

## **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI ISLAMI TERHADAP MINAT ANGGOTA MENGGUNAKAN SIMPANAN HAJI DAN UMROH**

**Rizki Habibah**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
Email: [rizkihabibah@mhs.unesa.ac.id](mailto:rizkihabibah@mhs.unesa.ac.id)

**A'rasy Fahrullah**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
Email: [arasyfahrullah@gmail.com](mailto:arasyfahrullah@gmail.com)

### **Abstrak**

*Tingginya minat masyarakat Indonesia untuk melaksanakan haji mengakibatkan banyaknya oknum yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk mencari keuntungan dengan cara yang illegal. Oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan dan nilai islami terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan memakai pendekatan deskriptif yang diukur dengan skala likert dan dianalisis dengan aplikasi SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan dan nilai islami memiliki hubungan dengan minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.*

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, nilai islami, minat, simpanan haji dan umroh

### **Abstract**

*The high interest of the people of Indonesia to carry out hajj has resulted in a large number of persons who use these conditions to seek profits in an illegal way. Therefore this study aims to determine whether there is an influence between the dimensions and Islamic values on the interests of members using Hajj and Umrah savings. This research is a quantitative study using a descriptive approach that is measured with a Likert scale and analyzed by SPSS version 20 application. The results show that the dimensions of service quality and Islamic values have a relationship with the interests of members using Hajj and Umrah savings.*

**Keywords**: service quality, Islamic values, member interests, hajj and umrah savings

### **1. PENDAHULUAN**

Haji adalah salah satu dari rukun Islam yang kelima. Haji wajib hukumnya sekali dalam seumur hidup atas orang muslim baligh, merdeka, berakal dan mampu. Dalam Islam, ibadah haji penekanannya tidak sekuat penekanan pada syahadat, sholat, puasa dan zakat, sehingga terdapat dua status hukum dalam pelaksanaan ibadah haji yaitu wajib atas yang mampu serta tidak wajib atas yang tidak mampu.

Indonesia adalah salah satu dari negara yang mempunyai calon jamaah haji yang besar tiap tahunnya. Hal ini bisa diketahui dari peningkatan jumlah calon jamaah haji yang mendaftar tiap tahunnya sedangkan jumlah kouta haji yang tersedia terbatas. Sehingga menyebabkan calon jamaah haji harus menunggu antrian agar bisa pergi ke Mekkah. Pada tahun 2017 pemberangkatan jamaah haji dari Indonesia sebanyak 205.599 orang dan pada tahun 2018 sejumlah 205.886 orang (Kemenag, 2018).

Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan haji di Indonesia menyebabkan banyak oknum-oknum yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk mencari keuntungan. Oknum-oknum tersebut menawarkan berhaji dengan cara yang illegal. Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan biasanya berupa pelanggaran hukum di Saudi, misalnya dokumen yang digunakan bukan visa haji tetapi visa ziarah, visa kerja, visa umroh, visa kunjungan keluarga dan visa bisnis. Dalam hal ini terdapat oknum yang telah terorganisir di dalamnya, termasuk pemukim Indonesia di Saudi. Sehingga dibutuhkan pelayanan haji yang terbaik, prima, berkualitas, amanah, jujur serta berprofesional dalam mengurus masyarakat yang berminat untuk melaksanakan ibadah haji ke Makkah.

Memberi pelayanan yang terbaik merupakan suatu pekerjaan mulia serta pintu kebajikan untuk siapa saja yang bersedia melaksanakannya. Allah SWT melalui firmanNya memerintah kepada kita untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan serta takwa dan melarang kita tolong menolong dalam mengerjakan perbuatan dosa. Apabila kita melanggarnya, maka kita akan mendapat hukuman. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Qashas ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ  
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي  
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“ Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu.” (Q.S. Al-Qashas:77)

Berdasarkan firman Allah yang telah dijelaskan diatas dapat diambil kesimpulan apabila umat Islam bersedia melaksanakan ajaran-ajaran yang telah dijelaskan diatas, dapat dipastikan umat Islam merupakan umat yang memprioritaskan dan menjunjung tinggi pada pelayanan prima serta *profesionalisme* dalam kerja. Islam juga telah mengajarkan jangan memberi hasil yang tidak berkualitas dan buruk baik berupa barang maupun pelayanan kepada orang lain, jika kita menginginkan hasil usaha yang baik.

