

## Implementasi Nilai-Nilai Al-Qur'an dalam Pelayanan Jamaah Umroh di Safarindo Albarokah Umroh

(Studi Living Qur'an Perspektif QS. An-Nahl: 90)

Mery Agustina<sup>1\*</sup>, Mutiara Fahliza<sup>2</sup>, Ahmad Raihan Lubis<sup>3</sup>, Hamdani Syahputra<sup>4</sup>, Meilani<sup>5</sup>, Ali Darta<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: [merrystarcell2203@gmail.com](mailto:merrystarcell2203@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [mutiarafahliza07@gmail.com](mailto:mutiarafahliza07@gmail.com)<sup>2</sup>, [ahmad281004@gmail.com](mailto:ahmad281004@gmail.com)<sup>3</sup>, [syahputrahamdani05@gmail.com](mailto:syahputrahamdani05@gmail.com)<sup>4</sup>, [meil4ni29@gmail.com](mailto:meil4ni29@gmail.com)<sup>5</sup>

\*Penulis Korespondensi: [merrystarcell2203@gmail.com](mailto:merrystarcell2203@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study examines the implementation of Qur'anic values in the services of Umrah pilgrims at Safarindo Albarokah Umroh using a Living Qur'an approach based on QS. An-Nahl: 90. The verse emphasizes three core values: 'adl (justice), ihsan (excellence), and ita' dzil qurba (social care), which serve as guiding principles in service management. This research employs a qualitative descriptive method using observation, in-depth interviews, and documentation. The findings show that all three values have been systematically implemented in administrative services, religious guidance, accompaniment in the Holy Land, and post-travel services. The value of 'adl is reflected in transparent pricing and fair treatment of pilgrims, ihsan is demonstrated through excellent, responsive, and continuous service, while ita' dzil qurba is realized through social programs such as scholarships for underprivileged pilgrims and special services for elderly and disabled pilgrims. This study concludes that Safarindo Albarokah Umroh integrates Qur'anic values into its operational system, contributing to the development of Living Qur'an studies in Islamic business practices.*

**Keywords:** *'Adl; Ihsan; Living Qur'an; QS. An-Nahl: 90; Umrah Service.*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji implementasi nilai-nilai Al-Qur'an dalam pelayanan jamaah umrah di Safarindo Albarokah Umroh dengan menggunakan pendekatan Living Qur'an berdasarkan QS. An-Nahl: 90. Ayat tersebut menekankan tiga nilai utama, yaitu 'adl (keadilan), ihsan (kebaikan/keunggulan), dan ita' dzil qurba (kepedulian sosial), yang menjadi pedoman dalam manajemen pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga nilai tersebut telah diimplementasikan secara sistematis dalam layanan administrasi, bimbingan ibadah, pendampingan di tanah suci, serta layanan pasca-perjalanan. Nilai 'adl tercermin dalam transparansi biaya dan perlakuan yang adil kepada jamaah, ihsan diwujudkan melalui pelayanan yang prima, responsif, dan berkelanjutan, sedangkan ita' dzil qurba direalisasikan melalui program sosial seperti beasiswa bagi jamaah kurang mampu serta layanan khusus bagi jamaah lansia dan difabel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Safarindo Albarokah Umroh mengintegrasikan nilai-nilai Al-Qur'an dalam sistem operasionalnya, sehingga berkontribusi pada pengembangan kajian Living Qur'an dalam praktik bisnis Islam.

**Kata Kunci:** 'Adl; Ihsan; Layanan Umroh; Living Qur'an; QS. An-Nahl: 90.

### 1. PENDAHULUAN

Fenomena Living Qur'an merupakan salah satu kajian yang semakin berkembang dalam dunia akademik Islam kontemporer. Berbeda dengan kajian tafsir tekstual yang berfokus pada penafsiran ayat-ayat Al-Qur'an secara linguistik dan historis, Living Qur'an hadir sebagai pendekatan yang menelaah bagaimana Al-Qur'an 'dihidupkan' dalam praktik sosial dan budaya masyarakat Muslim sehari-hari (Mansur, 2007). Pendekatan ini menjadikan Al-Qur'an bukan sekadar teks yang dibaca atau dihafal, melainkan sebagai pedoman hidup yang dimanifestasikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam praktik bisnis dan pelayanan publik.

Salah satu sektor yang menarik untuk dikaji dalam perspektif Living Qur'an adalah industri perjalanan ibadah umroh. Seiring meningkatnya jumlah jamaah umroh Indonesia dari tahun ke tahun yang pada 2023 mencapai lebih dari dua juta orang (Kemenag RI, 2023) tuntutan terhadap kualitas pelayanan biro perjalanan umroh pun kian tinggi. Di sinilah relevansi QS. An-Nahl: 90 menjadi sangat signifikan, karena ayat tersebut secara eksplisit memerintahkan tiga prinsip fundamental dalam interaksi sosial dan pelayanan: 'adl (keadilan), ihsan (kebaikan/pelayanan terbaik), dan ita' dzil qurba (kepedulian terhadap sesama).

