REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB IV
HASIL PENELTIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek penelitian

1. Profil OTW Tour Pati

OTW TOUR adalah biro jasa yang memberikan pelayanan dalam bidang tour dan travel. OTW TOUR telah berpengalaman memberangkatkan kegiatan wisata dalam negeri. OTW TOUR Biro Perjalanan Wisata yang memiliki Visi & Misi sebagai biro perjalanan yang melayani dengan sepenuh hati dengan prinsip syariah sehingga bisa menjadi sahabat perjalanan anda dengan menambakan nilai ibadah di dalam perjalanannya. Hal ini menjadikan OTW tour punya nilai jual, baik secara social maupun secara spiritual. Perusahaan ini berdiri mulai pada Tahun 2015. Dengan spirit meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang pariwisata dengan model syaraih. Perusahaan ini berdiri di kota pati dengan legalitas perusahan sebagai berikut :

Nama Perusahaan	: CV BARIK LANA
Nama Merek Dagang	: OTW TOUR
Alamat Perusahaan	: Jl. Pati - Jollong KM. 14 Desa Klakahkasihan 0/3 Gembong Pati Kode POS 59162.
Nomor Telepon	: 085848985070
Alamat Email	: otwtour@gmail.com
Akta Pendirian	: AHU-0067400-AH.01.14 tahun 2019
Notaris	: JOHAN NURJAM HABA, SH.,M.KN
NPWP	: 93.655.277.7-507.000
TDP	: 11.05.13.5.47.005
SIUP	: 510.41/05/11-05/13/MIKRO/I/2019[1]

CV. Barik Lana (OTW Tour & Travel), merupakan sebuah agen/biro perjalanan wisata yang berdiri sejak tahun 2015. OTW Tour terdiri dari tenaga profesional yang mempunyai segudang pengalaman dibidang pariwisata. Saat ini OTW Tour melayani berbagai Paket Perjalanan Wisata ke Pulau Jawa, Bali, Lombok lainnya. Selain itu kami menyediakan jasa layanan tiket pesawat, kapal dan kereta api tentunya dengan memberikan kualitas yang aman, bersih, dan nyaman dengan prinsip syariah.

[1] Dokumen perijinan OTW Tour Pati, SK Kemenkumham AHU-0067400-AH.01.14 tahun 2019

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Selain mempromosikan beberapa potensi wisata yang berada di daerah Jawa, Bali dan Lombok, OTW Tour Juga melayani Paket Tour Domestik. Adapun produk lain yang OTW Tour tawarkan, meliputi:

a. Tiket Kapal, Tiket Pesawat dan Tiket Kereta Api.
b. Paket Wisata Syariah dalam negeri
c. Perjalanan Dinas
d. Wisata Religi (Ziarah Walisongo, Madura, Bali dan Lombok)
e. Sewa Mobil + Sopir
f. Voucher menginap di Hotel
g. Dokumen Perjalanan
h. Paket Outbond

Loyalitas, Totalitas serta Integritas dengan prinsip syariah adalah modal utama kami dalam memutar roda usaha ini. Ditambah dengan adanya tenaga professional yang berpengalaman yang kami miliki dalam bidang jasa biro perjalanan wisata, kami optimis perusahaan kami yang kami kelola bisa menjadi mitra perjalanan anda yang mengantarkan perjalan dengan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah..[2]

2. Visi & Misi :

OTW Tour dalam menjalankan usahanya memiliki visi-misi yang jelas dan terukur supaya bisa menjadi perusahaan jasa yang mampu bersaing dan memberikan nilai manfaat kepada para pelanggannya. Adapaun Visi OTW Tour adalah :

"Mengembangkan sebuah bisnis jasa perjalanan wisata yang sesuai dengan nilai syariah".

Sedangkan untuk Misi dari Perusahaan Jasa OTW Tour adalah :

a. Mengajak seluruh masyarakat untuk melaksanakan perjalanan dengan menambah nilai ibadah.
b. Meningkatkan taraf hidup keluarga dan seluruh masyarakat.
c. Memberi solusi perjalanan dengan menambah nilai ibadah
d. Mengenalkan dunia pariwisata Indonesia kepada seluruhdunia.
e. Menjalankan usaha dalam bidang pariwisata dan bidang lain yang terkaitberorientasi pada kepuasan konsumen dan pihak-pihak yang terkait.

[2] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di kantor OTW tour seputar sejarah berdirinya travel ini..

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

f. Membangun jaringan di seluruh Lembaga Pendidikan serta lembaga pemerintahan Indonesia.
g. Mengutamakan kepuasan pelanggan dan karyawan.

3. Direksi OTW Tour

OTW Tour mempunyai jajaran direksi yang cukup profesionalitas dan berpendidikan. Sehingga perusahaan Biro Perjlananan wisata OTW mampu bersaing dan dipercaya oleh masyarakat sebahai salah satu pilihan dalam mengadakan kegiatan wisata mereka. Adapun jajaran direksi dari OTW Tour adalah sebagai berikut :

a. Direktur Utama : Nur Asrini, SE
b. Manager Marketing : Muhammad Ma`ruf, S.Kom.I., M.Pd
c. Manager Operasional : Muhammad Rohim, S.Pd.I.,M.Pd

Adapun kinerja dan tugasnya sebagai berikut :

a. Managing Director Mempunyai tugas sebagai berikut :
   1) Memimpin perusahaan dan menciptakan kebijakan dalam perusahaan
   2) Memilah dan memutuskan serta mengawasi pekerjaan karyawan serta kepala bagian.
   3) Memajukan Program kinerja di OTW Tour.
   4) Melakukan pengawasan secara ketatat atas kehadiran karyawan Pada saat jam kerja.
   5) Memberikan teguran secara lisan serta tertulis atas kesalahan yang dilakukan pekerja terkait kinerja pekerjaan.
   6) Bertanggung Jawab atas kinerja yang di lakukan karyawan dalam penjual tiket dan tour.
b. Operational Manager Mempunyai tugas sebagai berikut :
   1) Memantau semua aktivitas perusahaan .
   2) Mengendalikan, mengawasi serta merencanakan aktifitas operasinal perusahaan.
   3) Melakukan pembinaan dan pelaksanaan kegiatan perusahaan dalam bidang pengembangan.
c. Marketing Manager Mempunyai tugas sebagai berikut :
   1) Menentukan harga jual.
   2) Melakukan analisa dan strategi pemsaran untuk meningkatkan jumlah konsumen pengguna sesuai target.[3]

[3] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar tugas dan kewajiban pegawai OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

STRUKTUR ORGANISASI CV. BARIK LANA (OTW TOUR)

4. Tim Tour Leader :

   OTW Tour dalam kegiatannya melayani para pelanggan dan tamu pariwisata menggunakan tenga-tenaga yang professional di dalamnya dan mempunyai pengalaman serta jam terbang yang tinggi. Sehingga ketika team OTW Tour terjun di lapangan bisa diandalakan dan sesuia dengan harapan para konsumennya. Adapun team leader yang bergabung dalam OTW Tour antara lain :

   a. Nur Asrini, SE
   b. Muhammad Ma`ruf, S.Kom.I., M.Pd
   c. Muhammad Rohim, S.Pd.I.,S.Pd
   d. Muhammad Anas Sobri, S.Pd.I
   e. Sumarno
   f. Nur Endah Puspita, S.Pd
   g. Heri Purnomo
   h. Vivi Wulandari, S.E

5. Perusahaan Rekanan Otobus (PO)

   OTW Tour dalam menjalankan bisnisnya melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa pariwisata, terutama perusahaan Otobus (PO). Perusahaan-perusahaan Otobus (PO) yang bekerjasama dengan OTW Tour adalah perusahaan Otobus yang mempunyai spesifikasi kualitas armada dengan model terbaru dan kualitas terbaik sehingga menambah kulitas pelayanan biro perjalanan wisata OTW Tour. Perusahaan yang berkerjasama dengan OTW Tour tersebar di beberapa kota di Jawa Tengah.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Meliputi Kota pati, Kota Kudus, Jepara, Rembang, Demak, Semarang, Purwodadi dan kota-kota lain.[4]

Perusahaan yang telah bekerjasama dengan OTW Tour antara lain :

a. PO. Falisha
b. PO Alinaa
c. PO Putra Utama
d. PO Dreamliner
e. PO Soegiharto
f. PO Abi Trans
g. PO Diva
h. PO Harum
i. PO Jeka Trans
j. Po Rimba Raya
k. PO Syakira
l. PO Zola Salma
m. PO Keindra Jaya
n. PO Jeddah Trans
o. PO Sima Trans
p. PO B Lestari
q. Po Syifa Trans
r. PO Bodonoyo
s. PO Putra Kevin

6. Rumah Makan Rekanan OTW Tour

OTW Tour terus bergerak dan berbenah untuk memberi pelayanan yang istimewa kepada para pelanggannya terlebih dalam memberi fasilitas makanan. Selain memilih rumah makan yang bersih, rapid an enak, OTW Tour juga menambahkan syarat khusus yaitu dengan memilih rumah makan yang mempunyai tempat wudlu dan tempat sholat dan yang pasti adalah kehalalan makanan tersebut.

