk sosial, dari proses sosial ia memperoleh beberapa karakteristik yang mempengaruhi perilakunya. Kita dapat mengklasifikasikannya kedalam

Didik, Jurnal Gea, vol 14, no 1 (SMAN 1 Kasokandeul Majalengka, April 2014)

tiga komponen. Komponen afektif komponen kognitif, dan komponen konatif. Komponen efektif merupakan aspek emosional dari faktor sosiopsikologis, komponen kognitif merupakan aspek intelektual yang berkaitan dengan apa yang diketahui manusia. Komponen konatif adalah aspek volisional yang berhubungan dengan kebiasaan dan kemauan bertindak.

3) Faktor Sosiogenesis

Sosiogenesis sering disebut sebagai faktor sekunder sebagai lawan primer (biologis).

Peranannya dalam membentuk perilaku bahkan sangat menentukan.

4) Faktor Sikap

Sikap merupakan kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi obkjek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan caracara tertentu terhadap objek sikap.

5) Faktor Emosi

Emosi menunjukkan keguncangan organisme yang disertai oleh gejala-gejala kesadaran, dan keperilakuan dan proses fisiologis. Bila orang yang anda cintai mencemooh anda, anda akan bereaksi secara emosional karena anda menyadari makna cemoohan itu (kesadaran).

6) Faktor Kepercayaan

Faktor kepercayaan disini tidak ada hubungannnya dengan hal-hal ghaib, tetapi hanyalah keyakinan bahwa sesuatu itu benar atau salah atas dasar bukti, sugesti otoritas, pengalaman atau intuisi.¹⁷

Muhammad Husen, *Proses Pembentukan Perilaku Manusia Ditinjau dari Hadis*, Skripsi : Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, 2018 dikutip dari https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4826,

19 September 2018, 04:37

B. Pengusaha

Pengusaha adalah orang, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri. Seorang pengusaha adalah orang yang menjalankan sebuah bisnis seperti aktivitas jual beli, termasuk produksi barang dan lain sebagainya. Yang mana tujuan pengusaha itu yaitu memperoleh keuntungan dari aktivitas usaha dan menanggung risiko bisnis yang dijalankan sepert gagal produksi, penurunan penjualan, hingga terparah mengalami gulung tikar.

Usaha menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Dalam Undang-Undang No 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan, usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha atau

¹⁸ Septi Budi Utami, *Strategi Pengusaha Tahu Untuk Menghadapi Persaingan Antar Pengusaha Perspektif Etika Bisnis Islam*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2016 dikutip dari http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/935, 29 Agustus 2016, 08:14

individu untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba. 19

C. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika

Istilah "etika" sering digunakan dalam tiga perbedaan yang saling terkait, yang berarti merupakan pola umum atau "jalan hidup", seperangkat aturan atau "kode moral", dan penyelidikan tentang jalan hidup dan aturan-aturan perilaku, atau merupakan penyelidikan filosofis tentang hakekat dan dasar-dasar moral. Ia merupakan salah satu cabang filsafat, maka pengertian etika menurut filsafat adalah ilmu yang menyelidiki mana yang baik dan mana yang buruk dengan memperhatikan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat diketahui oleh akal pikiran. Etika, dengan demikian bertugas merefleksikan bagaimana manusia harus hidup agar ia berhasil sebagai manusia benar-benar mampu mengemban tugas khalifah fi alardi. Menurut Rafik Issa Beekun etika dapat diartikan

19 Ismail Solihin, Pengantar Bisnis, Pengenalan Praktis dan Studi Kasus, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 27.

sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang benar dan yang salah. Etika adalah bagian dari ranah normatif yang menentukan apakah suatu tindakan seharusnya dilakukan atau tidak.²⁰

Usaha manusia untuk mencapai kesempurnaan hidup dengan berbagai tanggung jawabnya, mendorong dirinya untuk menggunakan kemampuan akalnya. Perbuatan manusia itu tidak pernah terlepas dari sifat baik, buruk, harus dilakukan, harus ditinggalkan, boleh dilakukan dan boleh atau ditinggalkan, kesemuanya itu erat kaitannya dengan etika. Maka oleh karena itu masalah tidak mengherankan jika hampir semua ahli pikir (filosof) pernah menulis masalah etika.

Qur'an yang melibatkan seluruh kehidupan moral, keagamaan dan sosial muslim, tidak berisi teori-teori etika dalam arti yang baku, sekalipun ia membentuk keseluruhan etos Islam. Pembahasan

²⁰ Disva Lidian Handayani, *Etika Bisnis Islam: Sebuah Kajian Kompaaratif*, Jurnal Baabu Al-Ilmi, vol 4, no 1 (UIN Raden Fatah Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019)

tentang bagaimana cara mengeluarkan etos ini (dengan menggunakan akal) menjadi sangat penting dalam studi etika islam, karena Qur'an tidak saja mendorong penggunaan akal tersebut, akan tetapi didalam Qur'an sendiri terdapat ayat-ayat yang memperlihatkan semangat intelektualisme.

Berbagai diskusi kontemporer Anglo-American, term *Ethics* didiskusikan dalam kaitannya dengan pembahasan tentang masalah justifikasi berfokus praktis pada bagaimana yang menggambarkan dan mengevaluasi berbagai pemikiran seseorang atau kelompok, dalam usahanya menentukan suatu keputusan baik dan buruk, yang berkaitan dengan perbuatan manusia, tingkah laku dan kepercayaan.

Berbicara tentang etika dalam islam tidak dapat lepas dari ilmu akhlak sebagai salah satu cabang ilmu pengetahuan agama islam. Oleh karena itu etika dalam islam (bisa dikatakan) identik dengan ilmu akhlak, yakni tentang ilmu keutamaan-keutamaan dan

bagaimana cara mendapatkannya agar manusia berhias dengannya, dan ilmu tentang hal-hal yang hinadan bagaimana cara menjauhinya agar manusia terbebas darpadanya. Etika, dilain pihak, sering kali dianggap sama dengan akhlak. Persamaannya memang ada, karena keduanya membaha masalah baik buruknya tingkah laku manusia, akan tetapi akhlak lebih dekat dengan "kelakuan" "budipekerti" yang bersifat aplikatif, sedangkan etika lebih cenderung merupakan landasan filosofinya, yang membahas ilmu tentang apa yang baim dan apa yang buruk.²¹

Etika berasal dari bahasa Yunani "ethos" yang berarti adat kebiasaan yang merupakan bagian dari filsafat. Menurut Webster Dictionary, etika ialah ilmu tentang tingkah laku manusia, prinsip-prinsip yang disistematisasi tentang tindakan moral yang benar. Perbedaan akhlak dan etika ialah bahwa etika merupakan cabang dari filsafat yang bertitik tolak dari

 $^{^{21}}$ Suparman Syukur, $\it Etika~Religius,~(Yogyakarta: Pustaka Belajar,~2004), h. 1-3$

akal pikiran, sedangkan akhlak adalah suatu ilmu pengetahuan yang mengajarkan mana yang baik dan mana yang buruk, berdasarkan ajaran Allah Swt. dan Rasulullah Saw.

Etika dipahami juga sebagai suatu perbuatan standar (standard of conduct) yang mengarahkan individu untuk membuat keputusan. Etika merupakan studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan dilakukan oleh seseorang. moral yang Keputusan etik ialah suatu hal yang benar mengenai perilaku standar. Etika bisnis kadang-kadang disebut pula dengan etika manajemen, yaitu penerapan standar moral kedalam kegiatan bisnis. Taha Jabir menyatakan bahwa etika adalah model perilaku yang diikuti untuk mengharmoniskan hubungan antara manusia meminimalkan penyimpangan dan berfungsi untuk kesejahteraan masyarakat.

