PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E.)
Program Studi Ekonomi Syariah
Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Oleh:
ASMANUL HUSNA
NIM. 2386050007

PROGRAM PASCASARJANA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1446 H / 2025 M

PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E.)
Program Studi Ekonomi Syariah
Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Oleh:
ASMANUL HUSNA
NIM. 2386050007

PROGRAM PASCASARJANA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1446 H / 2025 M

LEMBAR PENGESAHAN

PRAKTIK PELAKU USAHA TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)

Oleh:

ASMANUL HUSNA
NIM: 2386050007

Telah di ujikan pada tanggal 16 Oktober 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E)

Dewan Penguji,

Ketua Sidang	Sekertaris Sidang
Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag.	Prof. Dr. Abdul Azis, M.Ag.
NIP. 197212201998031004	NIP. 19730526200501104
Pembimbing I/Penguji I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi, M.Ag.	Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.
NIP. 195903201984031002	NIP. 197301072009012001
Penguji II	Penguji III
Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd.	Dr. Anton Sudrajat, M.A.
NIP. 196807281991012001	NIP. 198307212020121001

Direktur,

Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 19731220 199803 1 004

LEMBAR PERSETUJUAN

PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)

TESIS

Program Studi: Ekonomi Syariah

Oleh:

ASMANUL HUSNA
NIM. 2386050007

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi, M.Ag	**Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si**
NIP: 19590320 198403 1 002	**NIP: 19730107 200901 2 001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ASMANUL HUSNA

NIM : 238050007

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada : Program Pascasarjana UINSSC Syekh Nurjati Cirebon

Saya menegaskan bahwa tesis berjudul “PRAKTUKPELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)" merupakan hasil asli dari penelitian yang saya lakukan, kecuali pada bagian yang merujuk kepada sumber dan tertera dalam daftar pustaka.

Penyataan ini disampaikan dengan jujur dan sungguh-sungguh serta dengan kesiapan untuk menerima konsekuensi yang timbul sesuai dengan peraturan yang berlaku, jika di masa mendatang terbukti adanya pelanggaran etika ilmiah atau klaim terkait keaslian karya saya ini.

Cirebon, 22 Juni 2025

Yang menyatakan

ASMANUL HUSNA

NIM: 2386050007

Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi, M.Ag
Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber
(UINS) Syekh Nurjti Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : -
Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Asmanul Husna NIM. 2386050007 yang berjudul "PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)" telah dapat diujikan.

Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, 22 Juni 2025
Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi, M.Ag
NIP. 19590320 198403 1 002

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.
Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber
(UINS) Syekh Nurjti Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : -
Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Asmanul Husna NIM. 2386050007 yang berjudul "PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)" telah dapat diujikan.

Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, 22 Juni 2025

Pembimbing II,

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

ABSTRAK

ASMANUL HUSNA. NIM: 2386050007. "PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)".

Tingginya minat masyarakat muslim Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah, menyebabkan semakin banyak pula jumlah pelaku usaha tour & travel yang menawarkan layanan pelaksanaan ibadah umrah. pelaku usaha tour & travel berlomba lomba melakukan penawaran dan melakukan segala cara untuk menarik perhatian konsumen (jemaah) agar memilih jasa/layanan yang mereka tawarkan. Namun dibalik tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah terdapat permasalahan yang sering terjadi dan mengakibatkan kurangnya kepercayaan konsumen (jamaah) terhadap pelaku usaha travel umrah, dikarenakan pelaku usaha travel umrah dalam praktik usahanya tidak berdasarkan prinsip prinsip syariah dan etika bisnis Islam seperti adanya praktik gharar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif deskriptip studi kasus. Analisis dilakukan terhadap praktik usaha Al-Bahjah tour & travel Cirebon mulai dari praktik produksi, distribusi, dan pemasaran dengan strategi bauran pemasaran 7P (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence). Implementasi kepatuhan Al-Bahjah tour & travel terhadap regulasi dan peraturan pemerintah, serta perlindungan terhadap konsumen dalam setiap aspek layanan. Implementasi perlindungan konsumen Al-bahjah tour & travel bukan hanya dalam bentuk formalitas hukum, tetapi implementasi perlindungan konsumen Al-bahjah tour & travel dalam praktik usahanya dalam perspektif etika bisnis Islam yang mencerminkan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab serta tidak melakukan tindakan spekulatif atau gharar.