Rumah makan dan resto di kota-kota besar telah berkejasama dengan pihak OTW Tour antara lain :

a. RM Kurnia Jatim
b. RM Madinah
c. RM Sinar Pahala
d. RM Kampung Semarang

[4] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di Kantor OTW tour pada 15 November 2020 seputar kerjasama biro travel OTW tour

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

e. RM Bintangan
f. RM Kenes
g. RM Grafika
h. RM Jati Kuno
i. RM Baledono
j. RM Pringsewu
k. Resto Deduwa
l. Resto Brawijaya
m. RM Luwes
n. RM Lombok Ijo

7. Hotel dan penginapan rekanan OTW Tour

Hotel adalah salah satu penunjang pariwisata sehingga dianggap sangat penting dalampenunjang kesuksesan pariwisata. OTW Tour memiliki rekanan hotel yang layak dan juga mempunyai spirit syaraih yang sama. Hal yang sebenarnya tidak terlalu penting akan tetapi menjadi penting dalam emilih hotel bagi OTW Tour adalah dengan disediakannya arah kiblat pada kamar-kamar hotel yang ada. Mengingat tidak semua kota besar ada hotel syariah. Kadang meskipun ada hotel syariah tetapi ketersediaan kamar juga terbatas. Sehingga pemilahan hotel dengan kretria penyediaan arah kiblat menjadi memudahkan para pelanggan OTW Tour untuk melakukan ibadah di kamar hotel.[5] Beberapa hotel yang sudah bekerjasama dengan OTW Tour adalah :

a. Shunda Hotel
b. Dafam Hotel
c. Grand Orchid
d. Hotel Loor In
e. Hotel Graha
f. Unisi Hotel
g. Hotel Pesona
h. Hotel surya Asia
i. Hotel POP

B. Hasil Penelitian

1. Model Layanan Syariah Dalam BPW OTW Tour Pati

Wisatawan muslim dilihat dari segi kebutuhannya secara sederhana terbagi menjadi tiga bagian, yaitu *need to have* (segala

[5] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

sesuatu yang harus ada), yaitu ketersediaan makanan dan minumam yang ada jaminan halal serta ketersediaan tempat shalat yang suci dan layak serta petunjuk arah shalat.

Kebutuhan kedua yaitu berupa *good to have* (bagus kalau tersedia), yaitu adanya kamar kecil yang mempunyai kapasitas air yang cukup digunakan untuk bersuci. Juga adanya tambahan layanan yang mendukung bagi wisatawan yang melakukan ibadah puasa contoh dengan tersedianya makan sahur dan berbuka puasa.

Kebutuhan ketiga yaitu *nice to have* (menyenangkan bila tersedia), yaitu jika kegiatan wisata termasuk kategori yang tidak diharamkan seperti berjudi, minuman keras, mempertontonkan aurat seperti berjemur di pantai.[6]

Majelis Ulama Indonesia dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menjelaskan ada beberapa kriteria mengenai pariwisata syariah, yaitu:

a. Orientasi terhadap kemaslahatan umum
b. Orientasi terhadap pencerahan, penyegaran dan ketenangan
c. Tidak melakukan kemusyrikan dan khurafat
d. Tidak melakukan maksiat
e. Menjaga tingkahlaku serta etika dan nilai luhur kemanusiaan.
f. Terjaga amanah, kenyamanan serta keamanan lingkungan.
g. Mempunyai sifat universal dan inklusif
h. kelestarian lingkungan selalu terjaga
i. Pernghormatan terhadap kearifan lokal serta sosial dan budaya[7]

Terkait dengan model pelayanan syariah, BPW OTW tour Pati mempunyai beberapa model pelayanan, di antaranya yaitu:

a. Proses dan segala jenis persiapan menuju tempat wisata tidak bertentangan dengan syariah

   Seorang muslim yang bijak, semestinya tidak melakukan perjalanan yang mengeluarkan biaya yang banyak jika tidak mempunyai bekal yang cukup selama perjalanan. Bekal tersebut tidak hanya untuk dirinya sendiri selama dalam perjalanan, tapi juga untuk orang yang nafkahnya menjadi kewajibannya. Seorang muslim yang bepergian wajib mencukupi biaya orang yang ditinggalkannya.

[6] Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, (Jakarta Selatan: Republika, 2012), 45.

[7] Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis ...*, 57.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Di samping mempersiapkan bekal, orang yang bepergian juga harus menyiapkan mental karena setiap perjalanan pasti mempunyai persoalan, baik persoalan internal yang berhubungan dengan dirinya, misalnya mabuk perjalanan, mudah emosi ketika capek dan lain sebagainya, maupun persoalan eksternal misalnya gangguan cuaca, macet dan lain-lain.[8]

Sampai saat ini OTW tour tetap memegang prinsip melakukan segala jenis persiapan menuju tempat wisata yang tidak bertentangan dengan syariah. Hal ini dimulai dengan transaksi akad yang dilakukan oleh biro OTW tour dengan wisatawan, biro OTW dengan pemandu wisata, dengan pengusaha wisata maupun dengan pemilik penginapan dan tempat makan.

Selain akad yang sejalan dengan prinsip syariah, OTW tour juga berkomitmen untuk melakukan tempat duduk yang terpisah antara pria dan wanita(kecuali bagi yang suami-istri), berdoa bersama sebelum berangkat ke lokasi wisata, sebelum berangkat pemandu wisata mengingatkan tata tertib selama dalam perjalanan, pemutaran layanan video DVD yang isinya tidak melanggar syariah.[9]

Tempat duduk yang terpisah antara pria dan wanita ini sangat penting untuk menghindari sesuatu yang tidak diinginkan. Dengan pemisahan tempat duduk sesuai dengan jenis kelamin, privasi sesuai gender bisa terjaga. Banyak sekali kejahatan dalam biro transportasi yang dimulai dari tempat duduk yang tidak ada jarak pemisah antara laki-laki dan perempuan.

Biro wisata yang memisah tempat duduknya antara pria dan wanita ini sangat langka ditemukan bahkan bisa dibilang tidak ada. Inilah salah satu keunikan dari OTW tour yang dari awal komitmen untuk tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama karena berbasis syariah. Hal inilah yang menjadikan salah satu keunguulan dan karakteristik dari OTW tour.

[8] Tohir Bawazir, *Panduan Praktis Wisata Syariah*, (Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 2013), 26.

[9] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Dalam praktik transaksi yang dilakukan oleh pihak OTW tour dengan calon pengguna yaitu apabila ada pembatalan dari calon pengguna maka biaya dipotong sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan. Adapun jika pembatalan dilakukan oleh pihak travel, biaya sepenuhnya akan dikembalikan.[1]

b. Karyawan OTW tour dan pengguna jasa berpakaian islami

Semua karyawan di OTW tour memakai pakaian islami yang menutupi aurat sejak sebelum berangkat ke tempat wisata sampai pulang kembali. Untuk laki-laki semuanya memakai celana panjang. Sementara untuk perempuan semuanya memakai kerudung dan tidak berpakaian mini. Sampai saat ini semua karyawan OTW tour semua beragama Islam dan tidak ada yang menggunakan pakaian yang bertentangan dengan syariah, baik karyawan yang bekerja di kantor maupun karyawan lapangan dan pemandu wisata.

Selain semua karyawan OTW tour yang berpakaian islami, pengguna jasa OTW tour juga diwajibkan berpakaian islami yang tidak melanggar syariah sejak sebelum berangkat wisata sampai pulang kembali, termasuk saat di tempat wisata yang dituju.[1]

Pengguna jasa OTW tour yang kebetulan sedang berkunjung ke daerah yang model pakaiannya berbeda dengan kebiasaan pakaian yang dipakainya, boleh menyesuaikan model palaian setempat selama tidak bertentangan dengan syariah. Sebab dahulu Rasulullah juga memakai pakaian yang disenangi masyarakat setempat tanpa membedakan agamanya, sehingga sulit membedakan antara pakaian orang muslim dengan nonmuslim. Bahkan dalam hadits riwayat Imam Bukhari dijelaskan bahwa Nabi Muhammad senang meniru cara menyisir rambutnya orang Yahudi, sebagaimana beliau sabdakan:

[1] Wawancara dengan Nur Asrini pada tanggal 18 November 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour

[1] Wawancara dengan Nur Asrini, direktur utama BPW OTW tour pada tanggal 20 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُحِبُّ مُوَافَقَةَ أَهْلِ الْكِتَابِ فِيمَا لَمْ يُؤْمَرْ فِيهِ وَكَانَ أَهْلُ الْكِتَابِ يَسْدِلُونَ أَشْعَارَهُمْ وَكَانَ الْمُشْرِكُونَ يَفْرُقُونَ رُءُوسَهُمْ فَسَدَلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَاصِيَتَهُ ثُمَّ فَرَقَ بَعْدُ

Artinya : Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wasallam* suka menyerupai Ahli Kitab di beberapa hal yang tidak diperintahkan, Ahli Kitab lebih suka mengurai rambutnya, sedangkan orang Musyrik biasanya rambutnya dibelah, maka Nabi Muhammad lebih suka mengurai rambutnya yang bagian depan, kemudian Nabi membelahnya.[1]

c. Edukasi tentang cara shalat bagi musafir

Salah satu karakteristik OTW tour yaitu memberikan pelayanan edukasi kepada para peserta wisata tentang tata cara shalat bagi seorang musafir. Pemandu wisata dari OTW tour di samping memandu jalannya wisata agar berjalan tertib dan lancar juga bertanggungjawab memberikan pelayanan tata cara shalat bagi musafir. Biasanya satu jam sebelum masuk waktu shalat, pemandu wisata akan mengingatkan dan menjelaskan cara shalat yang akan dilakukan, misalnya penjelasan tentang shalat *jama'* dan *qashar*, mulai dari niatnya, tata caranya, jumlah rakaatnya dan juga tempat melaksanakan shalatnya. Selain itu juga diberi edukasi tentang tatacara bersuci dan cara mengetahui waktu shalat. Hal ini dilakukan untuk memberi kenyamanan kepada para pengguna jasa OTW tour dan juga mengingatkan akan ibadah wajibnya. Sehingga meskipun para pengguna jasa OTW tour melakukan wisata, tetap bisa menjalankan ibadah sesuai dengan aturan syariah.[1]

Pariwisata syariah sering disalahpahami sama dengan wisata religius, yaitu berkunjung ke tempat-tempat ibadah dan makam-makam wali. Padahal pariwisata syariah sebenarnya tidak fokus hanya pada objek saja, akan tetapi adab selama dalam perjalanan serta fasilitas lainnya.[1]

---

[1] Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, J. 2, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000), 320.