Safarindo Albarokah Umroh sebagai salah satu biro perjalanan umroh yang beroperasi di Indonesia menarik untuk dijadikan objek penelitian, mengingat visi operasionalnya yang secara eksplisit mencantumkan nilai-nilai Islami sebagai landasan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi implementasi nilai 'adl, ihsan, dan ita' dzil qurba dalam pelayanan jamaah umroh di Safarindo Albarokah Umroh; (2) menganalisis relevansi QS. An-Nahl: 90 sebagai pijakan normatif dalam praktik pelayanan tersebut; serta (3) memberikan kontribusi pada pengembangan kajian Living Qur'an di domain bisnis berbasis nilai Qur'ani.

## **2. TINJAUAN TEORITIS**

Living Qur'an pertama kali dikonseptualisasikan secara akademis oleh Farid Esack (1997) dan kemudian dipopulerkan dalam kajian Indonesia oleh Sahiron Syamsuddin (2009) sebagai bagian dari hermeneutika Al-Qur'an kontemporer. Dalam konteks Indonesia, kajian Living Qur'an telah banyak dilakukan dalam tradisi pesantren, upacara adat, dan praktik kesehatan, namun kajian dalam ranah pelayanan bisnis islami masih terbatas.

QS. An-Nahl ayat 90 berbunyi: "Sesungguhnya Allah memerintahkan (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan." Menurut al-Thabari (2001), kata 'adl dalam ayat ini mencakup keadilan dalam segala dimensi, baik hukum, ekonomi, maupun sosial. Ibn Katsir (2004) memaknai ihsan sebagai tindakan melampaui kewajiban minimal, yaitu memberikan yang terbaik dalam setiap aspek kehidupan, termasuk pelayanan. Adapun ita' dzil qurba menurut al-Razi (1990) tidak hanya bermakna memberi kepada kerabat, tetapi juga mengandung dimensi kepedulian sosial yang lebih luas.

Dalam kajian manajemen Islam, Beekun dan Badawi (1999) merumuskan bahwa nilai-nilai Qur'ani seperti 'adl dan ihsan relevan diterapkan dalam etika bisnis dan pelayanan pelanggan. Hal ini sejalan dengan konsep Total Quality Management (TQM) yang menekankan kepuasan pelanggan, namun dalam perspektif Islam, kepuasan pelanggan bukan tujuan akhir melainkan sarana untuk mewujudkan keridhaan Allah.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma Living Qur'an. Data primer diperoleh melalui: (1) observasi partisipatif terhadap aktivitas operasional Safarindo Albarokah Umroh selama dua minggu; (2) wawancara mendalam dengan 8 informan meliputi direktur, staf operasional, pembimbing ibadah, dan jamaah; serta (3) dokumentasi berupa standar operasional prosedur (SOP) dan dokumen kebijakan perusahaan. Data sekunder dikumpulkan dari literatur tafsir, kajian Living Qur'an, dan regulasi penyelenggaraan ibadah umroh dari Kementerian Agama RI.

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Interpretasi dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan kandungan tafsir QS. An-Nahl: 90 dari berbagai mufassir klasik dan kontemporer.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi yang dilakukan selama dua minggu di Safarindo Albarokah Umroh, ditemukan bahwa ketiga nilai utama yang terkandung dalam QS. An-Nahl: 90 yakni 'adl, ihsan, dan ita' dzil qurba telah terinternalisasi dalam sistem pelayanan perusahaan secara sistematis. Implementasi nilai-nilai tersebut tidak bersifat simbolik semata, melainkan telah terwujud dalam kebijakan operasional, standar prosedur kerja, budaya organisasi, dan interaksi langsung antara petugas dengan jamaah. Berikut dipaparkan temuan dan analisis untuk masing-masing nilai secara mendalam.

#### **Implementasi Nilai 'Adl (Keadilan) dalam Pelayanan Jamaah Umroh**

##### ***Keadilan dalam Penetapan dan Transparansi Biaya***

Salah satu bentuk implementasi nilai 'adl yang paling konkret di Safarindo Albarokah Umroh adalah transparansi dalam penetapan biaya paket umroh. Berdasarkan dokumen SOP yang diperoleh peneliti, perusahaan mewajibkan seluruh staf marketing untuk menyampaikan rincian biaya secara lengkap kepada calon jamaah sebelum penandatanganan kontrak, termasuk biaya yang mencakup tiket penerbangan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik, dan biaya operasional lainnya. Tidak ada biaya tersembunyi yang diperbolehkan dalam transaksi dengan jamaah.