Definisi lain menyatakan Business ethicsis about building of trust between people and organizations, and absolutely essential ingredient to

conducting business successfully especially in the long term. Definisi etika adalah model perilaku yang diikuti untuk mengharmoniskan hubungan antara manusia meminimalkan penyimpangan dan berfungsi untuk kesejahteraan masyarakat. Hal-hal yang termasuk kedalam bidang sensitif dalam etika bisnis yaitu:

- a. Dasar kebenaran dan kejujuran.
- b. Hubungan saling percaya sesama rekan bisnis.
- c. Adil dalam hubungan dengan pelanggan.
- d. Etika dan tanggungjawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.
- e. Bertanggung jawab dalam menggunakan sumber daya dan aset perusahaannya.
- f. Keamanan dan kualitas produk.
- g. Keamanan dan kesehatan ditempat kerja.
- h. Perilaku suap menyuap.
- i. Pelestarian lingkungan.
- j. Penghematan dalam penggunaan biaya, tidak ada mark up dan pemborosan.

k. Praktik dalam penjualan, promosi dan pemasaran pada umumnya.²²

Terkait dengan etika, perlu memahami moral. Moral berasal dari bahasa Latin "mores" yang artinya tindakan manusia yang sesuai dengan ukuran yang diterima oleh umum. Dalam bahasa Indonesia, moral dipahami sebagai susila, yaitu perilaku yang sesuai dengan pandangan umum, yang baik dan wajar, yang meliputi satuan social dan lingkungan tertentu. Dengan demikian ada kesamaan antaraetika dan moral, namun ada pula perbedaannya yaitu etika lebih banyak bersifat praktis, etika merupakan tingkah laku manusia secara umum (universal), sedangkan moral bersifat lokal, lebih khusus. Istilah etika dan moral sering digunakan secara bergantian. Ini mungkin karena kata "greek ethos" dimana "ethics" berasal dari kata Latin "mores" dimana "morals" diturunkan keduanya artinya kebiasaan (habit) atau adat (custom).

²² Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 376-377

Istilah etika adalam syariah disamakan dengan "akhlaq", budipekerti, perangai, tabiat, moral, sopan santun, dan sebagainya, sebagaimana diuraikan oleh Hamzah Ya'kub bahwa kata "akhlaq" berasal dari bahasa Arab, yang diartikan sama dengan budipekerti, perangai, tingkah laku atau tabiat. Pengertian akhlak ialah ilmu yang menentukan batas antara baik dan buruk, antara yang terpuji dan yang terceala, tentang perkataan atau perbuatan manusia lahir dan batin. Rasulullah Saw. diutus oleh Allah Swt. untuk menyempurnakan dan atau memperbaiki akhlak manusia, bukan untuk langsung mengembangkan ekonomi, tapi akhlak terlebih dahulu.²³

2. Pengertian Bisnis

Bisnis menurut Hughes dan Kapoor ialah "The organized effort of individuals to produce and sell for a profit, the goods and services that satisfy society needs. The general term business refers to all such efforts within a society or within an industry". Bisnis

²³ Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen...*, h. 379

ialah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk mengasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara umum kegiatan ini ada dalam masyarakat dan ada dalam industri. Lebih lanjut lagi Brown dan Petrello menyatakan bahwa: "Business is an institution which produces goods and services demanded by people". Bisnis merupakan suatu lembaga yang menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk jasa dari pihak pemerintah dan swasta yang disediakan untuk melayani anggota masyarakat.

Bisnis berarti sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintahan yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa konsumen. Istilah bisnis ini pada umumnya ditekankan pada tiga hal yaitu:

a. Bisnis Skala Kecil

Bisnis skala kecil biasanya dilakukan oleh individu, keluarga, atau kelompok kecil tertentu, yang menghasilkan barang dan jasa yang dikonsumsi langsung dalam jumlah yang terbatas. Dalam bisnis skala kecil, omset yang diperoleh biasanya kecil dengan akses modal dan pemasaran yang terbatas. Misalnya pedagang kaki lima.

b. Bisnis Skala Besar

Bisnis skala besar adalah bisnis yang dimiliki individu, keluarga, maupun kelompok tertentu, yang menghasilkan barang dan jasa dalam jumlah yang besar dan terdistribusi secara luas. **Bisnis** skala besar misalnya pabrik, transportasi, dan lain surat kabar, hotel sebagainya.

c. Bisnis dalam Struktur Ekonomi Negara

Yang ketiga ini sangat luas sekali, sebab mencakup usaha yang dilakukan oleh pihak pemerintah dan swasta baik yang mengejar laba ataupun tidak.²⁴

3. Pengertian Etika Bisnis

Walton mendefinisikan Etika Bisnis Yaitu: "Business ethics A range of criteria whereby human actions are judge to include such things as societal expectations; fair competition; the aesthetics of advertising and the use of public relation; the meaning of social respinsibilities; reconcling corporate behaviour at home behaviour abroad; the extent of customer sovereignty; the relevance of corporate size; the handling of communication, and the like."

Velasquez menyatakan bahwa:

"Etika bisnis merupakan studi standar moral dan bagaimana standar itu diterapkan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa dan diterapkan kepada orang-orang yang ada didalam

-

²⁴ Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen...*, h. 111-112

organisasi. Studi ini tidak hanya mencakup analisa norma moral dan nilai moral, namun juga berusaha mengaplikasikan kesimpulan-kesimpulan analisis tersebut ke beragam institusi, teknologi, transaksi, aktivitas, dan usaha-usaha yang kita sebut bisnis."

Etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai "daratan" atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Bisnis adalah usaha yang dijalankan yang tujuan utamanya adalah keuntungan. ²⁵

Menurut sumber-sumber literatur mengatakan bahwa, etika bisnis didasari oleh ajaran-ajaran agama. Dalam agama Judaism misalnya punya literatur yang banyak dan kode hukum tentang akumulasi dan penggunaan kekayaan. Dasar literatur dan kode hukum tersebut adalah Taurat yang dikembangkan

²⁵ Desy Astrid Anindya, *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delitua Kecamatan Delitua*, Jurnal At-Tawassuth, vol 2, no 2 (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara: Pascasarjana Akuntansi, 2017)

dalam Mishnah dan Talmud. Begitu juga dengan ajaran agama Kristen.

Adapun agama islam banyak sumber literatur yang tersedia dan kode hukum yang mengatur masalah harta dan kekayaan yang merujuk pada kitab suci Al-Qur'an dan diterjemahkan dalam bentuk hadis-hadis Rasulullah Saw.

Tetapi inisiatif yang dilakukan oleh tiga agama Samawi (Islam, Kristen, Yahudi) yang diprakarsai HRh. Prince Philip (the Duke of Edinburgh) dan Putra Mahkota Hassan bin Talal (Jordan) tahun 1984 sepakat meletakkan prinsip-prinsip etika dalam bisnis yang diklasifikasikan waktu itu, yaitu moralitas dalam sistem ekonomi, moralitas dalam kebijakan organisasi yang terlibat dalam bisnis, serta moralitas perilaku individual para karyawan saat bekerja.

Dalam deklarasi yang dilakukan ada perbedaan yang menonjol dalam perspektif ajaran agama masingmasing, namun tiga hal diatas menjadi titik temu yang disepakati oleh ketiganya. Semua sepakat bahwa kerangka hukum berbisnis berbeda dari satu negara dengan lainnyaa yang harus diakui oleh semua dimana hukum nasional berlaku bagi sebuah perusahaan yang terdaftar dinegara tersebut dengan tidak memandang kewarganegaraan pemilik atau manajernya.