[1] Wawancara dengan Muhammad Rokhim, manager personalia BPW OTW tour, pada 19 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour.

[1] Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah: Prospek dan Perkembangan*, (Yogyakarta: STIM YKPN Press, 2016) 94.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

d. Pemilihan tempat lokasi wisata yang tidak betentangan dengan syariah

Dalam pemilihan tempat wisata, biro OTW tour berkomitmen untuk memilih tempat wisata yang tidak bertentangan dengan syariah. Selama ini tujuan wisata pengguna OTW tour adalah ziarah wali, wisata masjid agung, tempat wisata nasional, museum dan lain sebagainya, yang menyediakan tempat ibadah.[1]

Tempat pariwisata syariah bisa berupa tempat wisata bernuansa alam, wisata seni budaya dan wisata buatan yang dikemas dengan nilai keislaman. Tempat tujuan pariwisata syariah tidak harus ke tempat ibadah sebagaimana yang sering disalahpahami oleh sebagian orang. Pada prinsipnya pariwisata syariah perlu didasarkan pada maksud dan tujuan agar supaya mampu meningkatkan semangat keberagamaan dengan cara memberikan hiburan yang sesuai dengan nilai keislaman.

e. Pemilihan rumah makan yang hanya menyediakan makanan halal dan tempat menginap/transit yang tidak bertentangan dengan syariah

Tempat transit adalah merupakan tempat yang digunakan untuk istirahat dan sebenarnya bukan tujuan akhir dari sebuah perjalanan wisata itu sendiri, tetapi orang yang melakuan wisata dapat menikmati tempat itu dalam beberapa waktu dalam ketika perjalanan menuju daerah wisata, bisa berupa hotel/penginapan/lainnya. Tempat transit dicirikan dengan kuatnya *transport link* dan letaknya yang strategis.[1]

OTW tour sejauh ini selalu memilihkan tempat penginapan atau hotel yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1) Memiliki fasilitas yang baik dan layak digunakan untuk bersuci
2) Memiliki fasilitas yang mempermudah wisatawan untuk melakukan ibadah
3) Tersedianya makanan dan minuman yang terjamin halal
4) Fasilitas yang aman, nyaman dan kondusif
5) Terjaganya kebersihan lingkungan

[1] Wawancara dengan Muhammad Ma'ruf, manager marketing BPW OTW tour, pada 19 Oktober 2020 di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour dan sistem marketing.

[1] Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah...*, 35.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Sementara dalam pemilihan rumah makan, OTW tour memilih tempat yang sudah terjamin kehalalannya, sejak dari bahan utama dan juga proses pengolahannya dengan bukti:

1) Makanan dan minumannya telah tersertifikat halal MUI
2) Ada bukti jaminan halal dari tokoh muslim yang terpercaya.
3) Terjaganya kondisi sekitar yang bersih dan sehat.[1]

2. Implikasi Model Layanan Syariah dalam OTW TOUR

Pariwisata dulunya dipandang sebagai kegiatan usaha untuk mendatangkan keuntungan dari segi ekonomi semata. Namun, ketika dicermati dari sudut pandang yang lain, pariwisata justru memunculkan fenomena perjalanan manusia baik perjalanan secara sendiri maupun secara berkelompok dengan bermacam-macam tujuan dan motivasi yang melibatkan berbagi keperluan.

Maka dari itu, akhir-akhir ini aspek etika dan nilai mulai menjadi perhatian lebih dalam pengembangan dunia pariwisata, tidak hanya dari aspek ekonomi saja. Kajian mengenai dunia pariwisata yang terkait dengan persoalan manusia dengan manusia , hubungan manusia dengan alam, bahkan antara manusia dengan Tuhan, menjadi paradigma yang baru dalam pengembangan dunia pariwisata.[1]

Dari beberapa model layanan syariah yang dilakukan oleh OTW tour, memunculkan beberapa implikasi, di antaranya yaitu:

a. Menerapkan akad syariah saat melakukan transaksi.

Adapun akad yang dilakukan antara OTW tour dengan pelanggan yaitu akad *ijarah (maushufah bi dzimmah)*. Akad *ijarah* ini sangat tepat sekali diaplikasikan dalam pembiayaan perjalanan wisata sebab objek dalam pembiayaan pariwisata ini termasuk *intangible aset* (aset yang tidak ada wujudnya akan tetapi nilai manfaatnya bisa dirasakan). Hal ini sangat selaras dengan esensi dari pengertian *akad ijarah* itu sendiri, yaitu jual beli manfaat *(ba'i al-manaafi')*. Kemudian nilai manfaat dari barang yang akan digunakan juga tidak ada pada ketika sedang melakukan akad *ijarah* dilaksanakan, manfaat itu baru bisa digunakan/dirasakan ketika hari keberangkatan (*maushufah fi dzimmah)*.

[1] Wawancara dengan Muhammad Ma'ruf, manager marketing BPW OTW tour di Kantor OTW tour seputar model pelayanan biro travel OTW tour dan sistem marketing pada 19 Oktober 2020.

[1] Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah* ..., 121.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Dalam masalah *ijarah*, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

1) Adanya kerelaan dari kedua belah pihak yang terlibat akad.
2) Kedua belah pihak mengetahui manfaat dari sesuatu yang diakadkan.
3) Manfaat yang disewakan diperbolehkan agama.[1]

Adapun terkait masalah *ujrah* (upah), hal ini bisa berupa uang atau barang yang diperbolehkan agama. *Ujrah* harus jelas nominalnya sesuai dengan kesepakatan. *Ujrah* boleh diberikan secara tunai maupun diangsur berdasarkan kesepakatan sesuai dengan syariah. Kesepakatan *Ujrah* boleh ditinjau kembali atas nilai manfaat sesuai dengan kesepakatan.

Dalam literatur fiqh klasik, awal pembayaran *ujrah* dapat dilakukan dengan cara tunai ataupun tangguh. Sedangkan dalam fiqh kontemporer dikenalkan cara transaksi yang ketiga yaitu dengan cara mengangsur.[2]

Adapun madzhab Hanafi dan Maliki berpendapat bahwa waktu pembayaran *ujrah* dapat dilakukan karena salah satu tiga sebab

1) Kesepakatan dalam akad.
2) Kerelaan *musta'jir* (orang yang menyewa) membayar upah secara tunai.
3) Barang sudah dimanfaatkan.[2]

Adapun waktu pembayaran *ujrah* secara prinsipnya disesuaikan dengan apa yang menjadi kesepakatan kedua belah pihak, bisa saat melakukan akad, atau saat selesai atau diangsur. Jika tidak ditentukan maka ulama beda pendapat. Menurut Zahiri dibayar di akhir. Sementara menurut Abu Yusuf dan Syaibani bertahap/diangsur. Pendapat keduanya inilah yang dipilih oleh travel OTW tour saat melakukan transaksi dengan pengguna.

Transaksi akad yang dilakukan travel OTW tour benar-benar berbasis syariah. Hal ini merujuk pada pendapat pakar ekonomi Islam, Oni Syahroni yang mengatakan ada 3 parameter yang digunakan untuk menentukan suatu kebijakan atau produk berbasis syariah, yaitu: terbebas dari transaksi yang dilarang,

---

[1] Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 233.

[2] Hasanuddin, *Fiqh Muamalah Maliyah Akad Ijarah dan Jualah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 78

[2] Hasanuddin, *Fiqh Muamalah Maliyah Akad Ijarah dan Jualah*, 80.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

produknya sesuai dengan akad syariah dan menjaga akhlak islami dalam bermuamalah.[2]

Sementara menurut Ahmad Sarwat, direktur Rumah Fiqih Indonesia (RFI) mengatakan akad *ijarah* itu diperbolehkan jika memenuhi 4 kriteria:

1) Jelas manfaatnya
2) Dapat diserahterimakan
3) Tidak bertentangan dengan syariah
4) Manfaat yang didapat secara langsung.[2]

Jika merujuk pada pendapatnya Ahmad Sarwat atau Oni Sahroni, maka biro OTW tour termasuk biro yang menjalankan akad berbasis syariah.

b. Panduan OTW Tour tentang doa-doa dalam perjalan wisata

OTW tour selama ini memberikan fasilitas panduan doa-doa dalam perjalanan wisata supaya selama perjalanan wisata, para pelanggan OTW Tour mendapatkan keberkahan dan keselamatan dalam perjalan wisata.

c. Wisatawan diberi buku saku tentang petunjuk tata cara shalat *jama'* dan *qashar*.

OTW tour selama ini memberikan fasilitas berupa buku saku yang berisi petunjuk tentang tata cara shalat *jama'* dan *qashar*. Selain berisi tentang petunjuk tata cara beribadah, dalam buku saku tersebut juga berisi tentang petunjuk selama wisata, mulai dari penjadwalan waktu, rute dan lain sebagainya.[2]

Hal yang menarik yaitu buku tersebut berisi tentang taca cara shalat *jama'* dan *qashar*. Ini dilakukan karena kebanyakan masyarakat yang melakukan perjalanan wisata kurang mengetahui tentang tata cara beribadah selama wisata. Hal ini bisa dimaklumi karena sebagian besar yang suka melakukan wisata adalah orang yang strata ekonominya menengah ke atas dan masih awam dalam masalah agama.

Sebagai pribadi muslim, shalat menjadi kewajiban utama yang harus dilakukan. Dimanapun berada, ibadah ini tidak

---

[2] Oni Sahroni, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: Republika Press, 2019), 263.

[2] Ahmad Sarwat, *Seri Fiqh Kehidupan: Bagian Muamalah*, (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2017), 125.