Temuan ini dikonfirmasi oleh salah satu jamaah senior yang telah tiga kali menggunakan jasa Safarindo: 'Setiap rupiah yang saya bayarkan selalu ada penjelasannya. Kalau ada perubahan harga karena kurs dolar, mereka langsung kasih tahu dan ada hitungannya.'

Pernyataan ini menunjukkan bahwa transparansi bukan sekadar kebijakan tertulis, melainkan telah menjadi praktik yang dihayati oleh seluruh elemen perusahaan.

Secara normatif, praktik ini selaras dengan penafsiran Ibn 'Asyur (1984) terhadap kata 'adl dalam QS. An-Nahl: 90 yang menyebutkan bahwa keadilan mencakup dimensi mu'amalah, termasuk kejujuran dalam transaksi ekonomi. Al-Maraghi (1946) menambahkan bahwa keadilan dalam muamalah adalah syarat sahnya sebuah interaksi bisnis yang bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Dengan demikian, transparansi biaya di Safarindo bukan hanya pertimbangan bisnis semata, melainkan merupakan bentuk pengamalan ayat Al-Qur'an dalam kehidupan nyata sebuah ekspresi autentik dari paradigma Living Qur'an.

### ***Keadilan dalam Perlakuan terhadap Jamaah Lintas Segmen***

Safarindo Albarokah Umroh menawarkan tiga kategori paket umroh: paket hemat, paket reguler, dan paket VIP. Perbedaan ketiga paket ini terletak pada kelas penerbangan, jarak hotel dari Masjidil Haram, dan fasilitas tambahan. Namun secara khusus, dalam aspek bimbingan ibadah dan pendampingan spiritual, ketiga kategori jamaah mendapatkan perlakuan yang identik. Hal ini ditegaskan dalam dokumen kebijakan perusahaan yang menyatakan bahwa kualitas bimbingan manasik tidak boleh dibedakan berdasarkan paket yang dipilih jamaah.

Kebijakan ini merupakan perwujudan nyata dari nilai 'adl. Seorang pembimbing ibadah yang diwawancarai menyatakan: Dalam urusan ibadah, semua jamaah sama di mata Allah. Kami tidak boleh memberikan perhatian lebih kepada jamaah VIP dibandingkan jamaah hemat ketika mereka sedang di depan Ka'bah. Pernyataan ini mencerminkan internalisasi nilai 'adl yang melampaui dimensi administratif dan menyentuh dimensi spiritual pelayanan.

Hal ini relevan dengan pandangan Quraish Shihab (2002) dalam tafsir Al-Misbah yang menguraikan bahwa keadilan dalam konteks interaksi sosial berarti menempatkan sesuatu pada tempatnya yang tepat tanpa diskriminasi. Prinsip ini dalam manajemen modern dikenal sebagai equity principle, namun dalam perspektif Islam, landasan motivasinya lebih dalam karena berakar pada keyakinan teologis, bukan sekadar etika profesi.

### ***Keadilan dalam Penyelesaian Keluhan dan Sengketa***

Safarindo Albarokah Umroh memiliki mekanisme penanganan keluhan yang terstruktur, meliputi: (1) saluran pengaduan melalui aplikasi WhatsApp resmi yang dijawab dalam 1x24 jam; (2) forum evaluasi pasca-perjalanan yang dihadiri manajemen dan perwakilan jamaah; serta (3) kebijakan ganti rugi proporsional untuk ketidaksesuaian layanan yang terbukti. Selama periode penelitian, tercatat 14 keluhan jamaah yang seluruhnya diselesaikan dalam waktu rata-rata 3,2 hari.

Mekanisme ini mencerminkan implementasi 'adl dalam dimensi restoratif, sebuah upaya untuk memulihkan keseimbangan ketika terjadi ketidaksesuaian antara hak jamaah dan layanan yang diterima. Al-Qurtubi (2006) dalam tafsirnya menegaskan bahwa keadilan wajib ditegakkan bahkan terhadap diri sendiri, artinya perusahaan Islam yang adil harus berani mengakui kesalahan dan memberikan kompensasi yang layak. Internalisasi nilai ini menjadikan Safarindo tidak hanya patuh pada regulasi Kemenag, tetapi juga melampaui standar minimum yang ditetapkan pemerintah.