Deklarasi yang dikeluarkan oleh tiga agama tersebut menghasilkan kesepakatan untuk menjunjung empat prinsip yang krusial, yaitu : keadilan (*justics*), saling menghormati (*mutual respect*), kepercayaan (*trusteeship*), dan kejujuran (*honesfy*)²⁶

4. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah dan selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntunan perusahaan. Etika bisnis sebagai perangkat baik,

²⁶ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), h. 19-20

buruk. benar. dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat bisnis dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai "daratan" atau tujuan-tujuan bisnisnya selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar tidak wajar, pantas dari pelaku seseorang dalam berbisnis atau bekeria.²⁷

5. Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam.

a. Kesatuan (Tawhid)

Kesatuan ini dimaksudkan bahwa sumber utama etika islam adalah kepercayaan total dan murni terhadap kesatuan (keesaan) Allah. Kenyataan ini secara khusus menunjukkan

²⁷ Ahmad Hulaimi, Sahri, Moh Huzaini, *Etika Bisnis Islam Dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Pedagang Sapi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, vol 2, no 1 (Universitas Mataram : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Januari-Juni 2017)

dimensi vertikal Islam yang menghubungkan institusi-institusi sosial yang terbatas dan tak serpurna dengan dzat yang sempurna dan tak terbatas. Hubungan vertikal ini merupakan wujud penyerahan diri manusia secara penuh tanpa syarat dihadapan Allah, dengan menjadikan keinginan, ambisi, serta perbuatannya tunduk pada titah-Nya:²⁸

Artinya:

sesungguhnya sembahyangku, Katakanlah: ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam (Q.S Al-An'am:162)²⁹

b. Keadilan/Keseimbangan

Allah adalah pencipta segala sesuatu, dan salah satu sifat-Nya adalah adil. Dia tidak

²⁸ Nani Utami, penerapan etika bisnis islam terhadap jual beli online

sistem drpshipping di ritel wilayah ponorogo, Skripsi : Institut Agama Islam (IAIN) Ponorogo, 2018 http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/4945, 21 Desember 2018, 07:40

²⁹ Al-Our'an dan Terjemahannya, *Al-Hikmah*, h. 150

membeda-bedakan perlakuan terhadap makhlukNya secara zalim. Manusia sebagai khalifah
dimuka bumi harus memelihara hukum allah di
bumi, dan menjamin bahwa pemakaian segala
sumber daya diarahkan untuk kesejahteraan
manusia,supaya semua mendapat manfaat
daripadanya secara adil dan baik.

Dalam banyak ayat, Allah memerintah manusia untuk berbuat adil. Dalam islam adil didefinisikan sebagai "tidak menzalimi dan tidak dizalimi." Implikasi ekonomi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain atau merusak alam. Tanpa keadilan, manusia akan terkelompok-kelompok kedalam berbagai golongan. Golongan yang satu akan menzalimi golongan yang lain, sehingga terjadi eksploitasi manusia atas manusia. Masingmasing berusaha mendapatkanhasil yang lebih

besar dari pada usaha yang dikeluarkannyakarena kerakusannya. 30

c. Kehendak bebas

Konsep Islam memahami bahwa institusi ekonomi seperti pasar dapat berperan efektif dalam kehidupan ekonomi. Hal ini dapat belaku bila prinsip persaingan bebas dapat berlaku secara efektif, dimana pasar tidak mengharapkan adanya intervensi dari pihak manapun, tak terkecuali negara dengan otoritas penentuan harga atau *private* sektor dengan kegiatan monopolistik.

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak hanya adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk akttif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus

³⁰ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), h. 35

memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak, dan sedekah. Keseimbangan antara kepentingan individu dan kolektif inilah yang menjadi pendorong bagi bergeraknya roda perekonomian tanpa merusak sistem sosial yang ada.

d. Tanggung Jawab

Dalam dunia bisnis pertanggungjawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah) dan sisi horizontalnya kepada masyarakat atau konsumen. Tanggungjawab dalam bisnis harus ditampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan. Secara logis pprinsip tanggung jawab ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas

dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.³¹

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran Islam, terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal dihari kiamat kelak. Islam sama sekali tidak mengenal konsep dosa warisan, oleh karena itu tidak ada seorangpun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain.

Konsepsi tanggung jawab dalam Islam, paling tidak karena dua aspek fundamental.

 Tanggung jawab yang menyatu dengan status kekhalifahan di muka bumi. Dengan predikat ini, manusia dapat melindungi kebebasan sendiri (dari ketamakan dan kerakusan) dengan melaksanakan tanggung jawabnya terhadap

³¹ Umu Mursidah, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional*, Skripsi, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2017) dikutip dari http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2117, 13 November 2017, 06:46

orang lain, khususnya orang miskin dalam masyarakat. Dengan tidak menunaikan tanggung jawab dalam artian ini, tentu bertentangan dengan keimanan.

2) Konsep tanggung jawab dalam islam pada dasarnya bersifat sukarela, tanpa paksaan. Dengan demikian, prinsip ini membutuhkan pengorbanan, hanya saja bukan saja berkonotasi yang menyengsarakan. Ini berarti bahwa manusia (yang bebas) disamping harus sensitif terhadap lingkungannya, sekaligus juga harus peka terhadap konsekuensi terhadap kebebasannya sendiri.

e. Ihsan (Kebajikan)

Ihsan (kebajikan) artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat mendatangkan manfaat kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan tersebut atau dengan kata lain adalah beribadah maupun berbuat baik seakan-akan melihat Allah, jika tidak seperti itu,

maka yakinlah bahwa Allah melihat apa yang kita kerjakan.³²

6. Fungsi Etika Bisnis Islam

Pada dasarnya terdapat fungsi khusus yang diemban oleh etika bisnis islam diantaranya adalah :

- a. Etika bisnis berupaya mencari cara untuk menyelaraskan dan menyerasikan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis.
- b. Etika bisnis juga mempunyai peran untuk senantiasa melakukan perubahan kesadaran bagi masyarakat tentang bisnis, terutama bisnis islami.
 Dan caranya biasanya dengan memberikan suatu pemahaman serta cara pandang baru tentang pentingnya bisnis dengan menggunakan landasan nilai-nilai moralitas dan spiritualitas, yang kemudian terangkum dalam suatu bentuk yang bernama etika bisnis.

32 Faisal Yusuf Saputra, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pengusaha Laundry Di Kecamatan Tembalang*, Skripsi, (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016), dikutip dari

http://eprint.walisongo.ac.id/id/eprint/6272, 30 Desember 2016, 00:07

c. Etika bisnis terutama etika bisnis islami juga bisa berperan memberikan satu solusi terhadap berbagai persoalan bisnis modern ini yang kian jauh dari nilai-nilai etika. Dalam arti bahwa bisnis yang beretika harus benar-benar merujuk pada sumber utamanya yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.³³

-

³³ Umi Mursidah, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisonal*, Skripsi, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017), dikutip dari http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2117, 13 November 2017, 06:46

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Berdirinya Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya CV Arjuna Wisata Travel

Usaha travel Arjuna Wisata ini sudah berdiri sejak tahun 2009 yakni sekitar 12 tahun yang lalu oleh bapak Dodi Mirza Apriyanti yang merupakan pemilik usaha tersebut. Akan tetapi sebelum berubah nama menjadi CV Arjuna Wisata Travel, usaha travel ini masih menggunakan CV Sarana Sakti, yang mana CV Sarana Sakti ini adalah CV milik orang lain. Dan seiring dengan berkembangnya usaha tersebut maka terbentuklah nama CV Arjuna Wisata Travel yaitu sejak kurang lebih 4 tahun yang lalu³⁴.