[2] Wawancara dengan Nur Wahidah, Guru Lentera Hati pada 15 November 2020 di Kantor OTW tour pada 15 November 2020 seputar model pelayanan biro travel OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

boleh ditinggalkan. Meskipun begitu, Allah selalu memberikan kemudahan bagi hambanya. Beberapa kondisi membolehkan umat muslim menggabungkan *(jama')* dan meringkas *(qashar)* shalat wajib yang dilakukan.

Shalat *jama'* sendiri yang dimaksud adalah mengumpulkan dua shalat fardhu yang dilaksakan dalam satu waktu shalat. Adapaun shalat-shalat yang diperbolehkan untuk dijamak adalah shalat dhuhur dijama` dengan shalat Ashar, dan shalat Magrib dijama` dengan shalat Isya'. Shalat jamak dibagi menjadi ada 2 macam: yang pertama, shalat *jama' taqdim* yaitu melaksanakan shalat Dhuhur dan shalat Ashar diwaktu shalat Dhuhur atau melakukan shalat Maghrib dan shalat Isya' diwaktu shalat Maghrib; kemudian kedua adalah shalat *jama' ta'khir* yaitu menunaikan shalat Dhuhur dan shalat Ashar pada waktunya shalat Ashar atau menunaikan shalat Maghrib dan shalat Isya' diwaktu shalat Isya'.[2]

Adapun syarat shalat *jama' taqdim* ada 4 macam: Pertama, tartib yaitu mendahulukan shalat yang pertama daripada shalat yang kedua misalnya shalat Dhuhur terlebih dahulu baru kemudian shalat Ashar, atau mendahulukan shalat kemudian baru melakukan shalat Isya'. Kedua, adalah melakukan niat *jama'* shalat dalam shalat yang pertama. Waktu niatnya adalah ketika *takbiratul ihram*.

Niat shalat *jama' taqdim* Dhuhur dengan shalat Ashar:

أُصَلِّى فَرْضَ الظُّهْرِ أَرْبَعَ رَكَعَاتٍ مَجْمُوْعًا بِالْعَصْرِ جَمْعَ تَقْدِيْمٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Dhuhur empat rakaat dijama' bersama Ashar dengan jama' taqdim karena Allah Ta'ala".

Niatnya shalat *jama' taqdim* Maghrib dengan shalat Isya':

أُصَلِّى فَرْضَ المغْرِبِ ثَلَاثَ رَكَعَاتٍ مَجْمُوْعًا بِالعِشَاءِ جَمْعَ تَقْدِيْمٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Maghrib tiga rakaat dijama' bersama Isya' dengan jama' taqdim karena Allah Ta'ala".

Ketiga, *Muwalat* atau berurutan maksudnya antara shalat pertama dengan shalat kedua jarak waktunya tidak lama

[2] Muhammad bin Qasim, *Fath al-Qarib*, (Semarang: Taha Putra, T.t), 34.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

menurut *urf*, jadi ketika selesai melakukan shalat yang pertama harus segera melakukan *takbiratul ihran* untuk shalat yang kedua.

Keempat, apabila melakukan shalat yang kedua maka harus masih tetap dalam perjalanan, meskipun ketika melakukan perjalanan tersebut tidak mencapai *masafatul qashr*, sebagaimana shalat *qashar*.[2]

Adapun syarat boleh melakukan shalat *jama' ta'khir* ada 2 : yang pertama adalah niat shalat *jama' ta'khir* dilakukan dalam waktunya shalat yang pertama. Yang kedua, ketika mengerjakan shalat yang kedua masih tetap dalam kondisi diperjalanan.

Lafal niat shalat Dhuhur dan shalat Ashar dengan car *jama' ta'khir*:

أُصَلِّى فَرْضَ الظُّهْرِ أَرْبَعَ رَكَعَاتٍ مَجْمُوْعًا بِالْعَصْرِ جَمْعَ تأْخِيْرٍلِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Dhuhur empat rakaat dijama' bersama Ashar dengan jama, ta'khir karena Allah Ta'ala".

Beikut lafal niat shalat Maghrib dan shalat Isya' dengan cara *jama' ta'khir*:

أُصَلِّى فَرْضَ المغْرِبِ ثَلَاثَ رَكَعَاتٍ مَجْمُوْعًا بِالعِشَاءِ جَمْعَ تأْخِيْرٍلِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Maghrib tiga rakaat dijama' bersama Isya' dengan jama' ta'khir karena Allah Ta'ala".

Adapun *shalat qashar* punya beberapa syarat, yaitu:

1) Seseorang dalam bepergian tidak bertujuan untuk melakukan perbuatan maksiat, yaitu bepergian yang mencakup kewajiban seperti bepergian untuk membayar hutang, bepergian yang dianggap sunah seperti untuk menyambung silaturrahmi, atau bepergian yang bersifat mubah atau diperbolehkan seperti bepergian dalam rangka berdagang.
2) Jarak perjalanan yang akan ditempuh adalah minimal 2 *marhalah*/16 *farsakh* (48 mil). Sedangkan kalua di ukuran sekarang adalah sekitar 88,704 km .[2]

[2] Muhammad bin Qasim, *Fath al-Qarib*, 36.

[2] Wahbah Zuhaili, *Fiqh al-Islamy wa Adillatuh*, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000). 75.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

3) Shalat yang boleh di-*qashar* adalah shalat *ada'* (shalat yang dikerjakan pada waktunya/bukan shalat yang di *qadha'*) atau shalat qadha' yang terjadi dalam perjalanan.
4) Niat meng*qashar* shalat saat sedang *takbiratul ihram*. Sedangkan niatnya sebagai berikut.

أُصَلِّيْ فَرْضَ الظُّهْرِ قَصْرًا للهِ تَعَالَى

Artinya, "Saya niat shalat fardhu zhuhur dengan qashar karena Allah Ta'ala."

Adapun jika niatnya jama' qashar, maka tinggal digabung saja misalnya niat shalat dhuhur dijama' taqdim qashar, maka niatnya sebagai berikut:

أُصَلِّى فَرْضَ الظُّهْرِ رَكْعَتَيْنِ قَصْرًا مَجْمُوْعًا بِالْعَصْرِ جَمْعَ تَقْدِيْمٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Dhuhur dua rakaat diqashar dan dijama' bersama Ashar dengan jama' taqdim karena Allah Ta'ala".

Sementara jika niatnya shalat dhuhur dijama'ta'khir dan qashar, maka niatnya sebagai berikut:

أُصَلِّى فَرْضَ الظُّهْرِ رَكْعَتَيْنِ قَصْرًا مَجْمُوْعًا بِالْعَصْرِ جَمْعَ تَأْخِيْرٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu Dhuhur dua rakaat *diqashar* dan dijama' bersama Ashar dengan *jama' ta'khir* karena Allah Ta'ala".

Adapun jika niatnya shalat isya' dijama' taqdim dan qashar, maka niatnya sebagai berikut:

أُصَلِّى فَرْضَ الْعِشَاءِ رَكْعَتَيْنِ قَصْرًا مَجْمُوْعًا بالْمَغْرِبِ جَمْعَ تَقْدِيْمٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu isya' dua rakaat diqashar dan dijama' bersama maghrib dengan jama' taqdim karena Allah Ta'ala".

Sementara jika niatnya shalat isya' di*jama' ta'khir* dan *qashar*, maka niatnya sebagai berikut:

أُصَلِّى فَرْضَ الْعِشَاءِ رَكْعَتَيْنِ قَصْرًا مَجْمُوْعًا بالْمَغْرِبِ جَمْعَ تَأْخِيْرٍ لِلهِ تَعَالَى

Artinya : "Saya niat shalat fardlu isya' dua rakaat *diqashar* dan dijama' bersama maghrib dengan *jama' ta'khir* karena Allah Ta'ala".

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

5) Shalatnya tidak dilaksanakan dengan cara makmum (bermakmum) kepada imam yang melaksanakan shalat *itmam* (tidak meng-*qashar*).
6) Orang yang mengqhasar sholat mengetahui tentang aturan diperbolehkannya melaksanakan shalat dengan cara *qashar*.
7) Shalat yang dilaksanakan harus masih yakin dirinya *(Al-Qashir)* masih dalam keadaan bepergian.
8) Melakukan perjalanan dengan maksud dan tujuan yang jelas.[2]

d. Memberikan pemandu wisata yang kompeten dalam bidang agama

Selama ini OTW tour selalu menyiapkan pemandu wisata yang kompeten dalam bidang agama. Hal ini dilakukan untuk memandu dan mengedukasi pengguna travel sejak sebelum pemberangkatan sampai pulang lagi. Misalnya memandu doa sebelum pemberangkatan, mengedukasi tentang waktu dan tata cara pelaksanaan shalat selama dalam wisata, etika saat di tempat wisata dan lain sebagainya.

Adapun tugas dari pemandu wisata OTW tour yaitu:

1) Menyiapkan fasilitas wisatawan
2) Mengecek jumlah peserta
3) Ta'arufan dengan wisatawan
4) Memperkenalkan perusahaan OTW tour
5) Memperkenalkan fasilitas yang didapat
6) Menjelaskan fasilitas adan kegunaan rmada bus
7) Menjelaskan jadwal kegiatan selama *rihlah*/wisata
8) Memandu niat perjalanan wisata
9) Memimpin doa *safar*
10) Menjelaskan tata cara shalat dalam perjalanan
11) Menjelaskan tata cara saat sampai di rumah makan
12) Menjelaskan etika saat di tempat tujuan wisata
13) Menjelaskan obyek yang akan dituju
14) Memandu wisatawan ketika dibutuhkan
15) Membuat perjalanan wisata menjadi menyenangkan

Niat tadabbur saat wisata ini sangat penting sekali. Begitu pentingnya Allah menyebutkan urgensi tadabbur saat wisata dalam banyak tempat, misalnya dalam surah al-Baqarah: 164,

[2] Muhammad Syatho, *I'anah Thalibin*, J. 1, 69.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

surah Ghafir: 57, surah al-An'am ayat 11 dan lain-lain. Dalam surah al-An'am ayat 11 Allah menyebutkan:

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ انْظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ (١١)

Artinya : Katakanlah: "Berjalanlah di muka bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu".

Ayat ini menjelaskan tentang perintah/anjuran untuk melakukan wisata. Akan tetapi perjalanan wisata ini seharusnya dengan upaya melihat dengan mata kepala dan mata hati, yakni melihat sembari merenungkan dan mau berpikir terkait dengan apa yang sedang dilihat, terutama mengenai segala sesuatu yang telah dialami oleh generasi sebelumnya berupa puing-puing peninggalan sejarah yang ada di muka bumi ini.[2]

Ayat tersebut di atas memakai kata dengan redaksi *tsummanzhuru* sedangkan dalam ayat yang lain redaksinya adalah *fanzhuru*. Ahli tafsir al-Zamakhsyari menjelaskan bahwasanya kata *fanzhuru* menjadikan *nazhar* yaitu pandangan mata dan hati sebagai hasil dari sebuah perjalanan, sehingga redaksi kata tersebut seperti menyatakan, "*lakukanlah perjalanan dengan tujuan berpikir, jangan dalam keadaan lengah"*. Adapun redaksi *tsummanzhuru* seperti dalam bunyi ayat di atas, maka ayat tersebut mengandung arti diperbolehkannya melakukan perjalanan dengan tujuan berdagang atau tujuan lain yang mempunyai nilai manfaat, serta memberikan pesan juga mengenai kewajiban memikirkan peninggalan terdahulu yang sudah lama dan telah binasa. Namun sayangnya, pendapat ini tidak berkenan di hati sebagian mufasir.

Ibn Al-Munir memberikan komentar terkait pendapat itu dengan menyatakan bahwa lebih baik dan jelas bila dikatakan bahwa tujuan perjalanan yang dimaksud dalam kedua redaksi ini adalah sama, yakni menghasilkan renungan dan pemikiran. Perbedaanya adalah jika redaksi *fan-zhuru* menonjolkan mengenai sebab perjalanan, sedang redaksi *tsumma unzhuru* bermaksud memberikan penekanan yang penting pada renungan dan pemikiran dalam melakukan perjalanan, karena itu yang menjadi tujuan utamanya.[3]

[2] M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an*, 28.

[3] M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an*, 30.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Perjalanan yang diperbolehkan pada ayat ini dan semacamnya, supaya dilaksanakan dengan tujuan *i'tibar* yakni untuk mendapatkan pelajaran dari peristiwa-peristiwa bersejarah atau fenomena alam. Banyak orang memang melakukan perjalanan atau berwisata, akan tetapi tanpa tujuan yang jelas seperti yang anjurkan dalam ayat suci al-Qur'an.

Sayyid Quthb menjelaskan kalau berjalan di muka bumi ini adalah untuk melihat, men*tadabbur*i serta untuk mengambil pelajaran (*ibrah)*. juga supaya mengetahui hukum-hukum Allah yang tersirat di alam semesta dengan adanya berbagai peristiwa dan kejadian. Sebagaimana yang telah tercatat pada puing-puing yang tersisa Betapa jauh perubahan yang dilakukan oleh *manhaj* Islam, yang mentransformasikan mereka dari zaman kejahiliyahan kepada tingkatan kesadaran, pemikiran dan pengetahuan seperti ini.[3] [1]

Sebelumnya peradaban manusia sudah biasa melakukan perjalanan di dunia ini. Mereka melakukan perjalanan ke berbagai penjuru dunia untuk melakukan perdagangan dan untuk mencari sumber kehidupan. Sedangkan, melakukan perjalanan sesuai *manhaj* pengetahuan dan pelajaran seperti itu adalah sesuatu hal yang baru bagi mereka. *Manhaj* yang baru ini menarik mereka dari lumpur kejahiliyahan, menuju ke jalan yang meningkatkan perdaban dunia.[3] [2]

Arifin Ilham menyebutkan beberapa hikmah *tadabbur* saat wisata, yaitu:

1) Untuk mengenal, mempelajari dan merenungi ciptaan-Nya.
2) Semakin mencintai ciptaan-Nya.
3) Bisa bernilai ibadah.
4) Pengejawantahan rasa syukur
5) Menghadirkan sifat taqwa dan takut maksiyat
6) Menjaga dan melestarikan lingkungan hidup
7) Membuat semakin sayang dengan saudara seislam.[3]

e. Pemilihan hotel/penginapan yang menyediakan fasilitas ibadah

Sebagaimana yang dikatakan oleh Muhammad Battour, dalam perhotelan syariah terletak pada beberapa atribut berikut, yaitu: *meeting room* yang religius, tersedianya tempat ibadah,

---

[3] Sayyid Quthb, *Tafsir Fi Zhilal Alqur'an Jilid 4* (Jakarta: Gema Insani, 2002), 31

[3] Sayyid Quthb, *Tafsir Fi Zhilal Alqur'an Jilid 4*, 33

[3] Arifin Ilham, *Hikmah Tafakkur Saat Wisata*, 13

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

tersedianya makanan halal, tidak diperbolehkan dalam satu kamar dengan lawan jenis yang bukan *mahram*, tersedianya arah kiblat dan perlengkapan shalat serta tersediantya kitab suci al-Qur'an di dalam kamar hotel, serta tidak adanya akses pornografi di dalam kamar baik melalui *channel* TV atau lukisan yang dipajang di kamar. [3] Hotel dengan ketentuan seperti inilah yang [4] dipilih oleh OTW tour. Jika ada pengguna travel yang mengajukan hotel, maka ketentuan ini harus terpenuhi.

f. Memilih rumah makan yang tersertifikasi halal.

Selama ini OTW tour selalu memilih rumah makan yang hanya memasak makanan halal saja dan sudah tersertifikasi halal oleh MUI. Misalnya saat perjalanan ke Bali, rumah makan yang dituju adalah D'Medina. Sedangkan jika pariwisata ke Yogyakarta, rumah makan yang biasa dikunjungi adalah rumah makan Grafika dan Kenes. Di Semarang rumah makan Kampung Semarang dan Bintangan. Di malang ke rumah makan Deduwa, Magelang rumah makan Baledono, dan lain sebagainya. Rumah makan tersebut semuanya adalah rumah makan yang hanya memberikan sajian makanan dan minuman yang halal serta menyediakan tempat wudlu dan sholat.

Alasan pemilihan beberapa rumah makan di atas, selain karena terjamin kehalalannya juga karena tempatnya representatif karena tempatnya bersih dan nyaman serta luas. Di samping itu masakannya juga enak dan banyak pilihan menu makanan. Rumah makan di atas juga sering dijajaki oleh banyak orang, baik yang melaksanakan perjalanan wisata atau yang tidak melakukannya.

Pemilihan rumah makan yang halal ini dilakukan oleh OTW tour karena berpegang teguh pada dali al-Qur'an. Di antaranya yaitu Q.S. al-Baqarah ayat 168.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ (١٦٨)

Artinya : Hai manusia, memakanlah kalian dari makanan yang halal dan baik dari yang ada di muka bumi, dan jangan sampai kalian semua mengikuti langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan bagi kalian merupakan musuh nyata.

[3] Faisal, *Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*, 53.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Ibnu Katsir dalam tafsirnya mengatakan, setelah Allah SWT memberikan penjelasan bahwa tidak ada sembahan yang berhak disembah kecuali Allah dan bahwasanya Allah sendiri yang menciptakan manusia dana lam semesta. Allah pun menjelaskan bahwa Allah adalah Maha pemberi rezeqi kepada semua makhluk-Nya. Mengenai pemberian nikmat, Allah SWT menyebutkan bahwa Allah membolehkan kepada manusia untuk makan segala sesuatu yang ada di bumi, yaitu makanan halal, baik, dan memberikan manfaat kepada dirinya serta tidak memberikan dampak yang mebahayakan bagi tubuh manusia dan akal pikirannya. Allah SWT melarang manusia untuk mengikuti perilaku dan jalan setan, seperti diharamkan-Nya *washilah*, *saibah*, *bahirah*, dan lainnya yang ditanamkan oleh syaitan kepada manusia pada zaman Jahiliyah. *Bahirah* merupakan sebuah unta berjenis betina yang telah beranak selama lima kali dan anak yang kelima itu jantan, kemdudian unta yang betina itu dibelah telinganya, tetapi tidak boleh ditungganggi dan dilarang diambil air susunya.

Saibah adalah sebuah unta berjenis betina yang dibiarkan pergi begitu saja ke mana saja disebabkan sesuatu *nadzar*. sedangkan *Washilah* adalah seekor domba betina yang melahirkan anak dua kembar yang berjenis kelamin jantan dan betina maka yang jantan diberi nama *washilah*, tidak boleh disembelih tetapi diserahkan kepada berhala.[3] Sebagaimana yang diterangkan dalam hadits yang diriwayatkan oleh Iyadh bin Hamad, dari Rasulullah, beliau bersabda sebagaimana diriwayatkan oleh Imam Muslim:

"يَقُولُ اللَّهُ تَعَالَى: إِنَّ كُلَّ مَا أمنحُه بَادِي فَهُوَ لَهُمْ حَلَالٌ" وَفِيهِ: "وَإِنِّي خَلَقْتُ عِبَادِي حُنَفاء فَجَاءَتْهُمُ الشَّيَاطِينُ فَاجْتَالَتْهُمْ عَنْ دِينِهِمْ، وحَرَّمتْ عَلَيْهِمْ مَا أحللتُ لَهُمْ"

Artinya: "Allah berfirman, 'Sesungguhnya setiap harta yang Aku anugerahkan kepada hamba-hamba-Ku adalah halal bagi mereka'. [Selanjutnya disebutkan] Dan Aku pun menciptakan hamba-hamba-Ku berada di jalan yang lurus, lalu datang syaitan kepada mereka dan menyesatkan mereka dari agama mereka serta

[3] Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, J. 1, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000), 347.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

mengharamkan atas mereka apa yang telah Aku halalkan bagi mereka". (HR. Muslim).[3]

g. Biro OTW tour menjadi ikon travel wisata syariah di Kabupaten Pati.