**Tabel 1.** Implementasi Nilai 'Adl dalam Pelayanan Safarindo Albarokah Umroh.

Aspek 'Adl	Bentuk Implementasi	Dasar Tafsir
Transparansi Biaya	Rincian biaya tertulis sebelum akad, tanpa biaya tersembunyi	Ibn 'Asyur: keadilan dalam muamalah ekonomi
Kesetaraan Bimbingan	Standar bimbingan manasik sama untuk semua paket	Shihab: keadilan = menempatkan sesuatu pada tempatnya
Penyelesaian Keluhan	Mekanisme pengaduan resmi, ganti rugi proporsional	Al-Qurtubi: keadilan restoratif terhadap hak yang dilanggar

### **Implementasi Nilai Ihsan (Kebaikan/Pelayanan Prima) dalam Pelayanan Jamaah Umroh** *Ihsan dalam Pra-Keberangkatan: Bimbingan Manasik yang Komprehensif*

Implementasi nilai ihsan dimulai jauh sebelum jamaah berangkat ke tanah suci. Safarindo Albarokah Umroh menyelenggarakan program bimbingan manasik secara bertahap yang terdiri dari empat sesi pertemuan langsung dan dua sesi daring. Materi bimbingan mencakup: fiqih ibadah umroh, praktik tata cara thawaf dan sa'i, adab berdoa di tempat-tempat mustajab, panduan kesehatan di tanah suci, serta pembekalan psikologis untuk menghadapi kepadatan jamaah internasional di Makkah dan Madinah.

Yang menjadi ciri khas adalah adanya layanan konsultasi individu bagi jamaah yang memiliki pertanyaan khusus, baik terkait kondisi kesehatan, keraguan dalam pelaksanaan ibadah, maupun kebutuhan pendampingan khusus. Seorang jamaah berusia 68 tahun yang pertama kali umroh menyatakan: 'Saya sempat takut karena baru pertama kali dan sudah tua. Tapi pembimbing di sini sabar sekali menjelaskan, bahkan sampai mau kunjungi rumah untuk latihan manasik pribadi.' Pelayanan melampaui standar ini adalah manifestasi nyata dari ihsan.

Menurut al-Ashfahani (2009) dalam Mufradat Alfaz al-Qur'an, kata ihsan mengandung makna 'an yaf'ala al-insan al-'amal al-hasana wa yutqinahu'—bahwa seseorang melakukan pekerjaan yang baik sekaligus menyempurnakannya. Ini bermakna bahwa ihsan bukan sekadar melakukan tugas, melainkan melakukan tugas tersebut dengan cara yang paling sempurna dan

sungguh-sungguh. Pelayanan manasik individual hingga ke rumah jamaah adalah contoh sempurna.

### ***Ihsan dalam Masa Perjalanan: Pendampingan Intensif di Tanah Suci***

Selama perjalanan ibadah, Safarindo Albarokah Umroh menerapkan rasio pembimbing-jamaah sebesar 1:15, lebih ketat dibandingkan standar minimum Kemenag yang menetapkan 1:25. Setiap kelompok didampingi oleh satu pembimbing utama yang bergelar sarjana atau pascasarjana ilmu keagamaan, dan satu asisten pembimbing yang bertanggung jawab atas aspek logistik dan kebutuhan fisik jamaah. Sistem komunikasi berbasis grup WhatsApp aktif selama 24 jam memastikan tidak ada jamaah yang kehilangan informasi jadwal maupun arahan penting.

Perhatian khusus diberikan kepada jamaah lanjut usia dan jamaah dengan kondisi kesehatan tertentu. Petugas medis yang menyertai rombongan mendapatkan pembekalan khusus tentang penanganan kasus emergensi di lingkungan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Selain itu, perusahaan menyediakan kursi roda dan alat bantu jalan secara cuma-cuma bagi jamaah yang memerlukan, tanpa perlu diminta terlebih dahulu, sebuah inisiatif proaktif yang mencerminkan semangat ihsan.

Praktik ihsan ini relevan dengan hadis Nabi yang diriwayatkan oleh Muslim: 'Sesungguhnya Allah mewajibkan ihsan atas segala sesuatu.' Para ulama tafsir mengaitkan hadis ini dengan QS. An-Nahl: 90 sebagai bukti bahwa ihsan bukan hanya anjuran, melainkan sebuah kewajiban moral dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan (Nawawi, 2001). Dengan demikian, pendampingan intensif Safarindo bukan semata standar industri, melainkan pemenuhan kewajiban moral yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah.

### ***Ihsan dalam Pasca-Perjalanan: Layanan Purna Jual yang Berkelanjutan***

Setelah jamaah kembali ke tanah air, Safarindo Albarokah Umroh tidak memutuskan hubungan pelayanan. Perusahaan menyelenggarakan program pasca-umroh berupa: (1) pertemuan syukuran bersama seluruh jamaah dalam satu kelompok keberangkatan; (2) kajian rutin bulanan yang diselenggarakan khusus bagi alumni jamaah; serta (3) layanan konsultasi keagamaan yang dapat diakses melalui kontak pembimbing masing-masing kelompok. Program ini tidak dikenakan biaya tambahan dan merupakan bagian dari komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan pembinaan spiritual jamaah.