2. Letak Geografis CV Arjuna Wisata Travel

Letak geografis CV Arjuna Wisata Travel yaitu berada di jalan Danau Raya Kota Bengkulu. Berikut detail lokasi CV Arjuna Wisata Travel:

³⁴ Dodi Mirza, *Pemilik Usaha CV Arjuna Wisata Travel*, Wawancara pada tanggal 20 September 2021

Alamat : Jln. Danau Raya Kota Bengkulu

Kecamatan : Singgaran Pati

Kelurahan : Dusun Besar

3. Profil Pemilik CV Arjuna Wisata Travel

Nama : Dodi Mirza Apriyanti

Umur : 36 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Tamatan : SMA

Status : Kawin

4. Visi Dan Misi CV Arjuna Wisata Travel

a. Visi

- Tujuan utamanya yaitu untuk mencari rezeki yang halal
- Untuk memperlancar masyarakat dalam berpergian atau melakukan perjalanan jarak jauh.

3) Menjadi perusahaan travel yang unggul dan maju dengan selalu memberikan pelayanan yang puas kepada pelanggan.³⁵

b. Misi

Usaha yang dilakukan untuk mecapai tujuan diatas vaitu:

- 1) Memprioritaskan kenyamanan penumpang
- Memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalanann
- Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada semua pelanggan.

5. Tenaga Kerja CV Arjuna Wisata Travel

Tenaga kerja di CV Arjuna Wisata Travel ada 4 orang yang mana salah satunya pemimpin usaha itu sendiri yakni Bapak Dodi Mirza, ia merupakan pemilik usaha tersebut sekaligus juga driver.

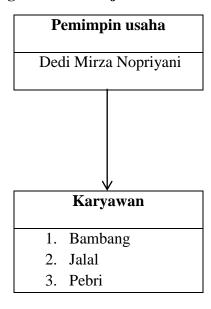
6. Struktur Organisasi CV Arjuna Wisata Travel

CV Arjuna Wisata Travel berada di bawah pimpinan bapak Dodi Mirza. Jasa Travel Arjuna Wisata ini

³⁵ Dodi Mirza. *Pemilik CV Arjuna Wisata Travel*, Wawancara pada tanggal 20 September 2021

memiliki 3 orang karyawan yakni bapak lensi sebagai penjaga loket, bapak Jalal bapak Pebri sebagai Driver atau sopir.³⁶

TABEL 3.1 Struktur Organisasi CV Arjuna Wisata Travel



 $^{^{36}}$ Dodi Mirza, $Pemilik\ CV\ Arjuna\ Wisata\ Travel,$ Wawancara pada tanggal 20 September 2021

BABIV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan dengan wawancara langsung dengan pemilik usahanya yaitu bapak Dodi Mirza Nopriyanti dan wawancara langsung dengan beberapa pelanggan CV Arjuna Wisata Travel itu sendiri mengenai Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel

Berdasarkan penjelasan bapak Dodi Mirza selaku pemilik usaha, beliau mengatakan bahwa:

"Tanggung jawab karyawan atau driver terhadap keselamatan penumpang tentunya baik karena yang pastinya kami tidak memakai driver atau sopir yang suka ugal-ugalan dalam berkendara dan yang pastinya driver harus bisa memperhatikan jalan ketika sedang berkendara di tempat umum seperti dijalan ramai maupun jalan sepi, itu harus di perhatikan semua, yang paling utama dilakukan sebelum meakukan perjalanan kami berdoa terlebih dahulu

minta keselamatan dan perlindungan dalam perjalanan kepada yang Maha Esa. Biaya transportasi yang kami berikan kepada penumpang itu rata tidak ada yang dibedakan antara penumpang yang masih keluarga dan orang lain, karena yang namanya bisnis ya bisnis. Mengenai masalah pelanggan saya pindah langganan ke travel lain itu kalau saya pribadi tidak masalah ya silahkan, berarti pelayanan dengan kami kurang puas, cuman kami berusaha sebisa kami untuk melayani penumpang. Kemudian mengenai ketetapan harga atau biaya sesuai dengan sistem CV yaitu ada Organdasi atau Organda yang mana arti dari Organda itu sendiri adalah Organisasi angkutan darat. Maka harga tiket untuk pengusaha travel itu sudah sama semua, jadi tidak ada yang beda. Jadi kami menetapkan harga dalam kondisi sekarang itu memang harga yang dulu dan sudah ketetapan bersama dari organda tersebut dan harga yang sudah kami tetapkan itu sesuai dengan ketentuan yang kita pakai, seperti masalah BBM, kalau BBM naik maka harga tiket harus di kaji lagi, tidak mungkin kan BBM naik harga tiket masih tetap, berarti turun penghasilan, sedangkan mobil ini banyak pengeluaran yang jelas yang pertama BBM, yang kedua perawatan. Dan untuk masalah orang lain mendirikan usaha yang sama ya tidak masalah, namanya juga bisnis pasti banyak pesaing dan rezeki setiap orang sudah diatur oleh Allah "37.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama peti pera, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya perilaku pengusaha/karyawan CV Arjuna Wisata Travel sudah cukup baik karena kita disambut baik di loket kita diberikan tempat istirahat dan juga minum. Keamanan travel ini cukup baik menurut saya, namun untuk kenyamanan saya

 $^{^{\}rm 37}$ Dodi Mirza, $Pemilik\ Usaha\ CV\ Arjuna\ Wisata\ Travel,$ Wawancara pada tanggal 15 Desember 2021

kurang karena terakhir kali merasa menggunakan jasa travel ini saya kecewa dengan harga atau biaya pengiriman barang terlalu mahal yang biasanya dengan harga Rp 50.000,00 tiba-tiba besar menjadi 100.000,00. naik begitu RpPelayanannya cukup baik jika baru berlangganan tapi kalau sudah lama berlangganan menurut saya kurang baik, karena saya sering mengantarkan barang yang begitu banyak ke loket yang lumayan jauh dari tempat saya tinggal dan membayar dengan harga yang sama. Dan untuk tanggung jawabnya saya juga merasa kurang karena jasa travel ini tidak tepat waktu penjemputan sehingga saya sering pulang dengan waktu yang salah perkiraan saya. Kalau hanya sebatas telat setengah jam saya juga maklumi tapi kadang berjam-jam dan tidak memberikan alasan vang pasti kenapa tidak tepat waktu "38

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Peti
Pera tersebut maka dapat disimpulkan bahwa
pelayanan pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut
sudah cukup baik kalau baru berlangganan dan kurang
baik ketika sudah lama berlangganan. Keamanan CV
ini juga sudah cukup baik akan tetapi untuk
kenyamanan dan tanggung jawabnya terhadap
penumpang masih kurang baik.

³⁸ Peti Pera, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 21 Desember 2021.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Shipi Merna Ayu, beliau mengatakan bahwa:

"Berdasarkan pengalaman saya menggunakan jasa travel ini, menurut saya pelayanannya masih kurang memuaskan soalnya ada yang mabuk perjalanan tidak diperdulikan oleh driver atau sopir. Masalah kenyamanan masih kurang dikarenakan kebanyakan karyawan di CV Arjuna Wisata Travel tersebut yang mengemudi mobilnya terlalu ugalugalan sehingga penumpang banyak yang mengalami mabuk perjalanan. Kemudian untuk masalah tanggung jawab juga masih kurang, soalnya driver menambahkan penumpang di jalan(kurang berkomitmen). Driver juga tidak ontime pada saat penjemputan penumpang "39".

Berdasarkan wawancara terhadap Shipi Merna Ayu tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut masih kurang baik sebagaimana kurangnya kepedulian karyawan terhadap penumpang dan driver mengemudi mobilnya terlalu cepat atau ugal-ugalan sehingga menyebabkan mabuk perjalanan.