Wisata halal didasarkan pertimbangan tentang pariwisata mempunyai nilai potensi pasar yang besar dan mempunyai nilai kemanfaatan yang sangat besar bagi umat. Sebagaimana yang pernah dikatakan oleh Tuan Guru Badjang (TGB) Zainul Majdi bahwa Wisata halal tidak bertujuan untuk mematikan usaha wisata konvensional, tetapi membuka pasar baru serta mmenambah pilihan wisata bagi wisatawan, khususnya wisatawan muslim yang mempunyai keinginan wisata sesuai dengan ajaran agama.[3] .

Sebagaimana urgennya wisata syariah, biro perjalanan syariah juga sangat penting karena menjadi jasa perantara menuju tempat wisata syariah. Tempat wisata syariah akan terkesan sia-sia kalau tidak memakai biro travel syariah. Sebagaimana kaidah fiqh berbunyi: "*lil wasail hukmul maqashid*"[3] , hukum sesuatu yang menjadi perantara itu sama dengan hukum tujuannya. Kalau dikaitkan dengan wisata berarti, jika memilih tujuan wisata syariah yang tidak melanggar aturan agama itu wajib, maka memilih biro travel yang syariah juga wajib.

OTW travel menjadi jawaban adanya biri perjalanan syariah yang berkomitmen menjalankan prinsip syariah saat menjadi mitra perjalanan ke tempat wisata mulai dari sebelum berangkat ke tempat wisata sampai pulang kembali. OTW tour merupakan satu-satunya biro travel syariah yang ada di Kecamatan Gembong Pati di antara sekian banyak biro travel yang ada.

3. Respon Masyarakat Terhadap Layanan Syariah di Biro OTW Tour

Data dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon yang positif terhadap adanya layanan syariah

---

[3] Muslim bin Hajjaj, *Shahih Muslim*, J. 2, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000), 219.

[3] Pernyataan TGB saat menerima Forum Masjid dan Mushala BSD dan sekitarnya (FMMB) serta rombongan dari Alumni Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta di Ruang Rapat Utama Kantor Gubernur NTB, Jalan Pejanggik, Mataram, NTB, Jumat (26/1). Republika Online edisi 27 Januari 2018, Reporter Muhammad Nursyamsi

[3] Kaidah ini sebagaimana dikatakan oleh Imam Suyuthi dalam kitabnya al-Asybah wa an-Nadhair.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

di biro travel OTW tour. Hal ini terbukti bahwa sebagian besar masyarakat yang tinggal di sekitar Pati sudah paham apa yang dimaksud dengan biro wisata syariah meskipun ada beberapa yang mengaku belum sepenuhnya mengerti.

Adapun alasan dari responden yang mengatakan masih belum paham tetang pengertian wisata syariah dikarenakan biro wisata syariah masih asing dengan istilah tersebut. Kebanyakan responden memahami wisata syariah adalah sebatas wisata ke tempat peribadahan dan obyek wisata syariah. Padahal wisata syariah ruang lingkupnya juga meliputi biro travel syariah yang benar-benar komitmen melakukan ketentuan syariat sejak mulai akad dan segala jenis persiapan sebelum pemberangkatan sampai pulang kembali.

Secara umum ada dua respon dari pengguna jasa travel OTW tour ini, yaitu respon positif dan respon kurang positif. Di antara respon positifnya yaitu:

a. Para pengguna travel merasa puas atas pelayanan berbasis syariah OTW tour.
b. Para pengguna travel mengaku tidak hanya merasakan nuansa liburan saja saat menggunakan biro travel OTW tour, tapi juga merasakan nuansa ibadah karena OTW travel sangat memperhatikan masalah ibadah.
c. Para pengguna travel merasa mendapat ilmu baru, baik itu seputar akad, cara menjamak dan mengqashar shalat maupun lainnya.
d. Para pengguna travel tidak takut dan bingung dalam memilih menu makan dan minum karena tempat makan yang dituju selalu rumah makan yang hanya menyediakan makanan halal.
e. Orang tua/panitia pemberangkatan tidak khawatir terjadinya berduaan/hal negatif lainnya selama di armada travel karena pihak travel memisahkan tempat duduk laki-laki dan perempuan.
f. Pengguna travel tidak takut terkait dengan tempat penginapan karena OTW tour selalu memilihkan tempat penginapan yang tidak menyediakan alkohol, narkoba, diskotik mapun lainnya.[3]

Adapun beberapa respon kurang positif yang diterima oleh pihak OTW tour dari pihak pengguna antara lain:

[3] Wawancara dengan Nur Wahidah, Guru Lenterå Hati di Kantor OTW tour pada 15 November 2020 seputar model pelayanan biro travel OTW tour .

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

a. Beberapa pengguna travel mengeluhkan kurang bisa bebas saat di armada karena tempat duduk dipisah sesuai jenis kelamin.
b. Beberapa pengguna travel mengeluhkan meskipun pelayanan berbasis syariah tapi pada kenyataannya lagu/video yang diputar kadang pemerannya tidak menutup aurat dan lagunya tema-tema *alay* percintaan.
c. Meskipun pelayanan berbasis syariah, beberapa pengguna travel mengeluhkan tempat penginapan yang dipilih bukan penginapan syariah jadi masih terdapat banyak orang yang tidak menutup aurat.
d. Meskipun saat di armada tempat duduk laki-laki dan perempuat dipisah, tapi saat di tempat wisata kurang ada pengawasan dari pihak OTW. Kadang ada muda-mudi pengguna travel yang berduaan saat di tempat wisata.[4]

Respon tersebut (terlebih yang kurang positif) kemudian ditindaklanjuti oleh pihak travel OTW tour agar para pengguna jasa travel ini semakin merasa nyaman dan puas. Di antara langkah-langkah yang sudah dilakukan sampai saat ini yaitu:

a. Memberi edukasi bahwa pemisahan tempat duduk itu tujuannya positif agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan bukan sebagai bentuk pengekangan kebebasan dan diskriminasi.

   Selama ini OTW tour sudah mengedukasi kepada calon pengguna maupun pengguna biro travel ini. Adapun cara yang dilakukan kepada calon pengguna dengan membuat brosur yang di dalamnya terdapat penjelasan pemisahan tempat duduk antara pria dan wanita yang bukan mahram. Di samping itu saat melakukan promosi ke suatu lembaga, tim promosi juga akan menyampaikan hal tersebut.

   Sementara cara yang dilakukan kepada pengguna OTW tour, biasanya hal ini dilakukan oleh pemandu wisata yang sebelum pemberangkatan kembali mengingatkan agar yang tidak mahram tidak duduk bersama. Meskipun jika tidak diingatkan lagi sebenarnya sudah cukup karena di kursi duduk armada sudah ada tulisan dilarang duduk bersama lawan jenis yang bukan mahram. Penjelasan dari pemandu wisata merupakan penguat dan pengingat.

[4] Wawancara dengan Nur Wahidah, Guru Lentera Hati di Kantor OTW tour pada 15 November 2020 seputar model pelayanan biro travel OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

b. Menjelaskan kepada pengguna alasan menayangkan video lagu yang artis perempuannyanya tidak menutup rambutnya, dengan argumen keadaan darurat dan ada ulama yang mengatakan rambut tidak termasuk aurat (meskipun pendapat ini lemah). Begitu juga dengan lagu-lagu yang bertema percintaan karena menyesuaikan kesukaan penumpangnya. Biasanya penumpang merasa bosan kalau lagu yang dibutar hanya ceramah, shalawatan dan lagu-lagu islami. Meskipun demikian, OTW tour tetap komitmen untuk tidak menayangkan video di DVD dengan artis yang berpakaian mini atau lirik lagu jorok.

   Tidak bisa dipungkiri tipikal orang itu beda-beda termasuk dalam kesukaan hal lagu. Tidak semua orang senang ceramah agama dan lagu-lagu islami. Bagi orang yang senang pun akan merasa bosan jika selama dalam perjalanan yang diputar hanya lagu islami. Pemutaran lagu lain sebenarnya menjadi alternatif dan solusi terlebih bagi sopir agar tidak mengantuk. Di samping itu agar para pengguna travel suasananya bisa cair.

c. Menjelaskan kepada pengguna akan sulitnya mencari tempat penginapan yang benar-benar syariah karena di setiap kota tujuan belum tentu ada. Oleh karena itu tempat penginapan yang dipilih OTW tour kadang juga ada penginap dari luar yang tidak menutup aurat.