Lebih jauh, Safarindo juga memfasilitasi pembentukan komunitas alumni yang pada periode penelitian telah beranggotakan lebih dari 1.200 orang. Komunitas ini aktif dalam kegiatan sosial-keagamaan, kajian, dan bahkan aksi solidaritas sosial. Fenomena ini

menunjukkan bahwa nilai ihsan yang ditanamkan tidak hanya menghasilkan kepuasan layanan jangka pendek, melainkan membentuk ikatan komunitas yang bernilai sosial jangka panjang.

Dalam perspektif Living Qur'an, program pasca-umroh ini adalah bukti bahwa ayat Al-Qur'an telah benar-benar 'hidup' dan menggerakkan praktik sosial. Fenomena yang oleh Heddy Shri Ahimsa-Putra (2012) disebut sebagai 'respon sosial terhadap teks suci' ini menunjukkan bahwa Al-Qur'an tidak hanya berfungsi sebagai teks ibadah personal, melainkan juga sebagai katalisator pembentukan komunitas nilai.

### ***Analisis Ihsan dalam Perspektif Manajemen Pelayanan***

Jika ditelaah melalui kerangka Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), implementasi ihsan di Safarindo Albarokah Umroh mencakup kelima dimensi kualitas pelayanan: (1) tangibles, fasilitas fisik yang memadai; (2) reliability, konsistensi pelayanan sesuai janji; (3) responsiveness, kecepatan merespons kebutuhan jamaah; (4) assurance, kompetensi dan kredibilitas pembimbing; serta (5) empathy, perhatian personal terhadap kebutuhan individual jamaah. Namun yang membedakan implementasi ihsan dari sekadar standar SERVQUAL adalah motivasinya: pelayanan dilakukan karena Allah, bukan semata karena tuntutan pasar.

Perbedaan motivasi ini, dalam perspektif psikologi organisasi, menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih konsisten dan tidak rentan terhadap tekanan eksternal. Karyawan yang melayani karena nilai teologis cenderung memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang melayani semata karena insentif finansial (Hassan & Hippler, 2014). Hal inilah yang menjadikan ihsan sebagai nilai unggul dalam konteks manajemen pelayanan berbasis spiritual.

**Tabel 2.** Implementasi Nilai Ihsan dalam Tiga Fase Pelayanan Safarindo Albarokah Umroh

<b>Fase Pelayanan</b>	<b>Bentuk Ihsan</b>	<b>Implikasi Praktis</b>
Pra-keberangkatan	Bimbingan manasik 6 sesi, konsultasi individu, kunjungan ke rumah jamaah	Jamaah merasa disiapkan secara optimal, kecemasan berkurang
Selama perjalanan	Rasio 1:15, pendampingan 24 jam, kursi roda gratis, petugas medis	Ibadah lebih khushyuk, keselamatan terjaga, tidak ada jamaah tersesat
Pasca-perjalanan	Kajian alumni bulanan, komunitas 1.200+ anggota, konsultasi keagamaan	Pembinaan spiritual berkelanjutan, loyalitas tinggi, promosi organik

## **Implementasi Nilai Ita' Dzil Qurba (Kepedulian Sosial) dalam Pelayanan Jamaah Umroh Program Beasiswa Umroh bagi Dhuafa**

Implementasi nilai ita' dzil qurba yang paling menonjol di Safarindo Albarokah Umroh adalah program beasiswa umroh bagi kalangan dhuafa yang telah berjalan sejak tahun 2018. Setiap tahun, perusahaan mengalokasikan minimal dua kursi per keberangkatan untuk jamaah penerima beasiswa yang dipilih melalui seleksi ketat berbasis tingkat kebutuhan ekonomi dan ketaatan ibadah. Seluruh biaya perjalanan, mulai dari administrasi hingga kebutuhan di tanah suci, ditanggung penuh oleh perusahaan dari alokasi dana sosial.

Berdasarkan data dokumentasi yang diperoleh peneliti, sejak program ini diluncurkan hingga akhir 2024, sebanyak 47 orang dhuafa telah diberangkatkan umroh melalui program beasiswa ini. Rata-rata usia penerima beasiswa adalah 58 tahun, dengan mayoritas berasal dari komunitas petani, buruh harian, dan guru ngaji yang berpenghasilan rendah. Fenomena ini merupakan bukti kongkret bahwa nilai ita' dzil qurba telah dioperasionalkan secara terprogram dan terukur.

Menurut Ibn 'Asyur (1984), frasa ita' dzil qurba dalam QS. An-Nahl: 90 sesungguhnya memiliki cakupan yang sangat luas, melampaui batas hubungan darah. Kata qurba di sini dapat dimaknai sebagai kedekatan dalam keimanan, kedekatan dalam komunitas sosial, atau kedekatan dalam kebutuhan. Penafsiran ini memberi legitimasi teologis yang kuat bagi program beasiswa Safarindo, yang menjadikan kedekatan sosial dan kebutuhan ekonomi sebagai kriteria utama penerima manfaat.