Kata kunci: *Praktik Usaha, Perlindungan Konsumen, Etika Bisnis Islam, Travel Umrah.*

UINSSC
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

ASMANUL HUSNA. NIM: 2386050007. "BUSINESS PRACTICE AND PROTECTION OF UMRAH TRAVEL CONSUMERS PERSPECTIVE OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS (Study on Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)".

The high interest of Indonesian Muslims to perform the Umrah pilgrimage has led to an increasing number of tour & travel business actors offering Umrah pilgrimage services. Tour & travel business actors compete to make offers and do everything they can to attract the attention of consumers (congregants) to choose the services they offer. However, behind the high interest of the community to perform the Umrah pilgrimage, there are problems that often occur and result in a lack of consumer (congregant) trust in Umrah travel business actors, because Umrah travel business actors in their business practices are not based on sharia principles and Islamic business ethics such as the practice of gharar. The method used in this study is a descriptive qualitative case study method. The analysis was carried out on the business practices of Al-Bahjah tour & travel Cirebon starting from production, distribution, and marketing practices with a 7P marketing mix strategy (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence). Implementation of Al-Bahjah tour & travel's compliance with government regulations and rules, as well as protection for consumers in every aspect of service. The implementation of consumer protection for Al-bahjah tour & travel is not only in the form of legal formalities, but the implementation of consumer protection for Al-bahjah tour & travel in its business practices from the perspective of Islamic business ethics that reflect sharia principles such as trustworthiness, honesty, and responsibility as well as not carrying out speculative or gharar actions.

Keywords: *Business Practices, Consumer Protection, Islamic Business Ethics, Umrah Travel.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

الملخص

أسمان الحسن . رقم تعريف الطالبة: ٢٣٨٦٠٥٠٠٠٧. ممارسات الجهات الفاعلة في مجال الأعمال وحماية المستهلك في رحلات العمرة من منظور أخلاقيات الأعمال الاسلامية (دراسة لشركة البهجة للسياحة والسفر - سيريبون)".

أدى الاهتمام الكبير للمسلمين الاندونيسيين بأداء فريضة العمرة إلى زيادة عدد الجهات الفاعلة في أدى الاهتمام الكبير للمسلمين الإندونيسيين بأداء فريضة العمرة إلى زيادة عدد الجهات الفاعلة في مجال السياحة والسفر التي تقدم خدمات العمرة. يتنافس ممثلو أعمال السياحة والسفر على تقديم العروض ويبذلون قصارى جهدهم لجذب انتباه المستهلكين (المصلين) لاختيار الخدمات التي يقدمونها. ومع ذلك وراء الاهتمام الكبير للمجتمع بأداء فريضة العمرة هناك مشاكل تحدث في كثير من الأحيان وتؤدي إلى نقص ثقة المستهلك (المصلين) في الجهات الفاعلة في مجال سفر العمرة لأن الجهات الفاعلة في مجال سفر العمرة في ممارساتها التجارية لا تستند إلى مبادئ الشريعة وأخلاقيات العمل الاسلامية مثل ممارسة الغرر. الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي طريقة دراسة الحالة الوصفية النوعية. تم إجراء التحليل على الممارسات التجارية لشركة البهجة للسياحة والسفر سيريبون بدءًا من ممارسات الإنتاج والتوزيع والتسويق باستخدام استراتيجية مزيج التسويق 7) Pالمنتج والسعر والمكان والترويج والأشخاص والعملية والأدلة المادية). تلتزم شركة البهجة للسياحة والسفر باللوائح والأنظمة الحكومية بالاضافة إلى حماية المستهلكين في جميع جوانب الخدمة. ولا يقتصر تطبيق حماية المستهلك على الاجراءات القانونية فحسب بل يشمل أيضًا ممارساتها التجارية من منظور أخلاقيات العمل الإسلامية التي تعكس مبادئ الشريعة الإسلامية كالأمانة والصدق والمسؤولية وتجنب المضاربة أو الغرر.