39 (1):

³⁹ Shipi Merna Ayu, Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata, Wawancara pada tanggal 27 Desember 2021

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Fika Anggraini, beliau mengatakan bahwa:

"Selama saya menggunakan jasa CV Arjuna Wisata Travel insya'Allah aman-aman saja karena saya sudah kenal lama dengan pemilik CV Arjuna Wisata Travel ini saya juga sudah hampir 6 tahun berlangganan dengan CV ini. Untuk masalah etika alhamdulillah selama saya menggunakan jasa travel Arjuna karyawannya sopan dan tentu itu membuat saya merasa nyaman menggunakan jasa travel ini. Dan untuk masalah pelayanan dan tanggung jawab menurut saya masih kurang dalam masalah penjemputan penumpang tidak pernah tepat waktu, janji jemput jam 9 kadang di jemput jam 11 bahkan lewat".

Berdasarkan wawancara terhadap Fika Anggraini tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut juga masih kurang baik dikarenakan tanggung jawabnya dalam menjemput penumpang tidak pernah tepat waktu, akan tetapi etika karyawan terhadap penumpang sudah cukup baik, driver atau sopirnya sopan-sopan.

⁴⁰ Fika Anggraini, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Sri Nurhayati, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya pelayanan yang diberikan pemilik usaha maupun karyawannya sudah cukup baik, saya juga merasa nyaman selama menggunakan jasa travel wisata arjuna ini. Untuk segi keamanan insva'Allah jasa travel ini cukup aman untuk berpergian. Kalau masalah etika karyawan selama saya menggunakan jasa travel ini karyawannya ramah-ramah terhadap penumpang, tapi untuk tanggung jawabnya terhadap pelanggan penumpang saya merasa kurang karena di segi penjemputan penumpang yang tidak tepat waktu dari waktu yang di janjikan. Dan masalah perilaku pelayanannya menurut saya masih kurang baik karena saya sering menitipkan barang dari kampung halaman saya ke bengkulu pengambilan barangnya terlalu lama dari waktu yang dijanjikan sehingga perjalanan orang tua saya sering tertunda karena menunggu terlalu lama dan tidak pasti kapan waktu penjemputannya, respon karyawannya juga lama. Untuk ongkos kirim penitipan barang menurut saya itu tidak sesuai yang mana ketika menitipkan berkas yang hanya berisikan kertas itu ongkos kirimnya masih sama dengan barang-barang yang berat sedangkan di jasa travel lain ongkos kirim barang diesuaikan dengan berat atau banyaknya barang "41.

Berdasarkan wawancara terhadap Sri Nurhayati tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut sudah cukup baik akan tetapi untuk segi

_

⁴¹ Sri Nurhayati, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 28 Desember 2021.

tanggung jawabnya masih kurang karena penjemputan penumpang maupun barang titipan tidak pernah tepat waktu dari waktu yang dijanjikan, respon karyawan juga lama.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Selva Pitriani, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya pelayanan jasanya sudah cukup baik, keamanan dan kenyaman juga sudah cukup. Untuk masalah etika ya lumayan bagus tapi untuk tanggung jawab itu menurut saya kurang, katakan kenapa saya begitu karena dalam memanajemen waktu karyawannya ini masih kurang disiplin, seperti contohnya, mereka sudah janji mau menjemput 10 tapi ternyata dijemputnya jam 12 bahkan lewat. Kalau masalah pelayanannya cukup baik, kalau di telpon atau di chat fast respon, tetapi tadi kembali lagi pada masalah waktu yang saya jelaskan tadi, karena waktu itu sangat berharga. Jadi kalau memang jemputnya jam 12 bilang saja seperti itu biar kalau penumpang masih ada kerjaan kan masih bisa dikerjakan atau tidak menunggu lama"⁴².

Berdasarkan wawancara terhadap Selva Pitriani tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut sudah lumayan baik akan tetapi tanggung

⁴² Selva Pitriani, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 25 Desember 2021.

jawabnya masih kurang dikarenakan karyawan atau drivernya masih kurang disiplin dalam memanajemen waktu.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Felsa Oktaria selaku pelanggan baru, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut pendapat saya pelayanan jasa CV Arjuna Wisata Travel itu baik dan bertanggung jawab. Kalau masalah keaamanan saya rasa amanaman saja selama saya menggunakan jasa travel ini karena saya lihat drivernya sangat memperhatikan keadaan saat berkendara sebagaimana mereka berangkat via manna bengkulu selatan ketika di sore atau malam hari karena yang sudah kita ketahui jalan menuju pagaralam kalau via empat lawang dimalam hari tidak cukup aman untuk dilalui. Kemudian untuk masalah etika dan pelaksanaan karyawan juga baik dan ramah terhadap penumpang, driver terus mengajak penumpang untuk berkomunikasi saat dalam perjalanan dan itu yang membuat saya merasa nyaman menggunakan jasa travel ini, tetapi driver sering jemput penumpang tidak tepat waktu "43.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Felsa Oktaria tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut semuanya sudah baik tetapi hanya ada sedikit

⁴³ Felsa Oktaria, Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata, Wawancara pada tanggal 30 Desember 2021.

masalah di waktu penjemputan penumpang saja yang kurang berkesan.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Della Widya, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya pelayanan dan keamanannya sudah bagus, tapi untuk kenyamanan saya merasa kurang karena sopir terlalu cepat dalam berkendara sehingga banyak penumpang yang mabuk perjalanan dan sopir atau drivernya tidak memperdulikan hal itu dan masih mengemudi mobil dengan cepat. Masalah etikanya sudah cukup baik tidak ada yang neko-neko, drivernya sopan. Tapi saya suka kecewa dengan tanggung jawabnya ketika menjanjikan waktu penjemputan yang selalu tidak tepat waktu dan saya harus menunggu berjam-jam lamanya" 44

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Della Widya tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut dari segi keamanan pelayanan dan etika sudah cukup bagus akan tetapi penumpang lagi-lagi mengalami masalah di segi tanggung jawab, masih sama halnya seperti yang di nyatakan oleh penumpang

⁴⁴ Della Widya, *Pelanggan jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021.

lainnya driver tidak tepat waktu menjemput penumpang.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Delti Indah Sari, beliau mengatakan bahwa:

"Saya sudah lama berlangganan dengan jasa Travel Arjuna Wisata baik mau berpergian maupun menitipkan untuk masalah barang, keamanan Alhamdulillah selama saya menggunakan jasa travel ini tidak pernah ada kejadian yang membahayakan penumpang. Etika pemilik maupun karyawannya sudah bagus. Pelayanannya juga sudah cukup baik, kita disambut dengan baik ketika di loket disediakan tempat dan juga minum. Akan tetapi untuk tanggung jawabnya masih kurang bagus karena janji jam penjemputan yang di berikan tidak tepat waktu dan tempat duduk yang dijanjikan kepelanggan juga masih sering tidak ditepati",45

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Delti Indah Saritersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel tersebut penumpang kecewa dengan janji jam penjemputan yang telah ditentukan dan janji tempat duduk yang diberikan ke penumpang. Lain dari itu semuanya sudah lumayan cukup baik.

⁴⁵ Delti Indah Sari, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama ibu Nhepi Nopriani, beliau mengatakan bahwa:

"Saya sudah lama berlanggan dengan jasa travel ini kira-kira sudah hampir 8 tahunan, alhamdulillah pelayanannya cukup keamanannya juga sudah cukup baik. Saya sering mengirimkan barang ke luar kota alhamdulillah jasa travel arjuna wisata ini amanah untuk pengiriman barang. Karyawannya juga sangat baik dan ramah ke penumpang hanya saja untuk yang sering mabuk perjalanan jasa travel ini masih kurang karena sopirnya mengemudikan mobil terlalu cepat, mungkin untuk yang tidak pernah mabuk perjalanan hal ini tidak jadi masalah akan tetapi untuk saya yang sering mabuk perjalanan tentu itu sangat masalah. Dan yang paling penting masalah tanggung jawab karyawan sering tidak tepat waktu dalam melakukan penjemputan"⁴⁶.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu
Nhepi Nopriani tersebut maka dapat disimpulkan
bahwa pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata
Travel tersebut sudah cukup baik dan amanah
untuk pengiriman barang hanya saja driver
mengemudikan mobilnya terlalu cepat bagi orang
yang sering mabuk perjalanan. Sama halnya yang

Mawawancara pada tanggal 20 Desember 2021.

di katakan oleh pelanggan Peti Pera, Shipi Merna Ayu, Fika Anggraini, Sri Nurhayati dan yang lainnya masalahnya sama di segi penjemputan penumpang sering tidak tepat waktu.

Tinjauan Etika Bisnis dalam Perilaku Pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel

Perilaku Pelayanan Jasa CV Arjuna Wisata Travel jika ditinjau dari prinsip etika bisnis islam:

1) Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Dalam hal ini adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal, maupun horizontal, membentuk

suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem islam. Maka hal ini dikaitkan dengan keyakinan biaya transfortasi. dan masalah harga atau Berdasarkan hasil wawancara terhadap bapak Dodi Mirza selaku pemimpin usaha di CV Arjuna Wisata Travel sebelum melakukan perjalanan karyawan CV Arjuna Wisata Travel melakukan doa terlebih dahulu minta perlindungan dan keselamatan dalam perjalanan kepada yang Maha Esa. Dan masalah harga atau biaya sesuai dengan sistem CV yaitu ada Organdasi atau Organda yang mana arti dari Organda itu sendiri adalah Organisasi angkutan darat. Maka harga tiket untuk pengusaha travel itu sudah sama semua, jadi tidak ada yang beda. Jadi ketetapan harga dalam kondisi sekarang itu memang harga yang dulu dan sudah ketetapan bersama dari organda tersebut dan harga yang sudah kami tetapkan itu sesuai dengan ketentuan yang kita pakai, seperti masalah BBM, kalau BBM naik maka harga tiket harus di kaji kembali. Sedangkan menurut pelanggan atau penumpang atas nama Peti Pera biaya pengiriman barang terlalu mahal yang biasanya dengan harga Rp 50.000,00 tiba-tiba naik begitu besar menjadi Rp 100.000,00. Dan menurut Sri Nurhayati Untuk ongkos kirim penitipan barang itu tidak sesuai yang mana ketika menitipkan berkas yang hanya berisikan kertas itu ongkos kirimnya masih sama dengan barang-barang yang berat sedangkan di jasa travel lain ongkos kirim barang diesuaikan dengan berat atau banyaknya barang.

2) Tanggungjawab (*Responsibility*)

Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab Driver atau sopir terhadap penumpang. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan dapat dikatakan semua pelanggan atau penumpang komplain masalah janji jam penjemputan tidak tepat dengan waktu yang telah ditentukan. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab jasa travel ini masih kurang baik.

3) Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*)

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang atau dzalim. Hal ini berkaitan dengan biaya transportasi yang diberikan kepada penumpang. Berdasarkan wawancara terhadap bapak Dodi Mirza masalah biaya transportasi yang di berikan kepada penumpang itu rata tidak ada yang dibedakan antara penumpang yang masih keluarga dan orang lain. Maka sudah bisa dikatakan keadilan dalam berbisnis pada CV Arjuna Wisata Travel sudah tertanamkan sesuai dengan anjuran islam.

4) Kehendak Bebas (Free Will)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Hal ini dapat dikaitkan dengan masalah adanya orang lain yang mendirikan usaha yang sama tidak masalah, namanya juga bisnis pasti banyak pesaing

bisnisnya dan rezeki setiap orang juga sudah di atur oleh Allah.

5) Kebajikan

Saat seseorang ataupun perusahaan mampu memenuhi prinsip ini maka kehidupan bisnisnya menjadi lebih hidup. Prinsip ini dapat menentukan dan mengetahui sikap atau perilaku manusia. Hal ini berkaitan dengan pelayanan dan juga perilaku karyawan terhadap pelanggan atau penumpang. Dari hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan ke 9 informan tanggung jawab karyawan terhadap penumpang masih kurang baik hal ini dapat dibuktikan atau dilihat dari hasil wawancara terhadap pelanggan atas nama Peti Pera :"Untuk tanggung jawabnya saya juga merasa kurang karena jasa travel ini tidak tepat waktu penjemputan sehingga saya sering pulang dengan waktu yang salah perkiraan saya. Kalau hanya sebatas telat setengah jam saya juga maklumi tapi kadang berjam-jam dan tidak memberikan alasan

vang pasti kenapa tidak tepat waktu",47. Menurut Delti Indah Sari, "Tanggung jawabnya masih kurang bagus karena janji jam penjemputan yang di berikan tidak tepat waktu dan tempat duduk yang dijanjikan kepelanggan juga masih sering tidak ditepati"48. Menurut Shipi Merna Ayu, "Menurut saya pelayanannya masih kurang memuaskan soalnya ada yang mabuk perjalanan tidak diperdulikan oleh driver atau sopir Kemudian untuk masalah tanggung jawab juga kurang, soalnya masih driver sering menambahkan penumpang di pinggir jalan(kurang berkomitmen). Driver juga tidak ontime pada saat penjemputan penumpang",49. Begitu juga dengan pelanggan lainnya. penumpang atau disimpulkan bahwa prinsip kebajikan pada jasa travel Arjuna Wisata ini masih kurang baik.

-

⁴⁷ Peti Pera, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 21 Desember 2021.

⁴⁸ Delti Indah Sari, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021.

⁴⁹ Shipi Merna Ayu, *Pelanggan Jasa Travel Arjuna Wisata*, Wawancara pada tanggal 27 Desember 2021.

B. Pembahasan

 Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel terhadap pelanggan

Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau sesuatu kelompok dalam atau terhadap sesuatu (situasi dan kondisi) lingkungan (alam, masyarakat, teknologi atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.⁵⁰

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa hal yang perlu di bahas dan diperhatikan, yaitu mengenai pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel yang belum cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan pelanggan terhadap CV tersebut seperti kurangnya tanggungjawab karyawan terhadap pelanggan atau CV ini masih kurang dalam memanajemen waktu.

⁵⁰ Khoiria Rizky Tanjung, *Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Dan Pemasaran Terhadap Pendapatan Usaha Fotocopy Palano Jaya Medan Helveti*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018 dikutip dari http://repository.uinsu.ac.id file:///E:/SKRIPSI%20KHOIRIYA%

20PDF.pdf

Sedangkan perilaku pelayanan yang baik yaitu harus memperlakukan pelanggan dengan baik, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dan melayani secara cepat dan tepat agar kepuasan dan kepercayaan pelanggan tetap dan terus meningkat.

Tinjauan Etika Bisnis Islam pada perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata Travel

Etika Bisnis Islam harus dibangun dan dilandasi oleh prinsip-prinsip Kesatuan(*Unity*), Tanggungjawab (*Responsibility*), Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*), Kehendak bebas (*Free Will*), dan Kebajikan (*Ihsan*). Mencakup Kelima Prinsip tersebut CV Arjuna Wisata Travel belum sepenuhnya menjalankan ataupun menerapkan kelima prinsip tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untukmemahami dengan

sasksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan masih terdapat perinsip etika bisnis islam yang belum sesuai atau belum diterapkan didalam CV ini yaitu prinsip Tanggungjawab, pada prinsip ini tanggung jawab karyawan masih kurang baik hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara ke sembilan informan. Kesembilan informan tersebut mengatakan bahwa tanggung jawab karyawan akan pelanggan masih kurang baik yang mana karyawan tidak memeberikan waktu atau jam operasi yang jelas. Dari pernyataan tersebut sudah jelah bahwa etika bisnis islam dalam perilaku pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel masih kurang baik karena masih terdapat prinsip etika bisnis islam yang belum terpenuhi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

- Perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata Travel masih kurang memuaskan atau kurang baik. Hal ini dibuktikan peneliti dengan hasil wawancara ke 9 pelanggan atau penumpang pada jasa travel tersebut. Informan mengatakan bahwa perilaku dan tanggung jawab karyawan terhadap penumpang masih kurang baik.
- 2. Tinjauan etika bisnis Islam pada perilaku pengusaha CV Arjuna Wisata Travel berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada CV Arjuna Wisata Travel masih terdapat prinsip etika bisnis islam yang belum sesuai atau belum diterapkan dalam berbisnis, hal ini meliputi prinsip Kebajikan dan Tanggungjawab(*Responsibility*). sedangkan etika pelayanan jasa yang baik itu harus 5 prinsip sebagai berikut: prinsip Kesatuan yang pertama (Tauhid/Unity). Kedua, prinsip Tanggungjawab

(Responsibility). Ketiga, prinsip Keseimbangan (Equilibrium/Adil). Keempat, prinsip Kehendak Bebas (Free Will). Kelima, prinsip Kebajikan.