   Mencari penginapan yang berbasis syariah itu tidak mudah karena pihak pemilik penginapan juga jarang yang melakukan ini. Salah satu alasannya karena masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang beragam dari segi adat istiadat maupun agama. OTW tour sebagai salah satu biro wisata yang berkomitmen berbasis syariah dalam pelayanannya pada prinsipnya selalu memilih tempat penginapan yang minim aksi kemaksiatannya dengan cara memilih tempat yang tidak menyediakan alkohol, narkoba, diskotik, pijat plus-plus dan lain sebagainya yang menyimpang aturan syariah. Di samping itu OTW tour juga memilihkan tempat penginapan yang pengelolanya jelas orang Islam dan kualitas pelayanan serta fasilitasnya unggul.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

d. Pemandu wisata dari pihak OTW tour mengingatkan agar para penumpang selama di tempat wisata tetap menjaga norma-norma agama dan kesopanan.[4]

Sudah menjadi kewajiban bagi pihak OTW tour yang berkomitmen agar wisata yang dilakukan tidak hanya mendapatkan kesenangan dan hiburan saja tapi juga ada nuansa ibadahnya, maka pemandu wisata sebagai perwakilah dari OTW tour mengingatkan agar selama di tempat wisata tetap menjaga norma agama dan kesopanan. Harapannya instruksi yang dilakukan pemandu wisata bisa dijalankan dengan seksama oleh semua penumpang. Meskipun kadang di lapangan juga masih ditemukan satu dua pengguna travel OTW tour yang saat sampai di tempat wisata bergandengan tangan lawan jenis

Di antara pengguna jasa travel yang penulis wawancarai yaitu Nasikun, dia mengatakan puas menggunakan jasa travel OTW tour karena pelayanannya maksimal dan memuaskan. Dia mengaku baru kali ini menggunakan jasa travel berbasis syariah. Dia mendapatkan banyak ilmu selama menggunakan travel ini, setidaknya ilmu tentang cara menjama' dan mengqashar shalat serta ilmu tentang doa-doa yang dianjurkan untuk dibaca saat akan berangkat maupun sampai di lokasi wisata.

Dia juga mengatakan bahwa basis yang menjadi ikon travel ini bukan isapan jempol saja karena memang dari awal apa yang menjadi ketentuannya, seperti pemisahan tempat duduk antara pria dan wanita yang bukan mahram, pemilihan rumah makan yang makanan dan minuman terjamin halal, tempat wisata yang tidak melanggar aturan syariah dan lain sebagainya memang direalisasikan oleh pihak travel ini.[4]

Pendapat lain juga dikatakan Tarmuji, dia bersyukur menggunakan biro travel OTW tour yang pelayanan wisatannya berbasis syariah dan memandu untuk tetap beribadah saat wisata. Dia menambahkan kebanyakan orang sat wisata itu lalai dan hanya sebagai tujuan untuk bersenang-senang, tapi biro OTW tour benar-benar memandunya untuk

[4] Wawancara dengan Nur Asrini di Kantor OTW tour pada 15 November 2020 seputar model pelayanan biro travel OTW tour dan respon masyarakat yang menggunakan biro travel tersebut.

[4] Wawancara dengan Nasikun pada 18 November 2020 di rumahnya seputar responnya saat menggunakan biro travel OTW tour.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

tetap bernilai ibadah meskipun saat senang-senag (wisata). Ini yang tidak didapatkan di biro travel lain.[4]

C. Analisis Pembahasan

1. Analisis Model Layanan Syariah OTW Tour

Sebagaimana yang telah peneliti jelaskan pada pembahasan sebelumnya, bahwa secara umum layanan syariah dalam OTW tour ada lima, yaitu: proses dan segala jenis persiapan menuju tempat wisata tidak bertentangan dengan syariah, karyawan OTW tour dan pengguna jasa berpakaian islami, adanya edukasi tentang cara shalat bagi musafir, pemilihan tempat lokasi wisata yang tidak betentangan dengan syariah dan pemilihan rumah makan yang hanya menyediakan makanan halal dan tempat menginap/transit yang tidak bertentangan dengan syariah. Kelima pelayanan tersebut yang menjadi karakteristik biro travel ini.

Pelayanan merupakan sebuah rasa yang yang dirasa menyenangkan yang diberikan kepada para konsumen yang dibarengi dangan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan kepada konsumen sebagai sikap seseorang atau perusahaan untuk memberi kepuasan kepada para pelanggan.[4] Tidak bisa dihindari kalua hampir semua produk yang ditawarkan baik barang atau jasa dari perusahaan butuh pelayanan yang baik.[4]

Othman dan Owen memberikan tawaran model pelayanan dengan disebut pelayanan CARTER untuk menilai kualitas layanan perusahaan Islam. CARTER terbagi menjadi enam bagian kualitas layanan. CARTER adalah singkatan dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*.[4]

a. *Compliance* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip ajaran islam.
b. *Assurance* atau jaminan adalah kemampuan perusahaan untuk meyakinkan pelangan untuk bisa percaya akan layanan dari perusahaan yang ramah dan baik.

---

[4] Wawancara dengan Tarmuji pada 19 November 2020 di rumahnya seputar responnya saat menggunakan biro travel OTW tour

[4] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), .15

[4] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, (Jakarta, Erlangga, 2001), 83

[4] Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta : Salemba Empat, 2009), 182

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

c. *Reliability* atau keandalan adalah kemamouan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
d. *Tangible* atau bukti langsung adalah kemampuan perusahaan memberikan bukti nyata akan kualitas sebuah perusahaan tersebut dilihat dari eksternal perusahaan.
e. *Empathy* atau empati adalah merupakan perhatian yang tulus yang bisa dirasakan oleh pelanggan secara langsung.
f. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Berpijak dari dimensi CARTER tersebut, biro OTW tour mampu menjalankan pelayanan semuanya. Dimulai dari *complience*, OTW tour merupakan biro jasa travel yang berbasis syariah. Segala persiapan dari sebelum wisata sampai pulang kembali berdasarkan prinsip syariah, begitu juga produk yang ditawarkan berupa kerjasama dengan rumah makan dan hotel yang sesuai prinsip syariah . Dari aspek *assurance*, semua karyawan OTW tour bersikap ramah dan sopan. Sementara dari aspek reliability, OTW tour menjalankan dan merealisasikan semua jenis pelayanan yang dijanjikannya. Adapun dari aspek *tangible*, dalam kantor OTW tour semua karyawan memakai pakaian standar syariah dan di tempat duduk armada travel tertulis tidak boleh duduk berdua dengan lawan jenis yang bukan *mahram*. Dari aspek *empathy*, pemandu wisata OTW tour berkenan mendampingi dan membimbing penumpang yang sulit untuk melaksanakan tuntunan ibadah selama di perjalanan. Adapun aspek *responsiveness*, OTW tour selalu menyampaikan setiap ada perubahan jadwal pemberangkatan/informasi penting lainnya. Dari uraian tersebut, menurut peneliti bisa membuktikan bahwa OTW tour mampu menjalankan dimensi pelayanan dengan baik sesuai dengan prinsip CARTER

Pelayanan secara totalitas jika dilihat dari perspektif agama ini mempunyai dasar yang sangat kuat. Misalnya dalam al-Qur'an memberikan petunjuk agar bekerja secara maksimal, sebagaimana disebutkan dalam Q.S. at-Taubah: 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kalian kamu, maka Allah SWT dan Rasul-Nya serta orang mukmin akan mengetahui pekerjaanmu itu, dan kamu semua akan

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui perkara ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa saja yang telah kamu lakukan.

Ayat di atas menjelaskan tentang perintah untuk bekerja. Bekerja harus dengan totalitas. Jika orang mau bekerja dengan baik, maka akan dipandang baik menurut Allah maupun masyarakat. Begitu juga dengan orang yang pekerjaannya memberikan pelayanan kepada pihak pelanggan maka harus totalits supaya orang melihat dan tahu akan kemampuannya. Ayat lain yang bisa dijadikan pijakan yaitu Q.S. al-Insyirah: 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ

Maka ketika kamu telah usai (dari sesuatu kegiatan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (kegiatan) yang lain

Ayat ini secara tersirat meberikan semangat kepada seorang yang ingin berhasil dalam usaha maka tidak boleh ada waktu yang terbuang disia-sia yang berlalu begitu saja tanpa menghasilkan suatu karya yang bermanfaat. Karena ketika selesai pekerjaan diminta untuk segera melaksanakan pekerjaan lain secara baik dan sungguh-sungguh tanpa menunda-nunda. Ayat ini juga memberikan isyarat bahwa pentingnya sebuah rencana dalam sebuah pekerjaan. Ayat di atas seakan ingin memberikan pelajaran bahwa sebelum kita melakukan suatu pekerjaan cobalah membuat sebuah perencanaan terlebih dahulu dengan tahapan-tahapan yang sistematis dan target-target yang dapat diukur. apabila tahapan satu telah selesai maka dilanjutkan kerjakan tahap berikutnya dengan bersungguh-sungguh.[4]

Adapun dalil hadits yang bisa dipakai untuk menguatkan dalam pemberian pelayanan yang baik salah satunya yaitu hadits riwayat Imam Thabrani dalam Mu'jam al-Ausath berikut:

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إن اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

Artinya : Allah suka jika seorang di antara kalian semua mengerjakan suatu amal secara totalitas.[4]

[4] Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Adhim*, J. 4, 421.
[4] At-Thabrani, *al-Mu'jam al-Ausath*, Maktabah Syamilah, no. Hadits 897.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Hadits ini secara eksplisit memberikan penjelasan agar seseorang dalam nekerja itu bisa totalitas dan maksimal, mengerahkan semua kemampuan. Adapun korelasinya dengan layanan dalam OTW tour yaitu, pihak travel memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna.