### ***Layanan Khusus bagi Jamaah Lansia dan Difabel***

Kepedulian terhadap kelompok rentan juga menjadi prioritas dalam implementasi nilai ita' dzil qurba. Safarindo Albarokah Umroh memiliki SOP khusus untuk pelayanan jamaah berusia di atas 65 tahun dan jamaah dengan kebutuhan khusus fisik. SOP tersebut mencakup: pemeriksaan kesehatan pra-keberangkatan yang lebih komprehensif, penempatan kamar di lantai rendah yang dekat dengan fasilitas kamar mandi, penugasan pendamping personal selama di Makkah dan Madinah, serta pemantauan kondisi kesehatan harian oleh petugas medis.

Selain itu, perusahaan berkoordinasi dengan maskapai penerbangan untuk memastikan tempat duduk yang nyaman bagi jamaah lansia, dan dengan pihak hotel untuk memastikan aksesibilitas bagi pengguna kursi roda. Koordinasi lintas institusi ini menunjukkan bahwa kepedulian Safarindo tidak berhenti pada batas kapasitas internalnya, melainkan diupayakan secara aktif melalui jejaring kemitraan.

Implementasi ini mencerminkan penafsiran Sayyid Qutb (2004) dalam Fi Zhilal al-Qur'an yang menyatakan bahwa ita' dzil qurba menuntut kepekaan aktif terhadap kebutuhan sesama, bukan sekadar respons pasif ketika diminta. Kepekaan aktif inilah yang membedakan pelayanan berbasis nilai Qur'ani dari sekadar pelayanan profesional biasa.

### ***Alokasi Dana Sosial dan CSR Islami***

Safarindo Albarokah Umroh mengalokasikan 2,5% dari keuntungan bersih tahunan untuk dana sosial yang dikelola secara terpisah dari operasional bisnis. Dana ini disalurkan melalui tiga program utama: (1) beasiswa umroh dhuafa yang telah dijelaskan sebelumnya; (2) bantuan pendidikan bagi anak-anak petugas operasional berpenghasilan rendah; serta (3) partisipasi dalam kegiatan sosial komunitas jamaah alumni. Pengelolaan dana sosial ini dilakukan secara transparan dengan laporan pertanggungjawaban yang dibagikan kepada seluruh karyawan setiap semester.

Menariknya, alokasi 2,5% ini secara tidak langsung mengikuti nisab zakat tijarah dalam fiqih Islam, meskipun perusahaan memisahkan kewajiban zakat dari alokasi dana sosial tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa internalisasi nilai-nilai Islam di Safarindo telah meresap ke dalam struktur keuangan perusahaan, bukan hanya pada tataran wacana atau deklarasi visi-misi.

Dalam perspektif ekonomi Islam, praktik ini sejalan dengan konsep Maqashid al-Syari'ah yang menempatkan hifz al-mal (perlindungan harta) bukan hanya sebagai hak individual, melainkan sebagai tanggung jawab sosial kolektif. Al-Syatibi (1997) dalam al-Muwafaqat menegaskan bahwa pemeliharaan harta dalam Islam selalu memiliki dimensi sosial yang tidak bisa dipisahkan dari dimensi individual. Alokasi dana sosial Safarindo adalah realisasi konkret dari prinsip ini.

### ***Analisis Komparatif: Ita' Dzil Qurba vs. CSR Konvensional***

Jika dibandingkan dengan konsep Corporate Social Responsibility (CSR) konvensional yang dikembangkan dalam tradisi manajemen Barat, implementasi ita' dzil qurba di Safarindo Albarokah Umroh memiliki beberapa kesamaan sekaligus perbedaan yang substansial. Persamaannya adalah pada komitmen terhadap kepentingan stakeholder yang lebih luas dari sekadar pemegang saham. Perbedaannya terletak pada motivasi fundamental: CSR konvensional dilandasi oleh kepentingan bisnis jangka panjang (reputasi dan loyalitas pelanggan), sedangkan ita' dzil qurba dilandasi oleh kewajiban teologis yang bersumber dari perintah Allah dalam Al-Qur'an.

Perbedaan motivasi ini berdampak pada konsistensi implementasi. Program CSR konvensional rentan dikurangi atau dihentikan ketika perusahaan mengalami tekanan finansial, karena dipandang sebagai biaya tambahan. Sebaliknya, program sosial yang dilandasi nilai ita' dzil qurba cenderung dipertahankan meskipun dalam kondisi sulit, karena dianggap sebagai kewajiban agama. Temuan lapangan mendukung hal ini: direktur Safarindo menyatakan bahwa program beasiswa dhuafa tidak pernah dihentikan bahkan di masa pandemi Covid-19 tahun 2020-2021, meskipun operasional umroh lumpuh total.

### **Pola Integrasi Nilai-Nilai QS. An-Nahl: 90 dalam Sistem Pelayanan**

Berdasarkan analisis keseluruhan temuan, dapat diidentifikasi bahwa implementasi tiga nilai QS. An-Nahl: 90 di Safarindo Albarokah Umroh tidak berlangsung secara terpisah-pisah, melainkan membentuk satu sistem nilai yang saling menopang dan melengkapi. Nilai 'adl menjamin fondasi kepercayaan melalui keadilan dan transparansi; ihsan membangun pengalaman pelayanan yang melampaui ekspektasi jamaah; sedangkan ita' dzil qurba memperluas dampak sosial pelayanan ke lingkaran yang lebih luas dari sekadar hubungan transaksional.

Ketiga nilai ini dalam konteks manajemen dapat dipandang sebagai tiga lapisan kualitas pelayanan: 'adl sebagai lapisan dasar (compliance, memenuhi standar minimal), ihsan sebagai lapisan tengah (excellence, melampaui standar), dan ita' dzil qurba sebagai lapisan tertinggi (social impact, menciptakan dampak sosial yang bermakna). Model tiga lapisan ini menawarkan kerangka konseptual baru bagi pengembangan manajemen pelayanan berbasis nilai Qur'ani.

Temuan ini memperkuat argumen Chapra (2000) yang menyatakan bahwa Al-Qur'an mengandung sistem nilai yang komprehensif untuk seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk ekonomi dan bisnis. Kajian Living Qur'an di Safarindo Albarokah Umroh membuktikan bahwa komprehensivitas tersebut bukan hanya tesis akademik, melainkan realitas yang dapat diverifikasi dalam praktik bisnis nyata.

### **Faktor Pendukung dan Tantangan Implementasi**

Terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi nilai-nilai QS. An-Nahl: 90 di Safarindo Albarokah Umroh. Pertama, kepemimpinan transformasional berbasis nilai yang ditunjukkan oleh direktur perusahaan, yang secara aktif menjadikan Al-Qur'an sebagai referensi pengambilan keputusan bisnis. Kedua, budaya organisasi yang kondusif, di mana seluruh karyawan mendapatkan pembekalan rutin tentang nilai-nilai Islam dalam pelayanan melalui program tarbiyah internal. Ketiga, dukungan komunitas jamaah alumni yang kuat, yang secara organik menjadi agen promosi dan pengawas kualitas layanan.

Di sisi lain, terdapat pula tantangan yang dihadapi. Tantangan utama adalah menjaga konsistensi implementasi nilai ketika terjadi pergantian personel, terutama pembimbing lapangan yang memiliki peran sentral dalam pelayanan. Selain itu, tekanan kompetitif dari biro umroh lain yang menawarkan harga lebih murah dengan mengorbankan kualitas layanan juga menjadi tantangan tersendiri. Safarindo merespons tantangan ini dengan investasi berkelanjutan dalam pelatihan SDM dan komunikasi nilai kepada jamaah sebagai strategi diferensiasi pasar.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil menjawab ketiga tujuan yang ditetapkan di awal kajian. Pertama, penelitian ini mengidentifikasi bahwa Safarindo Albarokah Umroh telah mengimplementasikan nilai 'adl, ihsan, dan ita' dzil qurba dari QS. An-Nahl: 90 secara sistematis, terstruktur, dan terverifikasi dalam seluruh aspek pelayanan jamaah umroh, mulai dari pra-keberangkatan, selama perjalanan ibadah, hingga layanan pasca-perjalanan. Implementasi nilai 'adl terwujud dalam transparansi penetapan biaya, kesetaraan standar bimbingan ibadah lintas kategori paket, dan mekanisme penyelesaian keluhan yang proporsional. Implementasi ihsan termanifestasi dalam program bimbingan manasik yang melampaui standar minimum, rasio pembimbing-jamaah yang lebih ketat dari regulasi, dan program pembinaan alumni yang berkelanjutan. Sementara itu, implementasi ita' dzil qurba terekspresikan dalam program beasiswa umroh dhuafa, layanan khusus jamaah berkebutuhan, dan alokasi dana sosial yang terprogram.

Kedua, penelitian ini membuktikan bahwa QS. An-Nahl: 90 memiliki relevansi normatif yang sangat kuat sebagai pijakan operasional biro perjalanan umroh. Tiga nilai yang terkandung dalam ayat tersebut 'adl, ihsan, dan ita' dzil qurba, tidak hanya relevan dalam konteks relasi interpersonal seperti yang umumnya dipahami dalam kajian tafsir konvensional, melainkan juga mampu berfungsi sebagai prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang komprehensif. Temuan ini memberikan dimensi baru dalam penafsiran ayat tersebut: bahwa perintah berlaku adil, berbuat baik, dan peduli kepada sesama dapat dan seharusnya diimplementasikan dalam sistem pelayanan bisnis berbasis nilai Islam.

Ketiga, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian Living Qur'an dengan memperluas cakupan domain penelitiannya ke ranah pelayanan bisnis Islami. Selama ini, kajian Living Qur'an di Indonesia lebih banyak berfokus pada praktik ritual, tradisi pesantren, dan budaya lokal. Penelitian ini membuka jalur baru dengan menunjukkan bahwa Al-Qur'an juga 'hidup' secara autentik dalam praktik manajerial dan pelayanan profesional, sehingga

memperkaya khasanah metodologi Living Qur'an sekaligus menawarkan model studi yang dapat direplikasi pada lembaga bisnis Islami lainnya.

Temuan ini juga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Bagi praktisi bisnis Islami, penelitian ini menawarkan model implementasi nilai Qur'ani yang konkret dan terukur dalam pelayanan pelanggan. Bagi pemangku kebijakan sektor perjalanan ibadah, temuan ini dapat menjadi masukan untuk pengembangan standar pelayanan umroh berbasis nilai Islam yang lebih komprehensif. Bagi akademisi, penelitian ini mendorong eksplorasi lebih lanjut tentang hubungan antara teks Al-Qur'an dan praktik sosial-ekonomi kontemporer.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek generalisabilitas, mengingat objek kajiannya adalah satu perusahaan spesifik dengan karakteristik kepemimpinan dan budaya organisasi yang unik. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk: (1) melakukan kajian komparatif implementasi nilai QS. An-Nahl: 90 pada beberapa biro umroh sekaligus; (2) mengembangkan instrumen pengukuran kuantitatif untuk mengukur tingkat implementasi nilai-nilai tersebut secara terstandar; serta (3) mengkaji dampak spiritual jangka panjang implementasi nilai-nilai Qur'ani terhadap kualitas keberagamaan jamaah pasca-umroh. Dengan demikian, kajian Living Qur'an di domain bisnis dapat semakin matang secara metodologis dan kaya secara teoritis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahimsa-Putra, H. S. (2012). The living Al-Qur'an: Beberapa perspektif antropologi. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 20(1), 235–260. <https://doi.org/10.21580/ws.20.1.198>
- Al-Ashfahani, R. (2009). *Mufradat alfaz al-Qur'an*. Dar al-Qalam.
- Al-Maraghi, A. M. (1946). *Tafsir al-Maraghi*. Mathba'ah Mustafa al-Babi al-Halabi.
- Al-Qurtubi, M. A. (2006). *Al-jami' li ahkam al-Qur'an*. Muassasah al-Risalah.
- Al-Razi, F. (1990). *Mafatih al-ghayb (Tafsir al-Kabir)*. Dar Ihya al-Turath al-Arabi.
- Al-Syatibi, I. (1997). *Al-muwafaqat fi ushul al-syari'ah*. Dar Ibn Affan.
- Al-Thabari, M. J. (2001). *Jami' al-bayan fi ta'wil al-Qur'an*. Muassasah al-Risalah.
- Beekun, R. I., & Badawi, J. A. (1999). *The leadership process in Islam*. International Institute of Islamic Thought.
- Chapra, M. U. (2000). *The future of economics: An Islamic perspective*. The Islamic Foundation.
- Esack, F. (1997). *Qur'an, liberation and pluralism*. Oneworld Publications.
- Hassan, A., & Hippler, W. J. (2014). Spirituality and organizational performance: A literature review. *European Journal of Business and Management*, 6(10), 73–83.
- Ibn 'Asyur, M. T. (1984). *Tafsir al-tahrir wa al-tanwir*. Dar al-Tunisia li al-Nasyr.

- Ibn Katsir, I. (2004). *Tafsir al-Qur'an al-'adhim*. Dar Thayyibah.
- Kementerian Agama RI. (2023). *Laporan penyelenggaraan ibadah umroh tahun 2023*. Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Mansur, M. (2007). Living Qur'an dalam lintasan sejarah studi Qur'an. In S. Syamsuddin (Ed.), *Metode penelitian living Qur'an dan hadis* (pp. xx–xx). TH-Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nawawi, Y. (2001). *Syarh shahih Muslim*. Dar al-Kutub al-Ilmiyyah.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Qutb, S. (2004). *Fi zhalal al-Qur'an*. Dar al-Syuruq.
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an*. Lentera Hati.
- Syamsuddin, S. (Ed.). (2009). *Hermeneutika Al-Qur'an dan hadis*. eLSAQ Press.