B. Saran

- Diharapkan untuk kedepannya perilaku pengusaha pada CV Arjuna wisata travel lebih di tingkatkan dan diperhatikan lagi terutama masalah tanggung jawab terhadap pelanggan atau penumpang, harus bisa memanajemen waktu.
- Bagi masyarakat, semoga penelitian ini bisa bermanfaat untuk menambah wawasan atau pengetahuan mengenai perilaku pengusaha travel yang sesuai dengan Etika Bisnis Islam.
- 3. Bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya semoga hasil penelitian ini bisa di jadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya dan diharapkan agar bisa mengembangkan penelitian yang sudah dilakukan dengan memperbanyak sumber penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*,
 Bandung: Alfabeta. 2014.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya, *Al-Hikmah*
- Anindya Desy Astrid, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delitua Kecamatan Delitua", *Jurnal At-Tawassuth Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara : Pascasarjana Akuntansi*, (2017).
- Badroen Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta : Prenadamedia Group. 2015.
- Fikri Sirhan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, (Januari, 2016).
- Handayani Disva Lidian, "Etika Bisnis Islam: Sebuah Kajian Kompaaratif", *Jurnal Baabu Al-Ilmi* (April, 2019)
- Handayani Reni, "Pelayanan Jasa Servis Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam" Studi Kasus Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru,

- Riau: Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2017.
- Hasnawiah, Perilaku Pengusaha Ternak Ayam Petelur di Polewali Kabupaten Pinrang (Tinjauan Etika Bisnis islam), Parepare: Skripsi Institut Agama islam Negeri (IAIN) Parepare. 2020.
- Husen Muhammad, "Proses Pembentukan Perilaku Manusia Ditinjau dari Hadis", Banda Aceh: Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry. 2018.
- Hulaimi Ahmad, dkk, "Etika Bisnis Islam Dan Dampaknya

 Terhadap Kesejahteraan Pedagang Sapi", *Jurnal Ekonomi*dan Bisnis Islam Universitas Mataram: Fakultas

 Ekonomi dan Bisnis, (Januari-Juni, 2017).
- Iskandar, Metodologi Penelitianpendidikan Dan Sosial

 (Kuantitatif Dan Kualitatif), h. 252
- Kanedi Indra, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode Universitas Dehasen Bengkulu: Fakultas Ilmu Komputer*, (Februari, 2017).

- Karim Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta:

 RajaGrafindo Persada. 2007
- Lovelock Christopher, *Pemasaran jasa*, Jakarta : Erlangga. 2010.
- Miswati Eli, Pengaruh Pengelolaan Penarikan Retribusi Pasar

 Terhadap Pendapatan Asli Daerah Perspektif Ekonomi

 Islam, Lampung: Skripsi Institut Agama Islam Negeri

 Raden Intan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2016.
- Mursidah Umi, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisonal", Lampung: Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017.
- Nawawi Zuhrinal M, *Kewirausahaan Islam*, Medan: Febi UIN-SU Press. 2015.
- Nilasari Eswika, Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada dealer Pt. Ramayana Motor Sukorharjo", *Jurnal Paradigma* (Februari-Juli, 2015).
- Nurlaela Asti, "Peranan Lingkungan Sebagai Sumber Pembelajaran Geografi Dalam Menumbuhkan Sikap Dan Perilaku Keruanngan Peserta Didik", *Jurnal Gea* (April, 2014).

- Pawestriningtyas Nining Catur, Suharyono, Iman Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Administrasi Bisnis* (Maret, 2016).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d*,

 Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*,

 Bandung: Alfabeta. 2013.
- Saputra Faisal Yusuf, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam

 Terhadap Keuntungan Usaha Pengusaha Laundry Di

 Kecamatan Tembalang, Semarang: Skripsi Universitas

 Islam Negeri Walisongo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

 Islam. 2016.
- Suparman Syukur, *Etika Religius*, Yogyakarta : Pustaka Belajar. 2004
- Subarjo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Perbankan", *Jurnal Sosio-Humaniora* (September, 2014).
- Solihin Ismail, *Pengantar Bisnis*, Pengenalan Praktis dan Studi Kasus, Jakarta: Kencana. 2006.
- Sugiyono, Metode Penelitian, Bandung: Alfabeta. 2018

- Susanti Evi, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mebel di CV. Jati Karya Palembang*, Palembang: Skripsi UIN
 Raden Fatah. 2017.
- Tjiptono Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Servis*, Yogyakarta : CV Andi Offiset. 2005.
- Tanjung Khoiria Rizky, *Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Dan Pemasan Terhadap Pendapatan Usaha Fotocopy Palano Jaya Medan Helvetia*, Medan: Skripsi Universitas Islam

 Negeri Sumatera Utara. 2018.
- Utami Nani, Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli
 Online Sistem Drpshipping Di Ritel Wilayah Ponorogo,
 Ponorogo: Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
 2018.
- Utami Septi Budi, Strategi Pengusaha Tahu Untuk Menghadapi

 Persaingan Antar Pengusaha Perspektif Etika Bisnis

 Islam, Purwokerto: Skripsi Institut Agama Islam Negeri

 (IAIN). 2016.
- W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia. 2002.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jaian Raden Fatah Pagar Dewa Benglulu Telegon (0736) 51171, 51172, 51776 Fax, (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUD

Identitat Mahasiswa	UGAS AKHIR SKRIPSI
Nama : LOLA ANGGOLARIA	
N1M :1711130110	
Prodi : EKONOMI SYARIAH	
CHRESTET : 8 (DELAPAN)	
Lad Yang Diajukan (Disertai Latar Belakana Mana	
Judul 1*: Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Aliyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat)	umusan Masalah):
Aliyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat)	Produk Pembalut Wanita (Studi Pada Siswi Madrasah
Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)	
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)	
2 Judul 2*: Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dal	
Judul 2*: Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pada Cv Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)	Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi
1 Judul 3	
Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)	***************************************
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)	
g. Proses Konsultasi	
I. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas	
Mice Hart II.	2.

	Pengelola Perpustakaan 23-/-21
	7/12.
	YAyu Yuningtil. M.E.K.
1 Vanadari dan Barata kan dan an Danas Barata kin B	
2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Re Catatan Darler diportilen dr. berge ya alien dikelih & poger al	ncana Tugas Akhir
Catalan Marko St. 10-11. & Poace of	porgusara gravec and tour
The man where we had no	m, marine ax 10 pergusars
laterten survey analyumien	Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
laterten survey aunt, urniten & leter belateng & & by. Inpor	no offer
	or Amain, ma
Sarahan Judul & pluy em 1/1	Romerus Commen
- Sarahan (prant	endin chan
pluy em 11	lav I
Pennjukkan Dosen Penyeminar:	
- Cook Penyemman.	
	Bengkulu,
Mengezahkan	Mahasiswa
Kan	10
CS Dipindal dengan CamScanner	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Lola Anggolaria Program Studi: Ekonomi Syariah

NIM : 1711130110 Pembimbing II : Amimah Oktarina, M.E Judul Skripsi : Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa

Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna

Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 27-01-2022 Senin, 31-01-2022	Bimbingan hasil	Perbaiki motto, abstrak Di lampiran tambahkan surat keterangan selesai penelitian	f
2		Senin, 31-01-2022	ACC	1

Bengkulu, 06 September 2021

Mengetahui, Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, S.E., M.M NIP. 197904162007012020 Pembimbing II

Amiman Oktarina, M.E NIP. 199210212018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

Website, www.injunbengkulu.oc.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lola Anggolaria Program Studi : Ekonomi Syariah

: 1711130110 Pembinbing II : Amimah Oktarina, M.E Judul Skripsi

: Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa

Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna

Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 13-01-2022	Bimbingan Hasil	Perbaiki cover, spani, pembahasan dan kesimpulan	4
2	Rabu, 19-01-2022		Lengkapi halaman persetujuan, abotrak, kata pengantar, dll Lengkapi lampiran, pedoman wawancara dan surat-surat lain nya	f

Bengkulu, 06 September 2021

Mengetahui, Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, S.E., M.M NIF, 197904162007012020

Pembimbing II

Amimah Oktarina, M.E. NIP. 199210212018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIC ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171 Website: www.igianbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Lola Anggolaria Program Studi: Ekonomi Syariah

NIM : 1711130110 Pembimbing II : Amimah Oktarina, M.E

Judul Skripsi : Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa

Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 07-10-2021	Bimbingan bab I-III	Perbaiki pedoman wawancara/ lengkapi tanda tangan pembimbing Tambahkan referensi Lengkapi teori	1
2	Selasa, 02-11-2021		Perbaiki pedoman wawancara Alasan kenapa memilih CV Arjuna Wisata Travel?	3

Bengkulu, 06 September 2021

Mengetahui, Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, S.E., M.M NIP. 197904162007012020

narni, S.E., M.M

Pembimbing II

Amimah Oktarina, M.E NIP. 199210212018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171 Website: www.iaianbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Lola Anggolaria Program Studi: Ekonomi Syariah

NIM : 1711130110 Pembimbing II : Amimah Oktarina, M.E

Judul Skripsi : Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa

Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna

Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Senin, 06-09-2021	Bimbingan bab I-III	Lengkapi pengertian Etika Bisnis Islam menurut Rafiik Issa Beekun Lengkapi pedoman wawancara	1
2	Kamis,06-09-2021		Buat pedoman wawancara berdasarkan teori etika bisnis islam yang kamu gunakan di bab II	f

Bengkulu, 06 September 2021

Mengetahui, Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, S.E., M.M NIP. 197904162007012020 Pembimbing II

Amimah Oktarina, M.E NIP. 199210212018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Websife: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0245/SKBP-FEBI/2/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama

1711130110

NIM

Lola Anggolaria Ekonomi Syariah

Program Studi Jenis Tugas Akhir

: Skripsi

Judul Tugas Akhi

PERILAKU PENGUSAHA CV ARJUNA WISATA TRAVEL PAGARALAM-BENGKULU DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 21 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 9 Februari 2022 Ketua/Wakil Dekan 1

Dr Nurut Hak, MA NIP. 196606161995031002

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Lola Anggolaria

Nim : 1711130110

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perilaku Pengusaha Travel and Tour dalam Pelayanan Jasa Ditinjau dari Etika
Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu)

Berdasarkan teori Etika Bisnis Islam yang peneliti tulis di bab 2 maka peneliti menyusun pedoman wawancara sebagai berikut:

Wawancara kepada pelaku bisnis berdasarkan tinjauan etika bisnis islam dalam perilaku pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata Travel:

- Bagaimana tanggung jawab karyawan dalam menggunakan aset perusahaan serta bagaimana tanggungjawabnya terhadap keselamatan penumpang? (berdasarkan prinsip tanggungjawab)
- Apakah anda sudah berlaku adil dalam menetapkan biaya transfortasi terhadap pelanggan? (berdasarkan prinsip keadilan)
- Apakah anda membiarkan pengusaha lain mendirikan usaha yang serupa dengan usaha anda dan bersaing secara sehat? (berdasarkan prinsip kehendak bebas)
- 4. Bagaimana tanggapan/perlakuan anda terhadap sesama pelaku bisnis ketika pelanggan anda pindah langganan ke travel lain? (berdasarkan prinsip kebajikan)

5. Bagaimana cara anda menetapkan harga atau biaya transfortasi agar mendapatkan keuntungan yang cukup tetapi tidak juga menganiaya pelanggan? Apakah biaya transfortasi yang anda tetapkan juga sesuai dengan biaya pasaran bisnis travel lainnya? (berdasarkan prinsip kesa tuan atau tauhid)

Wawancara kepada pelanggan berdasarkan perilaku pelayanan jasa pada CV Arjuna Wisata

1. Apakah anda merasa aman dan nyaman menggunakan jasa travel tersebut?

Mengetahui

- 2. Bagaimana pendapat anda tentang etika dan tanggungjawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan?
- 3. Bagaimana perilaku pelayanan jasa di CV Arjuna Wisata Travel?
- 4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah baik?

Bengkulu, 2 November 2021

Lola Anggolaria NIM. 1711130110

Dr. Nurul Hak, MA

Pembimbing

NIP. 196606161995031003

Pembimbing II

Amimah Oktarina, ME

NIP.199210212018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimii (0736) 51171-51172 Website: www.lainbengkulu.ac.id

Nomor Lampiran : 1627/In.11/F.IV/PP.00.9/11/2021

Bengkulu, 22 November 2021

Perihal

: Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth. Pimpinan CV. Arjuna Wisata Travel

Bengkulu

Assalamu'alaikumWr .Wb

Sehubungan dengan penyelesaian Studi Sarjana S.1 pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun

Akademik 2021/2022 atas nama:

Nama : Lola Anggolaria

NIM : 1711130110

: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : Perilaku Pengusaha Travel And Tour Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada CV.

Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu).

: CV. Arjuna Wisata Travel Bengkulu. Tempat Penelitian

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui An. Plt. Dekan Plt Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, MA NIP. 196606161995031002

CV ARJUNA WISATA TRAVEL PAGARALAM-BENGKULU

Jalan Danau Raya Kota Bengkulu 38229 Telepon (+62) 821-8511-4341

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Pimpinan usaha CV Arjuna Wisata Travel dengan ini menenrangkan bahwa :

: Lola Anggolaria NIM : 1711130110

: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah Fakultas/Jurusan

Benar telah melakukan penelitian di CV Arjuna Wisata Travel Pagaralam-Bengkulu.

: "Perilaku Pengusaha Travel and Tour dalam Pelayanan Jasa Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada CV Arjuna Wisata Travel

Pagaraalam-Bengkulu)".

Tempat Penelitian : CV Arjuna Wisata Travel

: Pemilik dan Pelanggan CV Arjuna Wisata Travel : 15 Desember- 30 Desember 2021 Objek Penelitian

Waktu Penelitian

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 27 Januari 2022

Wassalam

Pimpinan Cv Arjuna Wisata Travel

Dodi Mirza Apriyanti



Loket CV Arjuna Wisata Travel



Wawancara dengan pimpinan/pemilik CV Arjuna Wisata Travel



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Sri Nurhayati



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Peti Pera



Wawancara dengan Pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Nhepi Nopriani



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Della Widya



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Felsa Oktaria



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Fika Anggraini



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Delti Indah Sari



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Selva Pitriani



Wawancara dengan pelanggan CV Arjuna Wisata Travel atas nama Shipi Merna Ayu