Layanan syariah yang dilakukan travel OTW tour juga bukan isapan jempol saja, tetapi memang dikawal sejak dalam perencanaan sampai evaluasi. Layanan syariahnya jelas tertulis dalam brosur wisata dan senantiasa disampaikan saat tim pemasaran melakukan promosi. OTW tour juga membukukan landasan dasar dan aturan pelayanan syariah yang wajib diketahui oleh setiap karyawannya. Hal ini mengingatkan peneliti akan pentingnya aturan dalam setiap sesuatu termasuk usaha/bisnis. Hal baik tanpa aturan dan *planning* yang mendalam dan terorganisir akan dikalahkan oleh hal buruk tapi direncanakan dengan detil dan baik. Sebagaimana ungkapan yang *familiar*:

الحقّ بلا نظام يغلبه الباطل

بنظام

Artinya : Kebenaran yang tanpa terencana akan kalah dengan kebatilah yang terencana.[4]

2. Analisis Implikasi Layanan Syariah OTW Tour

Impilikasi dari layanan syariah yang dilakukan OTW tour sebagaimana peneliti jelaskan yaitu: menerapkan akad syariah saat melakukan transaksi, memberikan panduan tentang doa-doa dalam perjalan wisata, dibekali buku saku tentang petunjuk tata cara shalat *jama'* dan *qashar*, memberikan pemandu wisata yang kompeten dalam bidang agama, memilih hotel/penginapan yang menyediakan fasilitas ibadah, memilih rumah makan yang tersertifikasi halal, menjadi ikon travel wisata syariah di Kabupaten Pati.

Dari berbagai implikasi dari layanan OTW tour, peneliti bisa menyimpulkan bahwa apa yang dilakukan itu sudah sesuai dengan nilai-nilai syariah. Misalnya terkait dengan akad yang apabila ada pembatalan dari pihak travel (seperti saat masa awal pandemi karena aturan pemerintah yang mendadak sementara sudah ada pihak yang

[4] Ungkapan ini konon disandarkan pada Sayyidina Ali. Ada juga yang mengatakan disandarkan pada Musthafa Shabri Afandi seorang penyair terkenal.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

mem-*booking* travel untuk melakukan wisata), semua uang yang telah dibayarkan (DP) akan dikembalikan. Meskipun hal ini sebagaimana dijelaskan oleh direktur travel juga merugikan travel karena pihak travel sudah menyiapkan segala perlengkapan untuk perjalanan tetapi tidak jadi digunakan.

Aspek lain misalnya tentang komitmen OTW travel dalam memilihkan hotel dengan standar menyiapkan perlengkapan ibadah dalam kamar/mushalla sehingga para wisatawan tidak kesulitan jika ingin beribadah, ini juga membuktikan komitmen untuk tolong menolong dalam kebaikan dan taqwa. Hal ini selaras dengan apa yang ada dalam potongan Q.S. al-Maidah: 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ

Artinya : Dan saling tolong-menolonglah kalian semua dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan kalian semua saling tolong-menolong dalam hal berbuat dosa dan pelanggaran.

Adapun maksud dari "Dan janganlah kamu saling tolong menolong dalam perbuatan dosa," yaitu, saling membantu dalam melakukan perbuatan maksiat."Dan pelanggaran," yaitu pelanggaran yang dilakukan manusia.[5]

Implikasi layanan syariah tersebut menurut peneliti adalah hasil dari perilaku dari segenap karyawan OTW tour yang menjalankan iman, taqwa, moralitas, *shiddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (menyampaikan, kecakapan dalam berkomunikasi), *fathanah* (cerdas, mengikuti informasi teraktual), disiplin, visioner, dan empati.

Direktur utama biro travel OTW tour menurut peneliti merupakan seorang yang visioner. Terbukti visi-misinya menginginkan biro travel yang pelayanannya selain baik dan maksimal juga sesuai dengan ketentuan syariah. Para karyawannya terlebih bagian marketing dan pemandu wisata mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, terbukti mampu menggaet banyak pengguna dan mayoritas pengguna travel merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata karena keramahannya.

3. Analisis Respon Masyarakat Terhadap Layanan Syariah OTW Tour

[5] Wahbah Zuhaili, *Tafsir Munir*..., 301.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Sebagaimana hasil penelitian kali ini, terkait dengan respon masyarakat terhadap layanan syariah pada OTW tour, masyarakat terbagi dua, yaitu ada yang memberi respon positif dan ada yang kurang positif. Mayoritas pelanggan memang memberikan respon positif karena banyak pelanggan yang mengaku mendapat pelayanan baik dan ilmu baru selama wisata menggunakan biro OTW tour. Sementara kelompok yang merespon kurang positif, peneliti analisa karena dua faktor, yaitu: faktor kurang puas atas pelayanan yang mengatasnamakan syariah namun ternyata dalam praktiknya juga dinilai kurang memenuhi unsur syariah dan juga faktor karena pengguna travel kurang setuju atas asas syariah karena menurutnya terlalu membatasi dan tidak bisa bebas.

Peneliti berpandangan terkait belum sepenuhnya biro travel ini menjalankan asas syariah secara *kaffah* ini bisa dimaklumi karena masyarakat Indonesia – terlebih Pati – ini merupakan masyarakat yang heterogen, beragam kesukaannya, beragam karakternya yang tidak bisa disamakan. Misalnya terkait dengan pilihan lagu yang diputar selama menemani perjalanan wisata kadang masih menampilkan pemeran yang membuka aurat, dengan alasan menyesuaikan keinginan pengguna travel selama lirik lagunya tidak mengandung ujaran kebencian dan pornoaksi. Standar yang ditetapkan selain itu yaitu artisnya tidak berpenampilan seksi dan menggoda.

Analisi peneliti selain masyarakat Indonesia yang heterogen yaitu belum tersedianya secara massif tempat penginapan dan hotel yang menerapkan asas syariah murni, maksudnya hotel yang hanya mengkhususkan untuk wisatawan yang menutup aurat. Hal inilah yang menjadikan sulit untuk biro travel manapun menjamin 100% pelanggannya akan diinapkan di tempat yang memenuhi ketentuan tersebut. Alasan dari pihak hotel mayoritas tidak mau rugi dengan hanya membatasi pelanggan yang menutup aurat. Biro OTW tour sebagaimana penelitian ini meskipun sering memilih hotel yang pengunjungnya belum semuanya menutup aurat, tetapi totel tersebut menjamin larangan berdua lawan jenis yang bukan *mahram* dalam satu kamar. Menurut peneliti, standar ini sudah baik dan perlu dicontoh oleh biro travel lainnya.

4. Tawaran Konsep Biro Perjalanan Wisata Syariah

Peneliti sejauh ini belum menemukan konsep biro wisata syariah yang dijelaskan oleh pakar ekonomi Islam maupun pelaku wisata. Oleh karena itu, penting kiranya untuk membuat konsep standar sebuah biro wisata bisa disebut syariah. Peneliti

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

memaparkan beberapa hal yang harus dipenuhi oleh biro wisata syariah:

a. Dalam struktur organisasi harus ada Dewan Pengawas Syariah (DPS). Sebagaimana Bank syariah, jabatan ini harus ada yang bertugas dan bertanggung jawab mengawasi semua kegiatan operasional sesuai dengan agama dan juga memberikan nasihat serta saran terhadap direksi. Begitu juga dengan biro wisata syariah jabatan ini harus ada tujuannya disamping untuk menasihati dan memberikan saran kepada direksi juga untuk mengkontrol, mengedukasi cara ibadah dan mengkonsep aspek *tafakkur* dan *tadabbur* dalam setiap aktivitas selama wisata. Hal seperti ini yang belum ada di biro OTW tour.
b. Menitikberatkan aspek *tafakkur* dan *tadabbur* dalam setiap wisata. Hal yang membedakan antara wisata biasa dengan syariah adalah kalau biro wisata biasa tujuannya pragmatis untuk mencari pelanggan saja tanpa ada ajakan tafakkur dan tadabbur saat wisata. Wisata – bagi kebanyakan biro travel termasuk bagi penggunanya – selama ini hanya digunakan untuk bersenang-senang, menghibur diri dan me*refresh* pikiran dari penatnya mikir pekerjaan tanpa memasukkan unsur *tafakkur* dan *tadabbur*. Aspek inilah yang perlu digarap oleh biro travel pada umumnya.
c. Segala bentuk layanan harus sesuai dengan ketentuan agama namun tidak bersifat ekslusif dengan pihak lain. Inti dari asas syariah dalam setiap produk termasuk biro wisata yaitu kesesuaian dengan ajaran agama, mulai dari *customer service* dan pemandu wisatanya yang menerapkan konsep salam, senyum, sapa, sopan dan santun, serta menutup aurat juga semua produk layanan harus sesuai aturan agama. Transaksinya harus sesuai ketentuan fiqh, pemisahan lokasi duduk antara pria dan wanita yang bukan *mahram* saat di armada, layanan konsumsinya harus bisa kerjasama dengan rumah makan yang menjamin kehalalan produknya, layanan tempat tidurnya harus bekerjasama dengan hotel yang bisa menjamin pemisahan tempat tidur bagi lawan jenis yang bukan mahram serta menyiapkan perlengkapan ibadah dan lain sebagainya. Namun layanan yang sesuai dengan syariah tadi tidak menjadikan biro travel tersebut ekslusif, menganggap yang tidak menerapkan pelayanan sepertinya dikatakan salah, tapi sebaliknya harus bersikap inklusif, tetap terbuka dan saling berkomunikasi antar biro travel.

Jika ketiga konsep dasar tersebut dapat dipenuhi oleh sebuah biro travel, maka menurut hemat peneliti biro tersebut bisa disebut biro travel syariah. Ketiga konsep dasar tersebut bila dijabarkan

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

akan menjadi luas terlebih tawaran konsep yang ketiga, seperti adanya edukasi tentang doa selama perjalanan, edukasi tentang tata cara shalat dan lain sebagainya.

Apabila salah satu dari ketiga tawaran konsep di atas tidak terpenuhi, tidak lantas menjadikan sebuah travel gagal disebut syariah, karena sebenarnya penekanan syariah itu ada di spiritnya yang berusaha menjalankan ketentuan agama dan menghadirkan nuansa ibadah dalam berwisata. Termasuk inilah yang dilakukan oleh biro OTW tour yang mempunyai visi misi menjalankan perjalanan wisata sesuai aturan syariah, meskipun dalam kenyataannya belum menjalankan sepenuhnya.

REPOSITORI IAIN KUDUS