الكلمات المفتاحية: الممارسات التجارية حماية المستهلك أخلاقيات العمل الإسلامي أخلاقيات العمل الاسلامي سفر العمرة.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Swt. sehingga laporan penelitian tesis yang berjudul **"PRAKTIK PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TRAVEL UMRAH PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Al-Bahjah Tour & Travel Cirebon)"** dapat diselesaikan. Laporan hasil penelitian tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Pascasarjana Ekonomi Syariah.

Untuk itu penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

5. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Prof. Dr. Abdul Azis, M.Ag. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi, M.Ag. dan Dr. Hj. Dewi Ftmasari, M.Si. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan arahan selama proses penyusuna tesis.
9. Managemen Al-Bahjah tour & travel yang telah memberikan ijin kepada penyusun untuk melakukan penelitian, serta semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian tesis ini.

Semoga amal baiknya diterima dan mendapatkkan balasan pahala dari Allah Swt. Aamiin.

Cirebon, 22 Juni 2025

Yang menyatakan

ASMANUL HUSNA
NIM: 238605000

TRANSLITERASI

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	-	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	ʻ
ث	Th	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sh	ء	ʼ
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
NOTA DINAS ..... **iii**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
TRANSLITERASI ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
- **A. Latar Belakang Masalah** **1**
- **B. Rumusan Masalah** **13**
- **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian** **13**
- **D. Kerangka Pemikiran** **15**
- **E. Metode Penelitian** **20**
- **F. Sistematika Penelitian** **27**

BAB II KERANGKA TEORI **28**
- **A. Praktik Pelaku Usaha** **28**
  - **1. Pengertian Praktik Pelaku Usaha** **28**
  - **2. Jenis Praktik Pelaku Usaha** **28**
  - **3. Pengertian Pelaku Usaha** **36**
  - **4. Jenis Pelaku Usaha** **40**
  - **5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha** **51**
- **B. Perlindungan Konsumen** **53**
  - **1. Pengetian Konsumen** **53**
  - **2. Pengertian Perlindungan Konsumen** **55**
  - **3. Tujuan Perlindungan Konsumen** **59**
  - **4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen** **60**
  - **5. Asas Perlindungan Konsumen** **61**
- **C. Travel Umrah** **64**

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

1. Pengertian Umrah 64
2. Hukum Umrah 65
3. Pengertian Travel Umrah 66
4. Dasar Hukum Travel Umrah 66
D. Etika Bisnis Islam 67
1. Pengertian Etika Bisnis Islam 67
2. Prinsip Etika Bisnis Islam 73
3. Ruang Lingkup Etika Bisnis Islam 82
E. Penelitian Terdahulu 85
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 89
A. Sejarah Al-Bahjah Tour & Travel 89
B. Struktur Al-Bahjah Tour & travel 92
C. Visi Misi Al-Bahjah Tour & travel 92
D. Program layanan Al-Bahjah Tour & travel 93
BAB IV PEMBAHASAN 95
A. Praktik Usaha Al-Bahjah Tour & Travel 95
B. Implementasi Perlindungan Konsumen Al-Bahjah Tour & travel ... 120
C. Implementasi Etika Bisnis Islam Al-Bahjah Tour & travel 125
BAB V PENUTUP 129
A. Kesimpulan 129
B. Saran 130
DAFTAR PUSTAKA 132
LAMPIRAN 142

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON