

**EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN TRANSAKSI BERBASIS
SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
JAMAAH PADA LAYANAN TRAVEL UMROH
PT. ZAM ZAM WISATA ISLAMI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

ANNISA MAHARANI
NPM : 2101280028



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah mengantarkan saya hingga ke titik ini. Semoga ilmu yang telah saya peroleh dapat bermanfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Karya ilmiah ini saya persembahkan dengan penuh cinta kepada keluarga tercinta dan tersayang:

Ayahanda Warno,

Ibunda Erlinawati

Adik Saya Haffiz Handoko,

Yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, serta harapan terbaik untuk keberhasilan dan kesuksesan saya.

Semoga setiap langkah yang saya tempuh menjadi kebanggaan bagi kalian.

Motto:

*Doa ibu adalah penjaga langkahku,
restunya adalah pembuka jalanku.*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Annisa Maharani

NPM : 2101280028

Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami”**. Merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 Maret 2025

Yang Menyatakan



Annisa Maharani
NPM. 2101280028

**EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN TRANSAKSI BERBASIS
SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
JAMAAH PADA LAYANAN TRAVEL UMROH
PT. ZAM ZAM WISATA ISLAMI**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah***

Oleh:

**Annisa Maharani
NPM. 2101280028**

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Dr. Isra Hayati, M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

Medan, 11 Maret 2025

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (Tiga) Exempler
Hal : Skripsi a.n. Annisa Maharani

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di-
Medan

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, Meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi Mahasiswa a.n. Annisa Maharani yang berjudul **“Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqosah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Dr. Isra Hayati, M.SI



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disertai
Batas dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1911/SK.BAN-PT/AK-K/P/UM/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.linkedin.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Isra Hayati, M.Si

Nama Mahasiswa : Annisa Maharani
NPM : 2101280028
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
- 2025	Perbaikan instrumen penelitian	<i>[Signature]</i>	
- 2025	Perbaikan deskripsi hasil penelitian	<i>[Signature]</i>	
- 2025	Perbaikan abstrak, pembahasan dan kesimpulan	<i>[Signature]</i>	
11-3-2025	Acc sidang skripsi	<i>[Signature]</i>	

Medan, 12 Maret 2025

Diketahui/Disetujui
Dekan
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi
Dr. Isra Hayati, M.Si

Pembimbing Skripsi
Dr. Isra Hayati, M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa	: Annisa Maharani
NPM	: 2101280028
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi	: Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami

Medan, 12 Maret 2025

Pembimbing Skripsi

Dr. Isra Hayati, M.Si

Disetujui oleh
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Dr. Isra Hayati, M.Si

Dekan
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/UM/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita menaruh harapan agar Indonesia
Semakin maju dan tangguh

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Annisa Maharani
NPM : 2101280028
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 14 Maret 2025

Pembimbing

Dr. Isra Hayati, M.Si

Disetujui Oleh:
Ketua Program Studi

Dr. Isra Hayati, M.Si



BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Annisa Maharani
NPM : 2101280028
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 22/04/2025
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Dr. Isra Hayati, M.Si
PENGUJI I : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI
PENGUJI II : Ahmad Afandi, S.Kom., MM

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA
Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkandenganhuruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ش	Zai	z	zet
ض	Sin	s	es
غ	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	”	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ ا	Fathah	A	a
ِ ا	Kasrah	I	I
ُ ا	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan taraharkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan hurufyaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
و	Fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa'ala: لَفَع
- kaifa: كَفِيَ

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
إِ-يَ	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ-وُ	Dhammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) a marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtahmati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauḍah al-aṭfāl - rauḍatulaṭfāl: لروضةالطفال
- al-Madīnah al-munawwarah: قرولمناينهالما

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- rabbanā: ربنا
- nazzala: نزل
- al-birr: لبرا
- al-hajj: لحخا
- nu'ima: نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan y digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang di tulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لالرجا
- as-sayyidatu: ائلسدا
- asy-syamsu: لئشمسا
- al-qalamu: لقلم
- al-jalalu: لالجالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون

- *an-nau'*: انوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihi al-Qur'anū
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anū
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-‘alamin

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Annisa Maharani, 2101280028, “Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami ,” Pembimbing Dr. Isra Hayati, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif sistem pembayaran transaksi berbasis syariah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan travel umroh di PT. Zam Zam Wisata Islami, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan melalui pengumpulan data menggunakan proses wawancara, mereduksi data, serta penarikan kesimpulan.

Pada Penelitian ini menunjukan bahwasanya sistem pembayaran transaksi berbasis syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan jamaah, dimana sistem pembayaran yang digunakan dalam perusahaan ini menekankan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti terhindar dari riba, gaharar, maysir. Penerapan sistem ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan jamaah, terlihat dari meningkatnya jumlah jamaah dan kepuasan mereka terhadap layanan yang di berikan. Meliputi kejelasan akad-akad yang digunakan di dalam setiap transaksinya, kemudahan proses pembayaran, adapun faktor-faktor pendukung lainnya di antaranya adanya dukung dari Bank Syariah Serta Dewan Pengawan Syariah yang menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepercayaan jamaah. Meskipun demikian terdapat beberapa tantangan dalam pengimplementasiannya seperti kurangnya pemahaman jamaah terhadap sistem pembayaran yang di lakukan secara syariah serta adanya daya saing oleh pihak travel lain yang menggunakan sistem pembayaran konvensional yang sering kali menawarkan proses pembayaran yang lebih sederhana dan fleksibel, hal ini yang menjadi adanya faktor penghambat pada perusahaan travel umroh.

Berdasarkan analisis, dapat di simpulkan bahwa, dengan adanya sistem pembayaran berbasis syariah di PT. Zam Zam Wisata Islami memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan jamaah, oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan optimalisasi serta edukasi kepada para jamaah dan melakukan peningkatan layanan keuangan syariah hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem ini di masa mendatang.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Pembayaran Syariah, Kepercayaan Jamaah, Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami

ABSTRACT

Annisa Maharani, 2101280028, “The Effectiveness of the Sharia-Based Transaction Payment System in Increasing Pilgrims' Trust in the Umrah Travel Services of PT. Zam Zam Wisata Islami,” Supervisor Dr. Isra Hayati, S.Pd, M.Si.

This study aims to determine how effective the sharia-based transaction payment system is in increasing the trust of pilgrims in the Umrah travel service at PT. Zam Zam Wisata Islami, the approach used in this study is a qualitative approach. The data analysis technique used through data collection using the interview process, reducing data, and drawing conclusions.

This study shows that the sharia-based transaction payment system has a significant influence on the trust of pilgrims, where the payment system used in this company emphasizes in accordance with Islamic principles, such as avoiding usury, gaharar, maysir. The implementation of this system has proven effective in increasing the trust of pilgrims, as seen from the increasing number of pilgrims and their satisfaction with the services provided. Including the clarity of the contracts used in each transaction, the ease of the payment process, as well as other supporting factors including support from the Sharia Bank and the Sharia Supervisory Board which are the keys to success in increasing the trust of pilgrims. However, there are several challenges in its implementation such as the lack of understanding of the congregation regarding the payment system carried out according to sharia and the competitiveness of other travel parties who use conventional payment systems that often offer simpler and more flexible payment processes, this is an inhibiting factor for Umrah travel companies.

Based on the analysis, it can be concluded that, with the existence of a sharia-based payment system at PT. Zam Zam Wisata Islami has an important role in building the trust of the congregation, therefore, the company needs to optimize and educate the congregation and improve sharia financial services. This needs to be done to increase the effectiveness of this system in the future.

Keywords: Effectiveness, Sharia Payment System, Pilgrims' Trust, Umrah Travel PT. Zam Zam Wisata Islami

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan. Semoga dengan memperbanyak shalawat kepada Nabi Muhammad SAW, kita kelak mendapat syafa'at di yaumul mahsyar, Aamiin.

Penyusunan skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengerjakan skripsi pada program Starata-1 (S1) dari program studi Manajemen Bisnis Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua Ayah Warno dan Ibunda Erlinawati yang telah memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Zailani S.PdI, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof Dr. Munawir Pasaribu, S.PdI, M.A Wakil Dekan III Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Isra Hayati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan proposal.

7. Bapak Syahrul Amsari, SE,Sy.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam UMSU yang telah memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
10. Seluruh teman seperjuangan kelas MBS A1 Pagi yang kebersamaan penulis dari awal hingga akhir semester yang membuat masa-masa perkuliahan menjadi lebih menyenangkan dan lebih berkesan selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun demi kesempurnaan dan perbaikan, sehingga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta di kembangkan lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Medan, 11 Maret 2025

Penulis



ANNISA MAHARANI
NPM. 2101280028

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Kajian Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Sumber Data Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Analisis Data	28
F. Teknik Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Penelitian	31
B. Temuan Penelitian	35
C. Hasil Penelitian	36
D. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	Logo PT. Zam Zam Wisata Islami	33
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Zam Zam Wisata Islami	34
Gambar 4.3	Diagram Daftar Musim Jamaah 2024-2025	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan	17
Tabel 3.1	Rincian Tabel Penelitian	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, industri pariwisata religi khususnya pada perjalanan ibadah umroh, mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Karena negara Indonesia di kenal sebagai negara yang memiliki populasi umat muslim nomor dua terbanyak di dunia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), indeks kepuasan jamaah haji di indonesia (IKHJI) tahun 2024 mencapai 88,20. Indeks ini, yang masuk dalam kategori “sangat memuaskan” yang mencerminkan keberhasilan sebagai pihak dalam memberikan pelayanan haji dan umroh. Umroh adalah berziarah ke suatu tempat sedangkan, Ka’bah dapat diartikan sebagai tempat untuk melakukan ibadah, umroh dalam syariat Islam adalah melakukan kunjungan ke Baitullah atau Masjidil Haram dengan tujuan mendekatkan diri dengan sang pencipta, yaitu Allah SWT. Adapun perbedaan antara umroh dan haji yaitu umroh memiliki waktu yang tidak terbatas sedangkan haji memiliki waktu yang terbatas (Rojali, 2024). Haji dan umroh memiliki keutamaan masing-masing dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT, meskipun mereka berbeda dalam hal waktu, biaya, dan kompleksitas, keduanya adalah bentuk pelaksanaan rukun Islam yang penuh dengan hikmah keberkahan. Indonesia menjadi tujuan utama bagi industri pariwisata perusahaan jasa travel umroh, di ketahui banyaknya perusahaan jasa travel umroh mendorong perusahaanya untuk lebih fokus pada pelanggan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memikat perhatian hati pelangganya (Andriaty, 2023). Hal ini ditunjukan oleh banyaknya perusahaan travel menawarkan berbagai pilihan paket umroh dengan harga yang kompetitif dan berbagai jenis layanan.

Kepercayaan pelanggan terhadap layanan travel menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan travel dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasarnya di tengah persaingan. Bagi para pelaku bisnis khususnya di bidang industri perjalanan dan wisata, meningkatnya masyarakat untuk memilih alternatif beribadah umroh menjadi peluang yang cukup besar. Peluang ini bisa dimanfaatkan untuk membantu pemerintah meningkatkan pelayanan ibadah umroh selain itu juga dapat membantu pertumbuhan bisnis. Menurut Putri (2024), pertumbuhan biro

perjalanan umroh ini akan membuat setiap biro lebih kompetitif untuk membantu dan melayani calon-calon jamaah yang akan melakukan ibadah umroh. Namun, dalam hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan keuntungan finansial dalam menarik calon jamaah untuk menggunakan jasa travel mereka.

Sistem pembayaran yang efektif dan sukses menjadi peran penting dalam aktivitas ekonomi. Penerapan sistem pembayaran berbasis syariah ini dapat meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan yang di berikan oleh biro perjalanan umroh, dalam hal ini sistem pembayaran berbasis syariah mendapat perhatian khusus dikarenakan mengutamakan aspek hukum dan prinsip moral yang sesuai dengan agama Islam, kepercayaan yang dibangun melalui transparansi keadilan, dan penghindaran riba memiliki keterlibatan dalam hal transaksi. Kepercayaan merupakan suatu dasar utama yang melatarbelakangi terjadinya suatu interaksi antara kedua individu, yang didasari dengan kepercayaan di antara dua belah pihak (Gustari & Angraini, 2024). Kepuasan jamaah di pengaruhi oleh proses transaksi yang di lakukan sebelum perjalanan serta tingkat layanan yang di terima setelah perjalanan umroh. Berbagai kasus penipuan yang melibatkan bisnis perjalanan umroh seperti kasus penipuan yang di lakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang dapat mengakibatkan kerugian yang cukup besar. Sama halnya kasus Frist Travel menunjukan bagaimana mekanisme pembayaran yang tidak tepat sering kali membuat jamaah merasa dirugikan. Sistem pembayaran menjadi salah satu bagian terpenting dari transparansi dan transaksi dengan seiring berjalannya waktu mengingat kebutuhan akan travel umroh yang terpercaya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan haji dan umroh adalah PT. Zam Zam Wisata Islami, dalam mengutamakan prinsip Islam pada sistem operasinya, PT. Zam Zam Wisata Islami menawarkan layanan travel umroh berbasis syariah, untuk menjamin transaksi yang halal dan terhindar dari riba, dan gharar. Karena banyaknya perusahaan yang bergerak pada bidang tersebut, khususnya para individu mulai merasa sulit dalam pemilihan biro jasa layanan travel umroh. Adapun suatu perusahaan yang bergerak di bidang bisnis diharapkan dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan serta memberikan produk maupun layanan jasa yang bermutu (Anggraini, 2022). Guna menjamin kepercayaan jamaah, PT. Zam Zam Wisata Islami, sebuah perusahaan travel umroh di Indonesia, menggunakan sistem pembayaran berbasis syariah. Namun

pernyataan tentang seberapa efektif sistem ini dalam meningkatkan kepercayaan jamaah masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa penerapan sistem pembayaran syariah akan benar-benar berdampak positif pada keberlanjutan operasi perusahaan, adapun penerapan sistem ini juga menghadapi tantangan, seperti kurangnya pemahaman jamaah tentang mekanisme dan keuntungan sistem tersebut. Oleh karena itu, pentingnya untuk mengevaluasi bagaimana PT. Zam Zam Wisata Islami mengatasi tantangan tersebut dan memastikan bahwa sistem pembayaran syariah yang di terapkan berjalan secara efektif.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang fenomena terkait pelaksanaan sistem pembayaran syariah, namun masih banyak kekurangan dalam kajian mengenai tingkat ke efektivitasan dari sistem pembayaran secara syariah yang di terapkan. Menurut Wulandari (2019) menjelaskan Efektivitas adalah suatu keberhasilan dalam mencapai suatu target di dalam organisasi layanan publik, hal ini dapat di ukur dengan melakukan suatu perbandingan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang di capai. Transaksi berbasis syariah adalah prinsip yang harus di patuhi, dan sudah ada di tetapkan di dalam Al- Qur'an dan hadis yang melarang praktik *riba* (bunga), *gharar*, (ketidak pastian), serta *maysir* (perjudian). Meskipun metode pembayaran berbasis syariah mulai digunakan, kepercayaan jamaah masih di bawah tingkat ideal (Suryaman, 2023). Hal ini di sebabkan beberapa hal, termasuk kurangnya pengetahuan tentang manfaat sistem transaksi syariah, kendala teknologi, serta layanan yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Islam memberikan pandangan bahwa penekanan pada pencatatan transaksi yang digunakan secara jelas dalam Surah Al-Baqarah ayat 282. Ayat ini menjelaskan dan memberikan perintah untuk mencatat setiap transaksi terhadap utang piutang secara menyeluruh dan rinci, ayat tersebut yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بِيخْسٍ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمْلَ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهَدُوا إِذَا

تَبَايَعْتُمْ ۖ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفْعَلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

٢٨٢

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya, dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar, dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan. Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur, dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya, janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil, dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya, yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya, dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu, dan bertakwalah kepada Allah, Allah mengajarmu, dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu. Asbabun Nuzul : Pada waktu rasulullah saw datang kemadinah pertama kali orang-orang penduduk asli biasa menyewakan kebunnya dalam waktu satu, dua, atau tiga tahun. (Q.S. Al-Baqarah: 282).

Ayat ini menjelaskan tentang ajakan kepada orang-orang yang beriman untuk menuliskan perjanjian-perjanjian utang piutang dalam kasus dimana transaksi tidak di lakukan secara tunai dan memerlukan jangka waktu untuk di selesaikan. Tujuan utama adalah untuk menciptakan suatu kejelasan sehingga tidak ada masalah yang terjadi di masa depan. Hak-hak kedua belah pihak di lindungi dengan sangat baik melalui penulisan suatu perjanjian (Sitompul, 2018).

Penulisan perjanjian juga melindungi pihak yang rentan, seperti pemberi pinjaman atau pihak dengan kepentingan transaksi. Dalam situasi seperti ini, kehadiran saksi dan dokumen tertulis merupakan bukti yang dapat diandalkan dalam kasus perselisihan, hal ini menunjukkan bahwa Islam menekankan pentingnya menghindari *gaharar*, atau ketidakpastian dalam semua jenis transaksi. Dengan adanya pencantatan setiap transaksi kedua belah pihak dapat menjalankan transaksi dengan lebih aman, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah dengan menulis kesepakatan yang rinci.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, penulis ingin menentukan seberapa efektif PT. Zam Zam Wisata Islami menggunakan sistem pembayaran berbasis syariah untuk meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap layanan yang di berikan, dengan menggunakan metode yang rinci, penulis berharap dapat menemukan dan membedakan aspek-aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan para jamaah terhadap layanan yang digunakan. Penulis berusaha untuk mendapatkan wawasan yang lebih jelas mengenai faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepercayaan, seperti transparansi transaksi, kemudahan sistem pembayaran, dan pemahaman tentang prinsip syariah. Dalam hal ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang di uraikan sebelumnya, indentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Belum optimalnya penerapan sistem pembayaran berbasis syariah pada layanan travel umroh PT. Zam Zam Wisata Islami, yang menyebabkan jamaah belum sepenuhnya memahami mekanisme dan prinsip syariah dalam transaksi tersebut.
2. Sistem pembayaran berbasis syariah yang di terapkan masih belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepercayaan jamaah, khususnya terkait aspek keamanan dan keterbukaan informasi transaksi.
3. Terdapat kurangnya pemahaman calon jamaah umroh mengenai karakteristik dan prinsip sistem pembayaran berbasis syariah menjadi

salah satu faktor yang dapat menghambat efektivitas sistem ini dalam membangun kepercayaan jamaah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan sistem pembayaran berbasis syariah pada layanan travel umroh PT. Zam Zam Wisata Islami.
2. Sejauh mana efektivitas sistem pembayaran berbasis syariah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan travel umroh di PT. Zam Zam Wisata Islami.
3. Apa saja faktor pendukung atau penghambat efektivitas sistem pembayaran berbasis syariah dalam membangun kepercayaan jamaah.

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka penelitian ini di lakukan bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran berbasis syariah pada layanan travel umroh PT. Zam Zam Wisata Islami.
2. Mengetahui efektivitas sistem pembayaran syariah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan travel umroh di PT. Zam Zam Wisata Islami.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas sistem pembayaran berbasis syariah dalam membangun kepercayaan jamaah

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh di dalam penyusunan penelitian ini diantaranya adalah:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan wawasan teoritis tentang bagaimana sistem pembayaran syariah dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepercayaan

konsumen, khususnya dalam konteks layanan travel umroh pada PT. Zam Zam Wisata Islami

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai metode penerapan teori-teori yang di peroleh selama dibangku perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan secara praktis terkait masalah yang di hadapi.

b. Bagi Dunia Akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi informasi, wawasan, serta di harapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya.

c. Bagi PT. Zam Zam Wisata Islami

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan penerapan sistem pembayaran berbasis syariah agar lebih efektif dalam membangun kepercayaan jamaah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tercantumkan pada proposal ini terdiri dari 3 bab dengan sistematika penyampaian yang sesuai dengan urutan. Adapun sistematika penulisan pada pembuatan proposal sebagai berikut.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah berupa permasalahan yang muncul dari uraian latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berisikan rencana dari isi proposal secara menyeluruh.

BAB II : Landasan Teoritis

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka yang membahas teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, serta mencantumkan kerangka berpikir terjadinya fenomena yang akan di teliti dan kajian terlebih dahulu yang relevan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian yang membahas tentang metode penelitian, lokasi penelitian, dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta teknik keabsahan data.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi instansi, deskripsi karakteristik responden, penyajian data, analisis data, interpretasi data hasil analisis data

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Sistem Pembayaran Berbasis Syariah

a. Definisi Sistem Pembayaran Berbasis Syariah

Sistem pembayaran berbasis syariah adalah kaidah transaksi yang menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam untuk melakukan transaksi, dengan fokus pada keadilan, transparansi, dan penghindaran *riba* (bunga) (Wady & Kurniawan, 2018). Semua transaksi keuangan dilakukan sesuai dengan aturan syariah, hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang di larang dalam Islam, seperti *gharar* (ketidakpastian) dan *maysir* (perjudian). Dalam sistem ini pembayaran berbasis syariah, prinsip keadilan berarti bahwa hak dan kewajiban setiap pihak harus jelas dan seimbang, hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan atau mendapatkan keuntungan secara tidak adil dalam transaksi. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah di Indonesia mengatur tentang penyelenggaraan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sistem pembayaran adalah hal mengatur tentang perjanjian, dalam menjalankan operasional untuk memenuhi kewajiban, tentang penerimaan pembayaran melalui transfer uang antar individu, bank, dan lembaga keuangan (Mubarak et al., 2022). Sistem pembayaran berbasis syariah bertujuan untuk mendorong inklusi keuangan lebih luas, bukan hanya untuk memfasilitasi transfer uang antar individu. Pentingnya prinsip syariah dalam transaksi keuangan semakin diakui oleh masyarakat. Sistem ini memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah, pada akhirnya sistem pembayaran syariah meningkatkan stabilitas ekonomi dan menanamkan nilai nilai Islam di masyarakat (Andika & Uswah Hasanah, 2022).

Penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah di dalam kehidupan sehari-hari mendorong perusahaan untuk dapat memastikan kepatuhan terhadap norma-norma etika Islam di dalam aspek oprasionalnya, dengan menggunakan prinsip ekonomi syariah pada perusahaan dapat

menciptakan sistem pembayaran yang sesuai dengan prinsip Islam, tetapi juga mendukung keberlanjutan ekonomi yang lebih inklusif dan adil. Implementasi teknologi dalam sistem pembayaran syariah pada layanan travel umroh yang menggunakan bank-bank seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Mega Syariah, dapat memberikan kemudahan pada jamaah untuk melakukan pembayaran biaya perjalanan umroh dengan cara transparan dan sesuai dengan kenteuan ajaran Islam (Oktaviani, 2018).

Berdasarkan teori di atas sistem pembayaran syariah dapat di simpulkan sebagai transaksi yang mengacu pada metode pembayaran sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, seperti larangan *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian). Hal ini menjamin bahwa tidak ada unsur pengambilan keuntungan yang tidak sah dan masing-masing pihak yang bertransaksi memperoleh keuntungan yang adil dan wajar sesuai dengan standar syariah. Sistem pembayaran berbasis syariah berusaha untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, dengan adanya sistem pembayaran syariah dapat menciptakan lingkungan transaksi yang lebih stabil dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

b. Karakteristik Sistem Pembayaran Berbasis Syariah

Di dalam sistem pembayaran syariah, memiliki karakteristik khusus yang dapat mencerminkan prinsip-prinsip Islam, setiap transaksi dalam sistem ini dilakukan dengan mempertimbangkan moral yang di ajarkan oleh agama, dan setiap pihak memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil. Pada sistem pembayaran syariah dilakukan implementasi prinsip-prinsip syariah seperti mengimplentasikan berbagai jenis akad, dan menghindari ketidakpastian (Nasution, 2020). Setiap transaksi tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan material, tetapi juga harus sesuai dengan nilai-nilai etika dan spritual, dengan adanya sistem pembayaran syariah tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga berfungsi untuk membangun hubungan antara pihak-pihak yang terlibat yang saling menguntungkan.

Menurut Karimatus (2024), adapun prinsip-prinsip sistem pembayaran syariah berfungsi sebagai landasan utama dalam bertransaksi, prinsip tersebut meliputi:

1) Larangan Riba (*Bunga*)

Bunga, atau riba, adalah hal yang di larang di dalam semua transaksi keuangan, keuntungan tidak dapat di peroleh dengan membebankan bunga atas pinjaman, sebaiknya keuntungan harus di peroleh secara adil dan melalui bagi hasil (Abidin, 2022).

2) Larangan Gharar (*Ketidakpastian*)

Setiap transaksi harus jelas dan semua pihak memahami syarat dan ketentuan transaksi dengan jelas dan tidak menyebabkan kerugian bagi pihak yang terlibat di dalam transaksi (Ningrum et al., 2023).

3) Larangan Maysir (*Judi*)

Dalam Islam, maysir di anggap haram karena maysir adalah mendapatkan keuntungan tanpa adanya usaha yang sah, seperti judi, hal tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak yang terlibat di dalamnya.

4) Transparasi dan keterbukaan

Mewajibkan adanya keterbukaan informasi dalam setiap transaksi mengenai harga-harga, serta syarat-syarat dalam membangun kepercayaan antara pihak yang terlibat.

5) Akad (*Perjanjian*) yang Sah

Definisi akad (*perjanjian*) yang sah adalah konteks hukum Islam yang merujuk pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang memenuhi syarat tertentu sesuai dengan hukum Islam.

Seperti yang telah di jelaskan di dalam ayat-ayat Al-Qur'an, transaksi yang di gunakan dalam hal ini harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang sudah tertera di dalam surah Al-Baqarah ayat 275 berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila, keadaan mereka yang demikian itu, adalah di sebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan

mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (Q.S Al-Baqarah : 275).

Tujuan dari sistem pembayaran syariah adalah untuk mewujudkan keadilan di dalam setiap transaksi, semua pihak mendapatkan keuntungan yang adil dan tanpa ada pihak yang dirugikan, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan keadilan dalam setiap transaksi (Holilah, 2020). Prinsip ini adalah inti dari ajaran Islam, yang menekankan keseimbangan, kejujuran, dan perlakuan setara terhadap semua orang yang terlibat di dalam transaksi. Pada sistem pembayaran syariah, keadilan di terapkan melalui mekanisme transparansi, di mana semua syarat dan persyaratan transaksi dibahas secara menyeluruh sebelum perjanjian dibuat. Informasi yang diberikan termasuk jumlah pembayaran, jangka pembayaran, serta cara pelunasan transaksi dan resiko yang dihadapi.

c. Jenis-Jenis Akad Dalam Sistem Pembayaran Syariah

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), yang bertanggung jawab atas bidang ekonomi syariah di Indonesia mengeluarkan fatwa tentang uang elektronik. Fatwa Nomor DSN-MUI tentang Uang Elektronik Syariah Nomor 116/DSNMUI/IX/2017 (Pati, 2023). Pada transaksi syariah terdapat arahan yang menjadi prinsip dasar dari adanya syarat-syarat sah nya transaksi, seperti adanya akad-akad perjanjian yang harus di penuhi dalam setiap transaksi.

Menurut Mukhlis Kaspul Anwar, (2024) ada berbagai jenis akad yang digunakan dalam melakukan transaksi, berikut beberapa akad tersebut:

1) Akad Mudharabah

Mudharabah adalah kontrak kerjasama antara pengelola modal (mudharib) dengan pemilik modal (shahibul mal), pengelola bertanggung jawab untuk menjalankan usaha, sementara pemilik modal menyediakan uang. Kecuali jika pengelola lalai, kerugian di

tanggung oleh pemilik modal, sedangkan keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan (Pradesyah, 2021).

2) Akad Murabahah

Murabahah adalah transaksi akad jual beli dimana seorang penjual memberitahu harga beli barang kepada pembeli, dan pembeli membayar produk dengan harga yang lebih tinggi sebagai nilai keuntungan yang di sepakati.

3) Akad Salam

Merupakan akad yang melakukan pembelian barang yang di bayar dimuka, sedangkan barang tersebut dikirim dikemudian hari sesuai dengan kesepakatan.

4) Akad Istisna'

Merupakan akad pemesanan produk yang kemudian produk tersebut di buat, pembayaran dilakukan di awal proyek, di tengah-tengah proyek, atau setelah produk selesai dibuat.

5) Akad Ijarah

Merupakan akad jenis pengaturan sewa menyewa dimana pemilik barang menyewakan hak untuk menggunakan barang atau jasa kepada penyewa dengan imbalan tarif sewa yang telah di tentukan.

2. Efektivitas Sistem Pembayaran

a. Konsep Efektivitas Sistem Pembayaran

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang berasal dari bahasa inggirs *effective* yang berarti keberhasilan. Definisi efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi dalam mengidentifikasi seberapa baik kinerja organisasi dalam mencapai tujuan yang telah di ditetapkan (Nata et al., 2022). Salah satu elemen penting dalam eveluasi kinerja organisasi adalah efektivitas, efektivitas tidak hanya mengukur jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga seberapa baik hasil tersebut sesuai dengan tujuan yang telah di ditetapkan, dalam kata lain efektivitas berkaitan pada kualitas hasil yang di capai dan seberapa baik hal tersebut relevan terhadap tujuan visi dan misi oraganisasi, adapun pendapat lain tentang definisi dari efektivitas yaitu suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang di inginkan

dan menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan (Bowo & Mahrudi, 2022).

Efektivitas sistem pembayaran adalah tingkat kemampuan sistem untuk mencapai tujuan tertentu, seperti kemudahan transaksi, kecepatan, keamanan, dan kepuasan dari pengguna (Trihayunda et al., 2023). Keberhasilan sistem pembayaran dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berhubungan yang membentuk gagasan tentang keberhasilan dari sistem pembayaran, pencapaian tujuan, integrasi, kemampuan beradaptasi, kepuasan pengguna dan keamanan sistem pembayaran dapat memenuhi kebutuhan dan menghasilkan hal yang diinginkan, beberapa faktor penting lainnya dalam menentukan keefektifan sistem pembayaran adalah kecepatan, pengguna transaksi bisa selesai dalam hitungan detik. Otoritas, verifikasi, dan penyelesaian transaksi yang berkelanjutan dijamin oleh sistem pembayaran yang efisien. Selain meningkatkan produktivitas, hal ini membantu perusahaan menghindari antrian panjang yang berdampak negatif pada pengalaman pelanggan (Khairunnisa, 2023). Seberapa baik sistem pembayaran dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menghasilkan hal yang diinginkan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pembayaran

Menurut Amelia (2024), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pembayaran diantaranya:

- 1) Kemudahan Penggunaan kemudahan dalam melakukan transaksi memiliki peran besar di dalam efektivitas sistem pembayaran.
- 2) Tingkat keamanan yang tinggi, dapat memberikan kepercayaan pengguna pada layanan sistem pembayaran
- 3) Kepatuhan syariah

Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah menjadi faktor kunci dalam menarik pengguna, terutama masyarakat yang menghindari praktik riba.

3. Kepercayaan Jamaah Dalam Layanan Travel Umroh

a. Definisi Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu kondisi psikologis dimana kemampuan seseorang bergantung pada orang yang dipercayai, kepercayaan merupakan suatu kondisi mental yang di landaskan oleh situasi seseorang dalam konteks sosial, ketika seorang mengambil keputusan mereka akan lebih cenderung memilih keputusan yang di dasarkan pada pilihan orang-orang yang di percaya (Yacob, 2018). Kepercayaan sangat penting dalam kehidupan sosial. Seringkali, keputusan seseorang di pengaruhi oleh lingkungan sosialnya, termasuk orang-orang yang mereka percayai. Rekomendasi atau saran dari orang-orang yang di anggap dapat di percaya lebih cenderung diikuti saat seseorang menghadapi pilihan. Hal ini terjadi karena kepercayaan memberikan rasa aman, yang membuat seseorang lebih yakin bahwa keputusan yang dibuat berdasarkan saran orang yang dipercaya akan memiliki hasil yang baik (Hayati, 2024).

Kepercayaan (*trust*), memerlukan beberapa waktu bagi kedua belah pihak untuk membangun kepercayaan satu sama lain. Hubungan antara perusahaan dan pelangganya di wakili dalam tingkat kepercayaan yang dimiliki pelanggan terhadap bisnis. Tarigan (2024), menyatakan bahwa kepercayaan di definisikan sebagai aspek sebuah hubungan yang dapat mengukur suatu tingkat dimana semua orang dapat mempercayai perilaku individu atas setiap janji yang dia buat. Konsumen percaya bahwa penyedia barang atau jasa dapat di andalkan dalam memenuhi janjinya, yang biasa di kenal sebagai kepercayaan konsumen. Kepercayaan adalah harapan dari seorang konsumen yang melakukan transaksi dengan mencakup pemahaman tentang potensi dari keputusan yang di ambil, ketika seorang melakukan transaksi mereka lebih cenderung mencari pengalaman dan menggali informasi dari pihak lain (Chairy, 2021). Pada transaksi syariah, kepercayaan dapat definisikan sebagai harapan dari pihak yang terlibat dalam transaksi yang akan memenuhi janji atau memberikan hasil yang sesuai dengan ekspektasi. Ketika orang memilih untuk membeli barang atau jasa, mereka biasanya bergantung pada pemahaman mereka tentang manfaat atau resiko dari keputusan tersebut. Harapan ini didasarkan pada keyakinan bahwa penyedia barang atau jasa

memiliki integritas dan kemampuan untuk memberikan kualitas yang di janjikan, menciptakan rasa aman bagi pelanggan (Amsari, 2023).

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat di simpulkan bahwa kepercayaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan atau harapan bahwa orang lain akan bertindak sesuai dengan harapan dalam hal sosial, ekonomi, dan propesional. Kepercayaan membangun kerja sama, mengurangi risiko, dan rasa aman dalam berbagai hubungan, kepercayaan juga tidak hanya mencakup keyakinan individu, tetapi juga terhadap institusi yang ada sehingga sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang stabil dan harmonis.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Menurut Kanisem (2020), adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan diantaranya adalah:

1) Pengalaman (*Experienced*)

Pengalaman berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan perusahaan, bisnis, pencapaian ekonomi perusahaan, dan sebagainya. Memperoleh banyak pengalaman bisnis yang menarik dapat membantu organisasi memahami permintaan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik.

2) Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah prosedur dan hasil operasi bisnis yang dapat di evaluasi oleh konsumen, kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang baik.

3) Kecerdasan

Adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam mengendalikan masalah yang terjadi di dalam perusahaan. Kecerdasan menjadi peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan, karena kejujuran yang kuat bisa menjadi daya tarik pelanggan.

c. Peran sistem syariah dalam membangun kepercayaan Jamaah

Sistem keuangan syariah yang berlandaskan dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas, dasar keberhasilan dalam

membangun kepercayaan masyarakat pada perusahaan yang menyediakan sistem pembayaran berbasis syariah. Transparansi berkaitan dengan kegiatan ekonomi, transparansi adalah kegiatan penting yang dapat menciptakan lingkungan bisnis yang aman dan adil, transparansi melibatkan penyediaan informasi-informasi yang jelas mengenai laporan keuangan pada perusahaan (Amelia et al., 2024). Pada kegiatan ekonomi transparansi sangat penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman dan adil. Perusahaan dan para pelaku ekonomi diharapkan dapat beroperasi dengan jujur dan terbuka, terutama dalam memberikan informasi yang relevan kepada semua pemangku kepentingan. Hal ini mencakup menyediakan laporan keuangan yang akurat, dapat dipercaya dan mudah diakses. Memberikan informasi ini kepada semua orang termasuk investor, mitra bisnis, dan masyarakat umum, dapat meningkatkan kepercayaan.

Ada beberapa aspek yang menjelaskan bagaimana sistem syariah dapat meningkatkan kepercayaan (Hidayati et al., 2024).

- 1) Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam sistem keuangan syariah, sangat penting untuk setiap transaksi dikarenakan dapat memberikan informasi tentang barang dan jasa serta biaya, risiko, dan keuntungan sehingga pelanggan merasa lebih aman dan lebih percaya terhadap layanan mereka.
- 2) Kepuasan jamaah menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan pada pelanggan dikarenakan ketika jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka akan memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap kepuasan lembaga atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.
- 3) Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan layanan yang baik cenderung lebih percaya pada bisnis tersebut.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai referensi untuk topik penelitian ini. Penelitian sebelumnya

mencakup beberapa temuan penelitian yang telah di teliti oleh orang lain, dalam bentuk skripsi, jurnal, serta karya ilmiah yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut adalah penelitian yang telah di pilih.

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1.	(Royani, 2024)	Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran <i>Cash On Destination</i> Dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon Jamaah Umrah di PT. Hijrah Madinah Pekalongan	Variabel X : Manajemen penerapan sistem pembayaran <i>Cash on Destination</i> (COD) Variabel Y : Kepercayaan calon jamaah umrah	Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan melalui obeservasi dan wawancara, dokumentasi.	PT. Hijarah Makkah Madina menggunakan sistem COD untuk meningkatkan kepercayaan jamaah dengan memberikan opsi pembayaran setelah tiba di Mekkah. Sistem ini mencakup perencanaan tujuan, pembagian tugas, pemberian arahan dan evaluasi perbaikan. Adapun analisis SWOT menunjukan kekuatan berupa inovasi sistem pembayaran. Dan tingkat kepercayaan jamaah terbentuk melalui tiga aspek diantaranya : kemampuan, kebaikan hati, integritas. Sistem COD berhasil meningkatkan

					kepercayaan jamaah setiap tahunnya.
2.	(Siti Hidayatul Aeni, 2023)	Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Sistem Pembayaran Tunda dalam Transaksi Jual Beli Gabah	Variabel X : Sistem pembayaran tunda dalam transaksi jual beli gabah Variabel Y : Kesesuaian dengan prinsip hukum ekonomi syariah	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Di desa Montong Are, pengumpulan menunda pembayaran kepada petani. Penundaan ini sering melanggar kesepakatan awal, tetapi karena kepercayaan yang telah terbentuk petani tetap menerimanya. Secara hukum ekonomi syariah praktik ini memenuhi syarat jual beli seperti kejelasan harga waktu pembayaran. Meskipun secara syariah penundaan pembayaran oleh pengepul harus didukung oleh alasan yang dapat diterima oleh pihak penjual, seperti waktu yang di perlukan untuk menghitung harga bersih gabah di pabrik.
3.	(Kirom, 2023)	Analisis Transaksi	Variabel X : Penafsiran	Penelitian Kepustakaa	Penelitian ini menunjukkan bahwa

		Keuangan Syariah Di Indonesia Perspektif Q.S Al-Baqarah 282	Q.S Al-Baqarah ayat 282 Variabel Y : Transaksi Keuangan Syariah di Indonesia	n (<i>library research</i>)	penafsiran ayat 282 surah Al-Baqarah memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana transaksi keuangan di Indonesia. Ayat ini menegaskan bahwa pencatatan setiap transaksi atas kehadiran dua saksi sangat penting dalam konteks ini, hal ini sejalan dengan prinsip syariah yang mengatur keadilan transparansi dalam transaksi. Terlepas dari banyak fakta bahwa banyak lembaga keuangan syariah telah menggunakan prinsip-prinsip ini, bagian pasar mereka masih rendah dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional hal ini menunjukkan perlu banyaknya bersosialisasi dan memahami keunggulan transaksi
--	--	---	--	-------------------------------	---

					syariah, penelitian ini menemukan bahwa peningkatan layanan keuangan syariah, terutama yang berbasis teknologi, dapat meningkatkan inklusi keuangan dan memudahkan masyarakat untuk bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah
4.	(Rifauddin et al., 2023)	Analisis Sistem Pembayaran digital dalam Ekonomi Syariah: Tantangan dan Peluang untuk Bisnis Halal	Variabel X : Sistem pembayaran digital dalam ekonomi syariah Variabel Y : Tantangan dan peluang yang dihadapi oleh bisnis halal	<i>Systematic Literature Review</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital syariah dapat meningkatkan efisiensi transaksi secara signifikan. Bisnis halal dapat menggunakan teknologi <i>fintech</i> untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan aman sehingga meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu kepatuhan syariah menjadi kunci utama menumbuhkan kepercayaan pengguna

					terhadap sistem pembayaran digital, yang akan mendorong pertumbuhan bisnis.
5.	(Fadhil & Ropei, 2022)	Sistem Pembayaran Tanggung Renteng dalam Narasi Hukum Ekonomi Syariah	Variabel X: Sistem pembayaran tanggung renteng Variabel Y: Dampak dari sistem pembayaran tanggung renteng terhadap nasabah PT. PNNM mekaar	Menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab kolektif digunakan dalam sistem pembayaran tanggung renteng PT. PNNM Mekaar. Dalam sistem ini, kelompok 10-15 pelanggan bekerja sama untuk membayar angsuran ketika salah satu anggota tidak dapat membayar. Studi menunjukkan bahwa praktik tanggung renteng menyebabkan masalah dari pada manfaat, meskipun sistem ini dimaksud untuk mencegah kredit macet. Dalam konteks hukum Islam bahwa sistem tanggung renteng harus dihindari karena tidak sejalan dengan prinsip

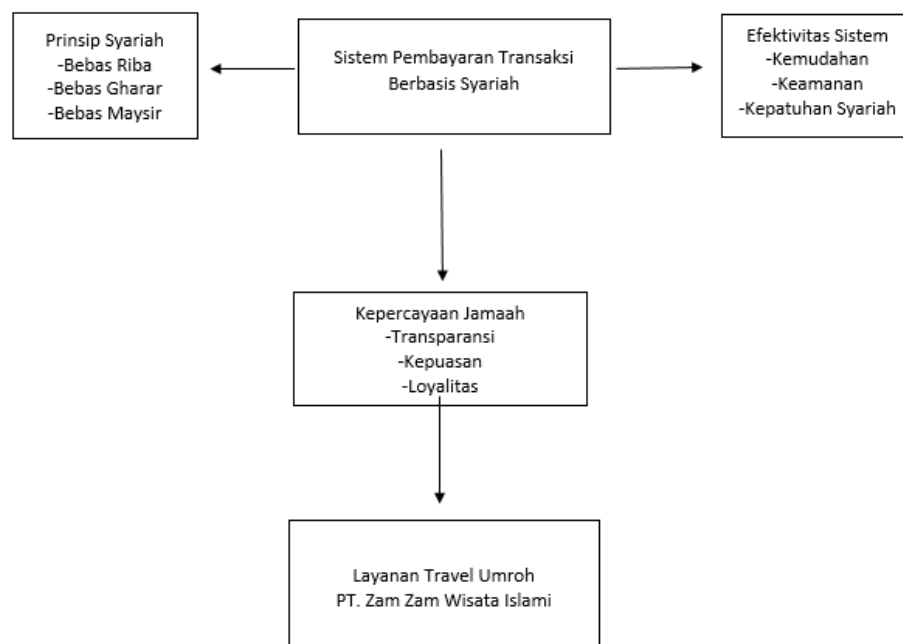
					amanah dan keadilan muamalah.
6.	(Nikmatul Maula Pulungan, 2023)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran keuangan syariah di Sumatera Utara	Variabel X: X1:Persepsi tentang kemudahan QRIS X2:Manfaat pengguna QRIS X3:Sikap terhadap pengguna QRIS X4:Niat Menggunakan QRIS X5:Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran keuangan syariah Variabel Y: QRIS sebagai alat pembayaran keuangan syariah	Menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat penggunaan QRIS memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 2,123 ($p=0,034$) selain itu variabel penggunaan aktual QRIS menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, dengan t-statistik 2,893 ($p=0,004$). Temuan ini mengidentifikasi bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan QRIS, semakin besar kemungkinan masyarakat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran keuangan syariah.

Judul penelitian “**Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami**” memiliki persamaan dan perbedaan, pada penelitian terlebih dahulu, hal ini menunjukkan penerapan sistem pembayaran syariah dapat meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan travel umroh. Studi ini bergabung dengan penelitian sebelumnya yang melihat bagaimana sistem pembayaran syariah mempengaruhi kepercayaan pelanggan dalam perbankan syariah. Terlepas dari konteks yang berbeda, satu sama lain di bidang perbankan, keduanya menekankan betapa pentingnya prinsip syariah untuk membangun kepercayaan pelanggan. Perbedaan umum terletak pada fokus industrinya, penelitian pertama meneliti pariwisata religi, sedangkan penelitian lainnya membahas tentang perbankan. Namun keduanya setuju bahwa praktik syariah yang konsisten dapat meningkatkan kesetiaan dan kepercayaan pelanggan.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran



Sistem pembayaran transaksi berbasis syariah memiliki peran penting dalam ekonomi Islam, khususnya dalam bidang travel, termasuk perjalanan ibadah umroh dan haji. Sistem ini membuat pelanggan lebih percaya pada transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Sistem ini menjamin keberkahan dalam setiap transaksi karena menghindari elemen seperti *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan praktik tidak adil lainnya. Dampak bagi perusahaan yang menerapkan sistem pembayaran syariah memiliki peluang lebih besar untuk berhasil karena memenuhi kebutuhan finansial dan spritual pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang berpusat pada pemahaman mendalam tentang fenomena, konteks, atau hubungan antara variabel yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah, dimana seorang peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) dan menganalisis data secara induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pentingnya makna daripada generalisasi (Safarudin et al., 2023).

Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan permasalahan secara rinci dengan mempelajari kelompok atau kajian tertentu. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk kata-kata yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif, meliputi reduksi data, dan penarikan kesimpulan (Fadli, 2021). Data diambil dengan cara melakukan wawancara langsung yang bersumber dari staff karyawan di PT. Zam Zam Wisata Islami penyedia jasa layanan travel umroh. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang pengalaman, perspektif, dan pemahaman karyawan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan layanan travel umroh yang mereka tawarkan. Dengan melakukan wawancara langsung, peneliti dapat mendapatkan lebih banyak informasi tentang dinamika internal perusahaan terutama dari sudut pandang karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari perusahaan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data kualitatif, yang mencakup pemahaman subjektif dari orang-orang yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada PT. Zam Zam Wisata Islami yang berada di jalan Al Falah, Muctar Basri No. B6, Kel, Glugur Darat 2, Kec. Medan Timur Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan yang relevan dengan tujuan dan fokus penelitian. Di karenakan PT. Zam Zam

Waktu penelitian di jadwalkan selama 5 bulan, dimulai dari bulan Desember 2024 s/d April 2025 yang mencakup tahapan pengumpulan data melalui survei, pengumpulan data melalui wawancara, hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Dengan rincian waktu penelitian yang dapat di jelaskan pada tabel sebagai berikut.

No	Kegiatan	Desember 2024				Januari 2025				Februari 2025				Maret 2025				April 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Bimbingan Proposal																				
4	Seminar Proposal																				
5	Pengumpulan Data																				
5	Pengelolaan Data																				
7	Penyusunan Skripsi/																				
8	Bimbingan Skripsi/																				
	Sidang Meja Hijau																				

C. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian melalui berbagai metode informasi. Data ini juga diperoleh dari pihak responden berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Pengumpulan data primer dilakukan dengan mengumpulkan dan melibatkan responden yang relevan, seperti pihak manajemen PT. Zam Zam Wisata Islami. Responden yang terkait pada penelitian ini adalah Staff keuangan, pelayanan pelanggan serta staff pemasaran, dalam penelitian ini responden yang terkait sebanyak 3 orang yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a) Bekerja di bagian keuangan PT. Zam Zam Wisata Islami
- b) Bekerja di bagian layanan pelanggan dan berintraksi langsung dengan jamaah terkait penggunaan sistem pembayaran syariah.
- c) Bekerja di bagian pemasaran serta bertanggung jawab dalam strategi promosi dan layanan perjalanan berbasis syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber, yang biasanya dikumpulkan dari pihak lain sebelum digunakan dalam penelitian. Data skunder untuk penelitian ini berasal dari studi kepustakaan yang mencakup artikel, buku jurnal, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan topik penelitian, data sekunder juga dapat diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, yang dapat memberikan wawasan dan informasi tambahan untuk di analisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Obeservasi

Observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana sistem pembayaran berbasis syariah digunakan di PT. Zam Zam Wisata Islami. Peneliti akan melihat bagaimana jamaah membayar umroh, baik di kantor pelayanan. Tujuan observasi ini adalah untuk memahami bagaimana

sistem ini bekerja dan bagaimana jamaah berintraksi dengan karyawan. Penelitian ini akan mengingat hal-hal penting seperti transparansi, keamanan, dan kenyamanan jamaah saat melakukan transaksi.

2. Wawancara

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan beberapa orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan sistem pembayaran PT. Zam Zam Wisata Islami. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui lebih banyak tentang penerapan sistem pembayaran berbasis syariah dan bagaimana sistem ini dapat meningkatkan kepercayaan jamaah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan berbagai dokumen yang relevan yang dimiliki oleh PT. Zam Zam Wisata Islami. Seperti laporan tahunan, materi promosi, dokumen internal yang dimiliki perusahaan yang menjelaskan prosedur dan regulasi dalam implementasi sistem pembayaran syariah.

E. Teknik Analisis Data

Salah satu bagian dari proses penelitian adalah analisis data, yang berarti menginterpretasikan data lapangan yang telah dikumpulkan dan di proses untuk menghasilkan informasi tertentu. Penelitian menggunakan reduksi data, penelitian lapangan dan penarikan kesimpulan untuk melakukan analisis data.

1. Reduksi Data

Ini adalah tahap menyederhanakan atau mereduksi data agar sesuai dengan kebutuhan dan mudah di akses. Pengamatan langsung di lapangan, wawancara, dan survey kepuasan pelanggan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian dalam mengumpulkan data.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung yang menjadi objek penelitian. Penelitian lapangan menggunakan analisis data deskriptif, berarti menganalisis data untuk permasalahan yang ada dengan cara mengumpulkan data aktual melalui wawancara, observasi secara langsung atau melalui pengamatan terhadap penelitian yang dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Hasil ini merupakan informasi dalam laporan penelitian, yang terlerak di bagian penutup. Penelitian memberikan kesimpulan utama dari penelitian ini, memberikan gambaran singkat tentang hasil dan menyarankan hal-hal yang dapat dilakukan berdasarkan temuan tersebut.

D. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, keabsahan temuan dalam penelitian ini adalah pengecekan dengan kriteria kredibilitas. Kredibilitas adalah suatu kriteria dimana data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang dikumpulkan sudah selesai, yang dimana teknik untuk mencapai suatu kredibilitas yaitu dengan cara observasi secara detail, triangulasi serta membandingkan dengan hasil penelitian yang lain.

Pada pendekatan ini menggunakan metode kualitatif, yang dimana dalam pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah suatu studi fenomena yang saling terkait dalam menggunakan berbagai pendekatan dalam mengkaji suatu fenomena yang saling terkait dari sudut pandang yang berbeda (Nurfajriani et al., 2024). Pada penelitian ini untuk menguji dan memastikan validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan digunakan untuk mendapatkan datanya. Triangulasi sumber, yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui berbagai sumber atau informan yang berbeda (Andarusni Alfansyur, 2020).

Pada triangulasi sumber adalah *cross check* yaitu membandingkan suatu fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain, di dalam triangulasi sumber ada beberapa elemen dalam mengumpulkan data yaitu, dari berbagai informasi, seperti observasi, wawancara, dokumen, dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah PT. Zam Zam Wisata Islami

PT. Zam Zam Wisata Islami adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, perusahaan ini menjual jasa salah satunya jasa dalam melaksanakan ibadah umroh ke tanah suci. PT. Zam Zam Wisata Islami yang dipimpin oleh Direktur Ibu Emilia terbentuk sejak 15 Agustus 2015 dan sudah memiliki izin PPIU No U 339 Tahun 2020. Berdiri sebagai Travel Agent Perjalanan Umroh di Indonesia. PT. Zam Zam Wisata Islami, adalah biro perjalanan umroh terkemuka di Indonesia, yang berdedikasi untuk memberikan para jamaah sebuah tempat ibadah yang nyaman dan luar biasa, dengan memiliki akreditasi yang baik dan bantuan dari berbagai sumber, bisnis ini terus bekerja untuk meningkatkan penawaran dan memperluas basis pelanggannya di sektor wisata religi.

Berawal dari Umroh bersama Travel Agent Ibu Emilia mempunyai keingintahuannya tentang Umroh, sehingga membuatnya merambah kebisnis perjalanan umroh, dengan memiliki latar belakang yang baik dalam pelayanan dan memiliki dedikasi terhadap kebutuhan jamaah ibu Emilia berdedikasi untuk menawarkan layanan yang nyaman dan edukatif kepada para calon jamaah, beliau berharap proyek ini akan memberikan pengalaman spiritual yang berkesan kepada lebih banyak orang yang membantu mereka dan menjalankan ibadah umroh dengan benar.

Perusahaan ini berlokasi di Medan, di Jalan Al Falah, Muctar Basri No. B6, Kel. Glugur Darat 2, Kec. Medan Timur Sumatera Utara. Lokasi ini memiliki visi untuk menjadi pilihan utama dalam melakukan perjalanan ibadah umroh bagi umat muslim yang ingin menjalankan ibadah umroh. Kini PT. Zam Zam Wisata Islami melebarkan sayapnya dan memiliki 6 cabang dan beberapa member serta marketing lainnya. Persiapan yang baik berperan penting dalam menjaga kenyamanan, kepercayaan dan keamanan, untuk para jamaah, sehingga mampu mencapai Akreditasi A.

Pada berkembangnya Travel PT. Zam Zam Wisata Islami berkat teknologi serta marketing yang mendukung, sampai saat ini jamaah umroh semakin meningkat, hal ini mendorong PT. Zam Zam Wisata Islami semakin banyak menyediakan pilihan paket umroh dengan berbagai macam fasilitas (VVIP, VIP, Reguler). Terhitung jamaah yang berangkat dalam waktu 1 musim sekitar kurang lebih 700 jamaah.

PT. Zam Zam Wisata Islami berharap akan terus berkembang dan menjadi agen perjalanan umroh yang di percaya serta amanah dan dapat di terima baik oleh masyarakat indonesia khususnya di Sumatera Utara kota Medan.

b. Visi dan Misi Dari PT. Zam Zam Wisata Islami

1) Visi

Menjadi perusahaan penyelenggaraan ibadah Umroh dan Haji skala nasional yang aman, amanah, dan profesional, serta terus berkembang dan menjadi pilihan umat muslim dalam perjalanan umroh dan haji.

2) Misi

- a) Memberikan edukasi ke masyarakat tentang perusahaan Travel Umroh dan Haji yang benar dan amanah
- b) Memberikan pelayanan terbaik, nyaman, kompetitif dan memuaskan bagi jamaah.
- c) Memberikan solusi terhadap permasalahan jamaah dalam hal perjalanan umroh dan haji.
- d) Perjalanan religius yang tidak terlupakan bagi pengguna jasa perjalanan umroh
- e) Menjaga silaturahmi peserta jamaah dan jaringan pemasaran PT. Zam Zam Wisata Islami
- f) Kemitraan tanpa batas

c. Logo PT. Zam Zam Wisata Islami



Gambar 4.1 Logo PT. Zam Zam Wisata Islami

Makna dari logo pada PT. Zam Zam Wisata Islami

- 1) Nama “Zam Zam “ merujuk pada air zam zam yang dimana air tersebut di anggap suci dan penuh keberkahan di dalam tradisi Islam. Air ini berasal dari sumur di Makkah dan memiliki makna spritual yang dalam bagi umat muslim. Logo yang menggunakan nama ini mencerminkan harapan perusahaan untuk menjadi sumber keberkahan bagi jamaah yang melaksanakan ibadah umroh.
- 2) Warna yang digunakan dalam logo ini memberikan ketenangan dan kedamaian, warna warna yang digunakan pada logo dapat mencerminkan ketenangan dalam beribadah dan desain sederhana namun elegan dapat menunjukkan profesionalitas dan kepercayaan dua nilai penting dalam bisnis Travel Umroh, di dalam bisnis perjalanan umroh, desain yang sederhana namun elegan dapat menunjukkan profesionalisme dan kepercayaan.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hiarki di dalam organisasi. Pada struktur ini, setiap unit atau bagian serta kelompok pekerjaan yang terkait ditunjukkan setiap tugasnya, adalah mengidentifikasi pengambilan keputusan yang membantu perkembangan organisasi di masa depan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, penetapan organisasi sangat penting adanya. Struktur ini menunjukkan bahwa setiap bagian atau unit tertentu dipimpin oleh seorang atasan dan bawahan setiap karyawan menerima arahan dalam setiap kegiatan.

STRUKTUR ORGANISASI PT ZAM ZAM WISATA ISLAMI



Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Zam Zam Wisata Islami

a. **Direktur Utama**

Bertugas sebagai direktur utama yang bertanggung jawab atas seluruh kebijakan strategis perusahaan, termasuk pengelolaan operasional keuangan, ia memastikan bahwa layanan travel umroh yang di sediakan sesuai dengan standar syariah serta kredibilitas tinggi dimata pelanggan

b. **Manajer Operasional**

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan sehari-hari, mengawasi berbagai divisi, memastikan setiap departemen menjalankan tugasnya dengan baik, serta menangani masalah yang muncul di operasional perusahaan. Selain itu, ia juga berperan dalam memastikan sistem pembayaran dan layanan pada jamaah berjalan secara efektif dan efisien.

c. **Digital Marketing**

Bertanggung jawab dalam mencakup pengelolaan media sosial website dan *platform* lainnya untuk meningkatkan visibilitas perusahaan, bertanggung jawab atas strategi digital *marketing* seperti pembuatan iklan, konten promosi, dan pengoptimalan situs web untuk membuat pelanggan potensial lebih mudah menemukan layanan PT. Zam Zam Wisata Islami.

d. Admin

Bertanggung jawab atas tugas administrasi perusahaan, tugas-tugas ini termasuk mengelola dokumen pendaftaran jamaah, mencatat transaksi, dan memastikan bahwa semua informasi pelanggan disimpan dengan baik. Selain itu, mereka bertanggung jawab untuk memberikan informasi kepada calon jamaah tentang persyaratan perjalanan umroh dan cara pembayaran.

e. Staff Umum

Bekerja sebagai karyawan umum yang membantu berbagai aspek operasi perusahaan. Sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dia dapat untuk mengelola logistik, mengatur perjalanan jamaah, dan membantu tugas administratif lainnya.

f. *Tim Marketing*

Bertugas membangun hubungan dengan komunitas muslim, melakukan promosi langsung kepada calon pelanggan, dan menjelaskan berbagai keunggulan sistem pembayaran syariah yang di tawarkan perusahaan. Selain itu, mereka juga memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kepercayaan jamaah melalui pelayanan yang baik, dan komunikasi yang efektif.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 Februari 2025 di PT. Zam Zam Wisata Islami di Jalan Al Falah, Muctar Basri No. B6, Kel, Glugur Darat 2, Kec. Medan Timur Sumatera Utara. Berikut ini adalah hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis:

Hasil wawancara mengenai prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam sistem pembayaran implementasi memastikan kepatuhan terhadap hukum Islam di PT. Zam Zam Wisata Islami. Salah satu responden menjelaskan bahwa didalam perusahaan PT. Zam Zam Wisata Islami menggunakan akad yang sesuai syariah, seperti akad wakalah serta akad salam pada sistem pembayarannya, PT. Zam Zam Wisata Islami memastikan bahwasanya di dalam setiap transaksi yang dilakukan itu bebas riba, gharar, perusahaan juga memastikan bahwa semua di lakukan melalui bank syariah, jadi bisa terhindar dari bunga yang dilarang dalam Islam.

Narasumber lain menyatakan bahwa PT. Zam Zam Wisata Islami selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada para jamaah tentang mekanisme pembayaran, biasanya PT. Zam Zam Wisata Islami juga menekankan betapa pentingnya akad syariah di dalam setiap transaksi, tujuannya agar jamaah merasa tenang dan yakin bahwasanya uang yang di setorkan dapat di kelola sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Kemudian ditambahkan oleh responden lainnya yang menyatakan bahwa dalam pemasaran, PT Zam Zam Wisata Islami selalu menjelaskan kepada para calon jamaah bahwasanya sistem pembayaran yang digunakan berbasis syariah, jadi tidak adanya biaya tersembunyi atau bunga yang membuat khawatir, dan perusahaan juga bekerjasama dengan lembaga keuangan syariah untuk memastikan semua transaksi sesuai dengan prinsip Islam.

Prosedur transaksi yang dilakukan oleh PT. Zam Zam dapat dipastikan bahwa semua proses pembayaran sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tetap transparan bagi jamaah, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan narasumber yang menyatakan bahwa prosedur transaksi yang dijalankan oleh PT. Zam Zam ini sesuai dengan hukum Islam, yang dimana setiap transaksi menggunakan akad yang jelas, serta di pastikan tidak adanya bunga di dalam setiap transaksi.

Narasumber berikutnya menambahkan biasanya di dalam setiap transaksi pihak perusahaan selalu memberikan nota atau bukti pembayaran kepada para jamaah, pihak perusahaan juga menjelaskan semua komponen biaya yang harus di bayarkan, jika terjadinya keluhan terhadap jamaah pihak staff, PT. Zam Zam selalu membantu para jamaah menjelaskan akad-akad yang digunakan dalam setiap transaksi, disamping itu dijelaskan pula oleh salah satu responden lainnya bahwa dengan adanya transparansi dalam pemasaran itu sangat penting bagi PT. Zam Zam Wisata Islami, untuk memastikan calon jamaah memahami semua prosedur pembayaran sebelum jamaah memutuskan untuk mendaftar, dengan begitu jamaah bisa merasa yakin bahwasanya layanan yang PT. Zam Zam berikan benar-benar aman”.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai langkah-langkah yang diambil oleh PT. Zam Zam untuk memastikan keamanan transaksi pembayaran, dan bagaimana hal ini berkontribusi terhadap kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan, narasumber menyatakan bahwa transaksi yang berhubungan

dengan dana pelanggan perusahaan selalu menggunakan rekening khusus yang sudah diawasi oleh lembaga keuangan, perusahaan juga menerapkan verifikasi ganda untuk setiap pembayaran, jadi jika ada data yang hilang pihak perusahaan tetap mempunyai cadangan.

Narasumber lain menyatakan perusahaan selalu mengkonfirmasi pembayaran secara langsung kepada para jamaah, biasanya lewat SMS, WhatsApp, Email, serta melakukan telpon secara langsung kepada para jamaah, dengan cara ini, mereka biasanya merasa yakin bahwa uang mereka itu sudah di terima dan tercatat dengan baik.

Sistem pembayaran syariah memberikan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan jamaah, berdasarkan hasil wawancara narasumber menyatakan bahwasanya sistem pembayaran secara syariah ini dapat meningkatkan kepercayaan jamaah, dikarenakan jamaah merasa yakin bahwa semua transaksi yang di lakukan sesuai dengan prinsip Islam, dan bebas tanpa adanya riba. Kemudian responden lain menyatakan di dalam sistem pemasaran perusahaan menyoroti bahwasanya sistem pembayaran secara syariah memberikan kepastian hukum dan etika dalam transaksi, yang membuat calon jamaah lebih percaya untuk memilih layanan PT. Zam Zam Wisata Islami di banding dengan travel lain.

Mengenai pertanyaan seberapa efektif perusahaan dalam merespon pertanyaan atau keluhan dari jamaah, hasil wawancara yang di dapat “perusahaan menyediakan layanan pelanggan yang aktif melalui WhatsApp, dengan cara merespon para chat dari pelanggan merespon dengan cepat dan jelas. Selanjutnya Narasumber berikutnya menambahkan, di perusahaan juga menyediakan tim khusus yang siap menangani pertanyaan dan keluhan terkait sistem pembayaran, pihak perusahaan juga berusaha merespon dengan cepat agar jamaah bisa mendapatkan solusi untuk setiap permasalahan mereka”.

Masalah sistem pembayaran berbasis syariah memberikan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan jamaah dan mekanismenya dalam membangun kepercayaan tersebut, menurut salah satu responden menegaskan bahwa dengan adanya sistem pembayaran secara syariah ini dapat meningkatkan kepercayaan jamaah, hal dikarenakan jamaah merasa yakin bahwa semua transaksi yang di lakukan sesuai dengan prinsip Islam, dan bebas tanpa adanya riba.

Mengenai faktor pendukung dalam penerapan sistem pembayaran berbasis syariah menurut responden sudah ada peningkatan pemahaman jamaah tentang

keuangan syariah semakin bertambah, jadi perusahaan pun merasa senang bahwasanya adanya penerapan sistem pembayaran syariah dapat berjalan dengan lancar, disamping itu responden lain menyatakan “Faktor pendukung itu karena adanya dukungan dari Bank Syariah serta adanya pengawasan yang di lakukan oleh Dewan Pengawasan Syariah yang membantu memastikan bahwa sistem pembayaran telaksana dengan baik sesuai syariat islam”.

Pada penerapan sistem pembayaran syariah ini juga terdapat beberapa faktor kendala. Narasumber menyatakan tantangan terbesar adalah edukasi jamaah yang belum sepenuhnya memahami konsep syariah, ada faktor kekurangan biasanya ada beberapa jamaah yang belum terbiasa akan adanya sistem konvensional dan merasa bahwa sistem pembayaran secara syariah lebih rumit, selanjutnya narasumber berikutnya menjelaskan adanya persaingan dengan travel umroh lainnya yang menawarkan sistem pembayaran lebih fleksibel, meskipun tidak berbasis syariah, itu menjadi salah satu tantangan dalam pemasaran.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis membahas dan membandingkannya dengan teori dan juga penelitian terdahulu, adapun pembahasan sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Penerapan sistem pembayaran berbasis syariah pada layanan travel umroh PT. Zam Zam Wisata Islami.

PT. Zam Zam Wisata Islami menerapkan sistem pembayaran berbasis syariah, menggunakan akad syariah. Penggunaan akad syariah digunakan untuk menghindari adanya riba, gharar, maysir. PT. Zam Zam Wisata Islami menggunakan akad-akad yang sesuai dengan hukum Islam seperti akad salam dan akad wakalah pada setiap transaksi. Transparansi dalam transaksi yang diberikan kepada pelanggan sebelum melakukan pembayaran, tujuannya untuk menghindari ketidakjelasan, nota dan bukti transaksi selalu di berikan, untuk memastikan kejelasan dan transparansi jamaah selalu di beritahu atau di konfirmasi setelah pembayaran dilakukan melalui email, SMS, atau WhatsApp, dari hasil wawancara dengan para responden, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran syariah telah di terapkan dengan struktur yang jelas, transparan, dan sesuai dengan prinsip Islam, seperti hasil wawancara yang ditunjukkan oleh penulis dan para ketiga narasumber yang berbeda.

Hal ini sejalan dengan teori dari Sistem pembayaran berbasis syariah adalah kaidah transaksi yang menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam untuk melakukan transaksi, dengan fokus pada keadilan, transparansi, dan penghindaran *riba* (bunga) (Wady & Kurniawan, 2018). Semua transaksi keuangan dilakukan sesuai dengan aturan syariah, hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang di larang dalam Islam, seperti *gharar* (ketidakpastian) dan *maysir* (perjudian). Dalam sistem ini pembayaran berbasis syariah, prinsip keadilan berarti bahwa hak dan kewajiban setiap pihak harus jelas dan seimbang, hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan atau mendapatkan keuntungan secara tidak adil dalam transaksi.

Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Kirom yang mengatakan bahwa banyak lembaga keuangan syariah telah menggunakan prinsip-prinsip islam, penelitian ini menemukan bahwa peningkatan layanan keuangan syariah, terutama yang berbasis teknologi, dapat meningkatkan inklusi keuangan dan memudahkan masyarakat untuk bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah (Kirom, 2023).

2) Efektivitas sistem pembayaran berbasis syariah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan travel umroh di PT. Zam Zam Wisata Islami

Penerapan sistem pembayaran berbasis syariah dapat meningkatkan kepercayaan jamaah. Kepastian transaksi yang halal dan aman, pelanggan merasa aman, karena pembayaran yang melakukan lakukan melalui mekanisme yang sesuai dengan hukum Islam, dan mereka lebih percaya pada perusahaan dikarenakan tidak adanya riba atau biaya tersembunyi, sistem transaksi yang kuat, dan memiliki rekening khusus dan verifikasi ganda, serta pembayaran yang transparan, yang meningkatkan keamanan dan kepercayaan jamaah. Testimoni dari para jamaah memberikan pengaruh positif setelah adanya penerapan sistem pembayaran berbasis syariah, hal ini menambah kepercayaan calon jamaah lainnya, jamaah merasa lebih di hargai dan lebih yakin dengan layanan travel ini karena komunikasi yang jelas dan responsif dari staff pelanggan. Sistem pembayaran berbasis syariah yang di jalankan secara transparan, aman, dan sesuai syariah membuat jamaah lebih percaya

bahwa bisnis ini berkomitmen terhadap prinsip Islam dan menawarkan layanan yang dapat di percaya, hal ini juga menunjukkan betapa efektifnya sistem pembayaran dalam menumbuhkan kepercayaan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan teori yang ada, kepercayaan pelanggan adalah suatu komponen penting di dalam setiap hubungan bisnis yang sukses, dikarenakan membentuk dasar bagi loyalitas dan kepuasan pelanggan jangka panjang, kepercayaan adalah suatu keyakinan adanya rasa percaya yang dimiliki pelanggan terhadap suatu organisasi atau merek yang meliputi janji-janji dan dapat menyediakan layanan produk yang diharapkan oleh pelanggan (Kotler, 2020).

Pembahasan ini menunjukkan keselarasan dengan studi-studi yang relevan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Hafidah Firdaus disebutkan juga dalam hasil kesimpulanya bahwa kepuasan jamaah menjadi faktor utama dalam keberhasilan usaha yang dimana sistem pelayanan termasuk dalam metode pembayaran memberikan dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan jamaah serta loyalitas. Metode pembayaran sesuai prinsip syariah dapat memberikan rasa aman, serta jamaah merasa tenang dalam melakukan transaksi, karena para jamaah yakin dana yang mereka setorkan dapat dikelola dengan cara yang halal dan sesuai dengan ajaran Islam (Firdaus et al., 2023).

3) Faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem pembayaran berbasis syariah dalam membangun kepercayaan jamaah.

Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kemampuan sistem pembayaran berbasis syariah untuk membangun kepercayaan jamaah, faktor pendukung utama termasuk adanya dukungan dari bank syariah, dan dewan pengawasan syariah, dalam meningkatkan kesadaran para masyarakat tentang pentingnya transaksi secara halal dan terbebas dari riba, sebaliknya ada beberapa hambatan termasuk kurangnya pemahaman jamaah tentang keuangan syariah, persaingan, dengan travel umroh konvensional, yang sering kali menawarkan proses pembayaran yang lebih sederhana dan fleksibel, hal ini yang menjadi adanya faktor penghambat pada perusahaan travel umroh. Sistem pembayaran berbasis syariah dapat berjalan dengan baik dalam membangun kepercayaan jamaah, dengan cara

mengoptimalkan adanya faktor pendukung yang dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada pada perusahaan ini.

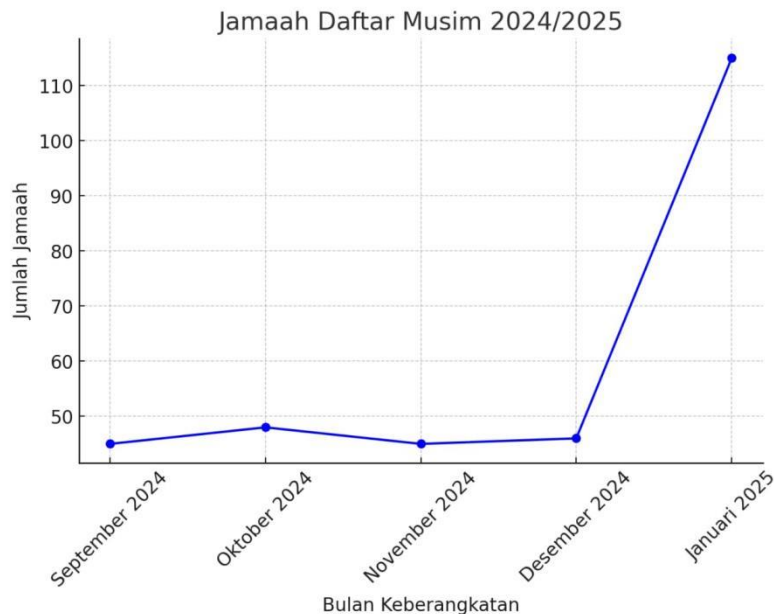
Pada penelitian ini, di temukan bahwa temuan tersebut sejalan dengan teori yang ada. Kepercayaan yang dibangun melalui transparansi keadilan, dan penghindaran riba memiliki keterlibatan dalam hal transaksi. Kepercayaan merupakan suatu dasar utama yang melatarbelakangi terjadinya suatu interaksi antara kedua individu, yang didasari dengan kepercayaan di antara dua belah pihak (Gustari & Angraini, 2024).

Pada penelitian Frandika & Eza Syahbana (2024) menjelaskan bahwa Bank Syariah menerapkan prinsip syariah secara ketat dan transparansi yang cenderung lebih dipercaya oleh masyarakat muslim, meskipun demikian terdapat kendala pada pemahaman masyarakat mengenai konsep perbankan syariah, persepsi negatif yang masih berkembang serta adanya persaingan ketat antara bank konvensional yang memiliki jaringan lebih luas. Pada penelitian ini terdapat kesamaan tentang adanya faktor penghambat dengan adanya peneran sistem pembayaran secara syariah.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara pada penelitian yang berjudul “Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami” sudah berjalan dengan sangat efektif di karenakan PT. Zam Zam Wisata Islami menggunakan sistem pembayaran berbasis syariah dengan sukses dan sesuai dengan hukum Islam, untuk menghindari riba, gharar, maysir.

Perusahaan menggunakan mekanisme pembayaran yang berbasis syariah seperti salam dan wakalah, selain itu, transparansi dalam transaksi sangat penting bagi jamaah, adanya bukti pembayaran dan jamaah harus menerima nota serta adanya konfirmasi setelah selesai pendaftaran menjadi bukti bahwa sistem pembayaran ini sudah dikatakan berjalan dengan baik, hal ini juga membuat para jamaah merasa lebih aman bahwasanya uang ataupun dana yang jamaah setorkan dapat di kelola dengan baik. Berbagai keuntungan yang dinikmati pelanggan menunjukan betapa efektifnya sistem pembayaran berbasis syariah dalam menumbuhkan kepercayaan jamaah, karena sistem pembayaran yang halal, aman dan tidak ada biaya tersembunyi, jamaah lebih percaya pada layana PT. Zam Zam Wisata Islami.

Kepercayaan jamaah meningkat sebagai hasil dari komunikasi yang jelas dan responsif dari pihak travel, hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran syariah memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan antara pelanggan dan bisnis.



Gambar 4. 3. Diagram Daftar Musim Jamaah 2024-2025

Gambar di atas menunjukkan dengan adanya penerapan sistem pembayaran berbasis syariah oleh perusahaan ini dapat memberikan dampak positif yang besar terhadap peningkatan jumlah jamaah. Hal ini merupakan hasil dari meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya melaksanakan ibadah, termasuk umroh, yang harus sesuai dengan aturan syariah, dan melakukan transaksi sesuai dengan prinsip Islam. Hal ini membuat para calon jamaah merasa lebih aman dan yakin bahwa pengalaman beribadah mereka dilakukan dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, selain itu, mereka berfikir bahwa keberkahan dan keridhaan Allah SWT akan di peroleh di dunia dan akhirat dengan mematuhi hukum Islam dalam setiap aspek perjalanan ibadah, dan termasuk juga kedalam sistem pembayaran yang di lakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada pembahasan mengenai “Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami” dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem pembayaran berbasis syariah pada PT. Zam Zam Wisata Islami telah meningkatkan kepercayaan jamaah, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah jamaah yang memilih PT. Zam Zam Wisata Islami sebagai penyelenggara perjalanan umroh, serta kepuasan jamaah karena adanya kejelasan sistem pembayaran yang digunakan. Sistem ini di anggap lebih aman, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, maka dari itu jamaah semakin percaya dengan adanya sistem pembayaran yang digunakan oleh PT. Zam Zam Wisata Islam.
2. Sistem pembayaran transaksi berbasis syariah pada PT. Zam Zam Wisata Islami sudah efektif di terapkan oleh karena itu implementasi dengan menerapkan dan menekankan prinsip-prinsip syariah serta adanya transparansi dan etika di dalam setiap pembayaran, yang membuat para jamaah merasa nyaman dengan adanya sistem pembayaran yang di terapkan ini. Sistem ini tidak hanya memastikan bahwa semua biaya di kelola dengan baik, tetapi juga memastikan bahwa tidak adanya riba atau penipuan yang dapat merugikan jamaah. Adanya transparansi dalam setiap transaksi memungkinkan jamaah memahami secara jelas rincian biaya atau layanan yang mereka terima. Dengan adanya sistem pembayaran ini dapat meningkatkan hubungan PT. Zam Zam Wisata Islami dengan para jamaah semakin meningkat dan citra perusahaan di masyarakat.
3. Adapun faktor pendukung yang terjadi di dalam penerapan sistem pembayaran ini adanya dukungan dari Bank Syariah dan Dewan Pengawasan Syariah dalam meningkatkan kesadaran para umat Islam dalam melakukan transaksi, terutama dalam sistem pembayaran, mengingat dalam melakukan ibadah sudah pasti ingin mendapatkan kehalalan dan keridhoan dalam urusan dunai dan akhirat, di balik adanya

faktor pendukung dalam sistem pembayaran terdapat juga faktor penghambat diantaranya, terdapat indikasi bahwa sebagian jamaah mengalami kendala dalam memahami penerapan sistem pembayaran yang berlaku, responden mengidentifikasi bahwa kekurangan pemahaman ini disebabkan oleh peralihan dari sistem pembayaran konvensional ke sistem syariah, selain itu adanya persaingan dengan agen perjalanan umroh yang menawarkan sistem pembayaran konvensional hal ini menjadi adanya faktor penghambat dalam penerapan sistem pembayaran secara syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada kesimpulan maka selanjutnya peneliti ingin memberikan saran dan beberapa masukan ataupun saran kepada pihak-pihak lain yang terkait. Adapun saran yang ingin disampaikan sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian lebih mendalam, terutama mengenai metode apa yang dapat digunakan dalam membantu jamaah memahami lebih baik tentang sistem pembayaran berbasis syariah, dengan demikian, diharapkan jamaah dapat mengatasi masalah yang timbul akibat kurangnya pemahaman terhadap sistem pembayaran syariah.
2. Bagi mahasiswa diharapkan mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran dengan cara menggunakan teknik analisis kuantitatif hal ini bertujuan agar penelitian ini dan penelitian dan penelitian dimasa yang mendatang memiliki temuan yang sejalan.
3. Bagi perusahaan disarankan untuk tetap meningkatkan sosialisasi serta edukasi kepada para jamaah mengenai sistem pembayaran syariah agar pemahaman mereka semakin baik mengenai sistem tersebut. Selain itu peningkatan layanan metode pembayaran lebih mudah dan transparan dapat membantu industri travel menjadi lebih kompetitif, dengan tindakan ini, PT. Zam Zam wisata Islami diharapkan dapat tetap mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan jamaah dengan berkembang lebih cepat di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. Z. (2022). *Riba dalam Perspektif al-Qur ' an dan Sunnah*. 1(1).
- Aeni, S. H. (2023). *ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN TUNDA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI GABAH (Studi di Desa Montong Are Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat) Oleh*.
- Amelia, R., Fadillah, N., Novianti, D., & Zandra, N. S. (2024). *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP EKONOMI SYARIAH DALAM SISTEM PERBANKAN ISLAM Rizka*. 1, 20–32.
- Amsari, S. (2023). *Point of View Islam Terhadap Fenomena Celebrity Endorsement sebagai Daya Jual Produk di Era Digital*. 9(02), 1849–1858.
- Andarusni Alfansyur, M. (2020). *SENI MENGELOLA DATA : PENERAPAN TRIANGULASI TEKNIK , SUMBER DAN WAKTU PADA PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL*. 5(2), 146–150.
- Andika, R., & Uswah Hasanah. (2022). *Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan*. 3(2), 275–284.
- Andriaty, G. (2023). *Madinah : Jurnal Studi Islam KONSUMEN JAMAAH UMROH PT . TAZKIYAH GLOBAL MANDIRI MAKASSAR*. 10, 283–297.
- Anggraini, D., Klinik, B. P., Kedokteran, F., & Baiturrahmah, U. (2022). *CLINICAL ASPECTS AND LABORATORY EXAMINATION OF CHRONIC KIDNEY*. 9(2).
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). *Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan*. 21(August).
- Chairy, P. (2021). *DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS 2192*. 4, 74–82.
- Fadhil, F., & Ropei, A. (2022). *Sistem Pembayaran Tangung Renteng dalam Narasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi PNM Mekaar Cabang Cisauk Tangerang) Abstrak PENDAHULUAN Keberlangsungan manusia dalam*

menjalani pergaulan hidup dengan sesama terus mengalami perkembangan terutama terkait denga. 6(2), 33–50.

Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.

Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 7(1), 61–72. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v7i1.1795>

Gustari, D. A., & Angraini, D. M. (2024). *Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT . Al Shafwah*. 4, 96–106.

Hayati, I. (2024). *Akuntabilitas, Pengaruh Transparansi, Dan Kepercayaan, Terhadap Lembaga, Pada Zakat, Pengelolaan Literasi, Dengan Sebagai, Zakat*. 3, 1111–1126. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.346>

Hidayati, D., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). *PENGARUH PEMASARAN SYARIAH TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DI BANK SYARIAH THE INFLUENCE OF SHARIA MARKETING ON CONSUMER TRUST IN SHARIA BANK*. November, 7545–7558.

Holilah, F. (2020). *KONSEP PEMBIAYAAN (FINANCING) DALAM PERSPEKTIF PERBANKAN SYARIAH (ISLAMIC BANKING)*. 37–48.

Karimatus, A., Astuti, R. P., Rosi, B., & Nurhasanah, S. R. (n.d.). *Sistem Pembayaran Di Indonesia*. 2, 533–537.

Kasinem. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat Kasinem*. 329–339.

Khairunnisa. (2023). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP PEMILIHAN PRODUK CICIL EMAS DI PT. BSI CABANG PEMATANG SIANTAR*. 3.

Kirom, S. (2023). *Analisis transaksi keuangan syariah di indonesia perspektif penafsiran q.s al-baqarah ayat 282*.

Kotler. (2020). *Kepercayaan Pelanggan*. In *Kepercayaan Pelanggan* (Issue

August).

Mubarak, D. A., Akhmadi, M. H., & Wati, E. N. (2022). Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran Digital Payment Dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 6(2), 115–122. <https://doi.org/10.31092/jmkp.v6i2.1699>

Mukhlis Kaspul Anwar. (2024). *Ar-Rahman: Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 1 No. 02 Juli – Desember 2024*. 1(02).

Nasution, L. Z. (2020). *Maker : Jurnal Manajemen ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBIAYAAN MIKRO SYARIAH BAGI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MISKIN : STUDI PADA KOPERASI MITRA* Pembiayaan mikro merupakan skema kredit atau pembiayaan (permodalan) yang ditujukan kepada masyarakat miskin agar mere. 6, 117–133.

Nata, A. D., Machpudin, A., & Organisasi, K. (2022). *ANALISIS PROSES BUDAYA ORGANISASI MEMPENGARUHI ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MERANGIN*. 11(03), 703–712.

Ningrum, E. W., Darutama, A., & Sholihah, R. A. (2023). *Pemahaman konsep gharar dimasyarakat dalam jual beli online*. 2, 472–480.

Nurfajriani, W. V., Wahyu, M., Arivan, I., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda*. 10(September), 826–833.

Oktaviani, F. (2018). *Relevansi Akad Ijarah Pada Pembiayaan Umroh di Bank Syariah Kantor Pusat Jakarta Perspektif Hukum Islam Pendahuluan*. 3(2), 110–131.

Pati, S. (2023). *TRANSAKSI PEMBAYARAN ELEKTRONIK (NON TUNAI) PERSPEKTIF ULAMA INDONESIA DAN FILSAFAT HUKUM ISLAM*.

Pradesyah, R. (2021). *Perkembangan, Analisis Bank, Akad-akad Di Bank Syariah*.

Pulungan, M., Inda, T., Rahma, F., & Harahap, R. D. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Keuangan Syariah di Sumatera Utara*. 6(2).

<https://doi.org/10.54396/saliha.v6i2.856>

- Putri, D. kurnia. (2024). *STUDI KOMPARATIF PEMASARAN PAKET UMROH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH PADA PT . MAHABBAH WISATA SEMARANG DAN PT . ARRAHMAH KENDAL* Dini Kurnia Putri Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Abdul Rozaq Dosen , Universitas Islam Negeri Waliso. 18(4), 2339–2351.
- Rifauddin, M., Ardyawin, I., Islam, I., Islam, U., & Mahmud, N. (2023). *Analisis Sistem Pembayaran Digital dalam Ekonomi Syariah: Tantangan dan Peluang untuk Bisnis Halal*. 3(2), 114–131.
- Rojali, A. (2024). *PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH UMROH PADA PT . KHAZZANAH AL – ANSHARY PENDAHULUAN Islam adalah agama dakwah ..*
- Royani, M. D. (2024). *Manajemen penerapan sistem pembayaran cash on destination dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di pt hijrah makkah madinah pekalongan.*
- Safarudin, R., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif*. 3, 9680–9694.
- Sitompul, M. S. (2022). *Implimentasi Surat al-Baqarah Ayat 282 Dalam Pertanggungjawaban Mesjid Di Sumatera Timur.*
- Situmorang, F., Syahbana, E., Alisya, J., & Ekonomi, F. (2024). *Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Sebuah Tinjauan Literatur Tentang Strategi dan Tantangan. Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 3, 163–177. <https://doi.org/10.61132/eksap.v1i3.215>
- Suryaman, M. (2023). *Prinsip-prinsip dan kaidah dasar transaksi dalam sistem ekonomi syariah*. 4(1), 1–8.
- Tarigan, S. M. (2024). *Pengaruh Kepercayaan , Customer experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain*. 4, 6092–6110.
- Trihayunda, N., Hidayati, A., & Puspita, V. (2023). *Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Code Indonesian Standard (*

QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Di Kc Kota Bengkulu. 16(2), 299–310.

Wady, M. R., & Kurniawan, R. R. (2018). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol . 6 . No . 1 , April 2018 : 90-106 , ISSN (cet) : 2355-1755 | ISSN (online) : 2579-. 6(1), 90–106.*

Wulandari, U. (2019). *sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel t. 1–8.*

Yacob, A. (2018). *Kepercayaan Dalam Perspektif Komunikasi Umum dan Perspektif Komunikasi Islam. 1998, 43–51.*

LAMPIRAN – LAMPIRAN



Dokumentasi Wawancara kepada Para Staff Karyawan PT. Zam Zam Wisata Islami

INSTRUMEN WAWANCARA

Judul	Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami
Informasi	Karyawan PT. Zam Zam Wisata Islami

A. Identitas Informan

Jabatan/Posisi :

Lama Bekerja :

Latar Belakang Pendidikan :

B. Butir Pertanyaan

1. Bagaimana prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam sistem pembayaran di perusahaan ini, dan bagaimana implementasinya memastikan kepatuhan terhadap hukum Islam?
2. Bagaimana prosedur transaksi yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa semua proses pembayaran sesuai dengan prinsip syariah dan tetap transparan bagi jamaah?
3. Apa langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk memastikan keamanan transaksi pembayaran, dan bagaimana hal ini berkontribusi terhadap kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan?
4. Apakah sistem pembayaran berbasis syariah memberikan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan jamaah, dan jika iya, bagaimana mekanismenya dalam membangun kepercayaan tersebut?
5. Bagaimana tanggapan jamaah terhadap sistem pembayaran berbasis syariah yang diterapkan, dan apakah mereka merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut?
6. Seberapa efektif perusahaan dalam merespons pertanyaan atau keluhan jamaah terkait sistem pembayaran, dan bagaimana hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah?
7. Apa saja faktor pendukung dalam penerapan sistem pembayaran transaksi berbasis syariah bagi perusahaan ?
8. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan sistem pembayaran transaksi berbasis syariah di perusahaan ini?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa membuat surat ini agar disetujui
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre-PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20138 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [fai.umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

14 Jumadil Akhir 1446 H
16 Desember 2024 M

Di -
Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Annisa Maharani
NPM : 2101280028
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,74



Mengajukan Judul sebagai berikut:

No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Penerapan Nilai Kepemimpinan Islam dan Motivasi Karyawan dalam Membangun Budaya Kerja Syariah: Studi Kasus di PT. Zam Zam Wisata Islami*	-	-	-	-	-
2	Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam-Zam Wisata Islami	-	-	16-12-24		-
3	Analisis SWOT Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada usaha dimsum dapur uis dalam perspektif Islam (Studi kasus pada dimsum dapur uis alumni mahasiswa MBS Fai UMSU)	-	-	-	-	-

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

(Annisa Maharani)

Keterangan:

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMS
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Program Studi yang dipakai pas photo dan Map
- ** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Program Studi pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mempunyai surat ini agar diberikan
Nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi :
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing : Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.

Nama Mahasiswa : Annisa Maharani
Npm : 2101280028
Semester : 7 (Tujuh)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
16-12-2014	Perbaiki Latar belakang		
7-1-2015	Perbaiki tulisan salah ketik dan kutipan		
8-1-2015	Acc Seminar Proposal		

Medan, 8-1-2015

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.39/SK.BAN-PT/Akre-PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Muhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [fai@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Disetujui oleh :
Nama dan Tanggal

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari Rabu, 5 Februari 2025 telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Annisa Maharani
Npm : 2101280028
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umrah PT. Zam Zam Wisata Islami

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	
Bab II	kasangka peminatan
Bab III	Ufu ulaw catan catan
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus ☒ Tidak Lulus ☐

Medan, 5 Februari 2025

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris

(Syahrul Amsari, SE.,Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Pembahas

(Dr. Riyan Pradessyah, M.E.I)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 99/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Beji No. 3 Medan 20218 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fas2.umsu.ac.id> fas2@umsu.ac.id [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Logo resmi UMSU terdapat pada
Buku dan Pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari **Rabu, 05 Februari 2025** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Annisa Maharani
Npm : 2101280028
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul Proposal : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jama'ah Pada Layanan Travel Umrah PT. Zam Zam Wisata Islami

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 05 Februari 2025

Tim Seminar

Ketua Program Studi


(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

Sekretaris Program Studi


(Syahrul Amsari, S.E., Sy., M.Si)

Pembimbing


(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

Pembahas


(Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

**A.n Dekan
Wakil Dekan I**



Sailani, S.Pd.I., MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menulis surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fai.umsu.ac.id>

fai@umsu.ac.id

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

Nomor : 96/II.3/UMSU-01/F/2024
Lamp : -
Hal : Izin Riset

06 Syaban 1446 H
05 Februari 2025 M

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Zam Zam wisata islami
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Annisa Maharani
NPM : 2101280028
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam wisata islami

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh


Dekan
Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA
NIDN : 0103067503

CC. File



No : 008/ZAMZAM/II/2025
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : Surat Izin Penelitian/Riset

Assalamu'allaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EMILIA
Jabatan : Direktur PT. ZAM ZAM WISATA ISLAMI
Alamat : Jl. Al-Falah Raya No. B6, Glugur – Darat II, Medan - Timur

Menyatakan bahwa:

Nama : ANNISA MAHARANI
NPM : 2101280028
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Memberikan Izin kepada Mahasiswa Nama yang Tertera di atas untuk mengadakan Penelitian/Riset Pengumpulan data di PT.ZAM ZAM WISATA ISLAMI.

Demikian surat Keterangan ini di buat dan di berikan kepada Mahasiswa untuk di pergunakan sebagaimana mestinya .Atas perhatiannya saya ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Medan, 07 Februari 2025
PT.ZAM ZAM WISATA ISLAMI



ZAM ZAM
WISATA ISLAMI
EMILIA
DIREKTUR

Jalan Al-Falah Raya No.b6 Glugur Darat II
Medan - Sumatera Utara
Website : www.travelzamzam.com
Email : zamzamwisataislami@yahoo.co.id
☎ 0853-6141-0630

UNRAH MUDAH / BISA DIANGKUT SETELAH PULANG / TANPA BUNDA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Annisa Maharani
Tempat/Tanggal Lahir : Aek Loba / 3 Maret 2003
Alamat : Aek Loba Keb. Sayur Dusun V
Email : annisam471@gmail.com
Nomor Telepon : 082373042101

II. PENDIDIKAN FORMAL

1. TK ABA 3 Aek Loba, Afdeling 1 Kec. Aek Kuasan, Kabupaten Asahan
2. UPTD SD Negeri 010119 Aek Loba , Kec. Aek Kuasan Kabupaten Asahan
3. SMP Negeri 1 Aek Kuasan
4. SMA Negeri 1 Aek Kuasan
5. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Agama Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Tahun 2021-2025

III. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Sekretasis Organisasi Patroli Keamanan Sekolah (PKS) SMP Negeri 1 Aek Kuasan.
2. Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) SMA Negeri 1 Aek Kuasan.
3. Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Aek Loba, Afdeling 1 Kec. Aek Kuasan Kabupaten Asahan

IV. PENGALAMAN PENELITIAN DAN PUBLIKASI

1. Artikel Jurnal “The Influence Of lifestyle And Interest Using Spaylater On The Behavior Of Students Of Sharia Business Management Program”
2. Skripsi : “Efektivitas Sistem Pembayaran Transaksi Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan Travel Umroh PT. Zam Zam Wisata Islami”.

VI. KETERAMPILAN

1. Menggunakan Microsoft Office
2. Public Speaking
3. Adaptabilitas
4. Manajemen Waktu
5. Team Work

Demikian daftar riwayat hidup ini di buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 11 Maret 2025



Annisa Maharani