Rasulullah SAW telah memberi suri tauladan kepada kita mengenai segala aspek kehidupan terutama dalam hal bermuamalah Rasulullah menerapkan nilai-nilai Islami yang merupakan sifat-sifat mulia yang beliau miliki yaitu *shiddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathanah*. Rasulullah SAW ketika bermuamalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, jujur, ramah, *professional* dan menghormati pelanggannya. Apabila nilai-nilai Islami yaitu *shiddiq*, *amanah*,

*tabligh*, dan *fathanah* diterapkan dengan baik berdasarkan contoh dari Rasulullah SAW dalam bermuamalah maka pondasi perekonomian akan menjadi kuat.

Oleh karena itu banyak lembaga keuangan yang saling berlomba untuk menawarkan pelayanan yang terbaik, berkualitas, prima, amanah, jujur dan *professional* dalam urusan ibadah haji. Salah satu lembaga keuangan yang menawarkan produk untuk pelayanan haji yaitu Baitul Maal Wa Tamlik (BMT). BMT merupakan suatu lembaga keuangan mikro syariah yang berada dibawah badan hukum koperasi. Salah satu dari BMT yang ada di Indonesia yang menyediakan produk pelayanan haji adalah KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur.

Pelayanan haji yang ditawarkan di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur berupa produk simpanan haji dan umroh. Produk simpanan haji dan umroh ini memiliki peminat yang cukup banyak. Hal ini disebabkan karena produk simpanan haji dan umroh minimum nominalnya relatif kecil dan terjangkau yakni sebesar Rp.100.000,-. Sedangkan untuk mendapatkan porsi haji anggota simpanan hanya cukup menabung sampai sebesar Rp.25.700.000,- / anggota dengan tanpa adanya batas jangka waktu. Bagi anggota simpanan yang rumahnya dekat dengan kantor BMT yang ingin menabung tetapi tidak bisa datang ke kantor BMT maka bisa diambil oleh pegawai BMT. Selain itu KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur buka setiap hari dari hari senin sampai sabtu dan khusus untuk hari minggu kliwon tetap buka serta untuk tanggal merah di hari efektif tetap buka kecuali hari libur islam (khusus Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anifaturrohmah dan Hanifah (2015) terkait pengaruh kualitas pelayanan sales terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan UD Cita Rasa dari segi pelayanannya mengenai tanggung jawab, kejujuran, tidak menipu, bisa dipercaya dan memberikan pelayanan dengan khitmat bisa terlihat dari pekerja tiap harinya. Sedangkan untuk masalah akhirat susah dilihat, karena pegawainya kebanyakan non muslim. Penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, menunjukkan dimensi assurance, reliability, empathy, responsiveness, dan tangibility memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

Penelitian yang dilakukan Bari'ah, dkk tentang hubungan antara kualitas layanan Bank dengan minat menabung nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan minat menabung memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan Anandita dan Saputra (2015) tentang analisis pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi akan resiko terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring sosial, menyatakan variabel keamanan, kualitas pelayanan, kepercayaan, persepsi akan resiko memiliki pengaruh secara signifikan atas keputusan melakukan pembelian melalui situs jejaring online.

Berdasarkan pemaparan diatas diduga terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh (studi kasus pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis permasalahan *regresi linear berganda*. Sumber data yang dipakai yaitu data primer yang merupakan respon dari responden terkait pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan (X1) dan variabel nilai islami (X2) terhadap variabel minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh (Y) yang didapat melalui kusioner yang disebarakan kepada anggota yang menggunakan simpanan haji dan umroh di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik tahun pemberangkatan haji 2019. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu anggota yang menggunakan simpanan haji dan umroh di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik tahun pemberangkatan haji 2019 sebanyak 45 anggota. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 40 responden dengan memakai *teknik purposive sampling*. Kriteria-kriteria sampel yang dipakai yaitu anggota yang menggunakan simpanan haji dan umroh, dan anggota yang pemberangkatan haji pada tahun 2019. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, serta uji hipotesis yang terdiri dari uji T (Parsial), Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan (X1) dan nilai Islami (X2) terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh (Y) pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan peneliti dapat diketahui:

### Uji T

Tabel 1. Hasil Uji T

Model	T	Sig.
Constant	0,342	0,734
Dimensi Kualitas Pelayanan	3,090	0,004
Nilai Islami	3,522	0,001

Sumber: Output SPSS Versi 20

Hasil yang diperoleh peneliti dari pengolahan data yaitu berdasarkan uji t atau uji parsial, variabel dimensi kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai t hitung > t tabel ( $3,090 > 2,02619$ ) dengan nilai sig.  $0,004 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  yang menyatakan dimensi kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh ditolak dan  $H_1$  yang menyatakan dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh diterima. Berdasarkan uji t atau uji parsial, variabel nilai Islami (X2) mempunyai nilai t hitung > t tabel ( $3,522 > 2,02619$ ) dan nilai sig. Sebesar  $0,001 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  yang menyatakan nilai Islami tidak memiliki pengaruh terhadap minat anggota menggunakan

simpanan haji dan umroh ditolak dan H2 yang menyatakan nilai Islami mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh diterima.

Dengan demikian hasil dari uji t atau parsial pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami mempunyai pengaruh secara persial terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

### Uji F

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression Residual	18,891	0,000 <sup>b</sup>
Total		

Sumber: Output SPSS Versi 20

Sedangkan berdasarkan hasil uji F (simultan) variabel dimensi kualitas pelayanan (X1) dan variabel nilai Islami (X2) memiliki nilai f hitung > f tabel (18,891 > 3,24) dengan nilai sig. Sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H0 yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami tidak memiliki pengaruh terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh ditolak dan H3 yang menyatakan dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh diterima.

Oleh karena itu, bisa diambil kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh atas minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square
1	0,711 <sup>a</sup>	0,505

Sumber: Output SPSS Versi 20

Sedangkan berdasarkan hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu sebesar 0,505 atau 50,5% yang berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 0,505 atau 50,5% terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

Faktor yang mendasari adanya pengaruh positif antara variabel-variabel tersebut adalah karena terdapat beberapa indikator pada dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh. Pertama, pada variabel dimensi kualitas pelayanan (X1) melalui 6 (enam) macam dimensi kualitas pelayanan (CARTER) terdiri dari *assurance*, *compliance*, *responsiveness*, *tangibles*, *reliable* dan *empathy*. Jawaban kusioner 40 responden dari indikator tersebut menunjukkan jawaban positif yaitu setuju dan sangat setuju yang berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

Hal ini sesuai dengan teori terdahulu bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen berdasarkan pada 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan (CAPTER) yaitu *assurance, compliance, responsiveness, tangibles, reliable, dan empathy* (Othman, 2001).

Kedua, pada variabel Islami (X2) melalui 4 macam nilai Islami yaitu *shiddiq, amanah, tabligh* dan *fathanah*. Jawaban kusioner 40 responden dari indikator tersebut menunjukkan jawaban positif yaitu setuju dan sangat setuju yang artinya bahwa nilai Islami memiliki pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh. Hal ini sesuai dengan teori terdahulu bahwa untuk memberikan pelayanan yang maksimal terdapat 4 (empat) nilai Islami yang harus diaplikasikan yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathanah* (Hafidudin, 2003).

Sedangkan yang ketiga, pada variabel minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh (Y) melalui 3 macam faktor yang menyebabkan timbulnya minat yakni faktor kebutuhan dari dalam, faktor motif sosial, serta faktor emosional. Jawaban kusioner dari 40 responden dari indikator tersebut menunjukkan jawaban positif yaitu setuju dan sangat setuju yang artinya bahwa dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami memiliki pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh. Hal ini sesuai dengan teori terdahulu yaitu terdapat 3 faktor yang menyebabkan timbulnya minat yakni faktor kebutuhan dari dalam, faktor motif sosial serta faktor emosional (Crow, 1973).

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut diketahui variabel dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh. Hasil penelitian ini selaras dengan firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Qashas ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ  
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي  
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

" Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu." (Q.S. Al-Qashas:77)

Apabila umat Islam bersedia melaksanakan ajaran Islam dengan baik maka dapat dipastikan umat Islam merupakan umat yang paling memprioritaskan dan menjunjung tinggi pelayanan prima serta *profesionalisme* dalam kerja.

#### 4. KESIMPULAN

Berikut ini kesimpulan yang didapat dari kegiatan analisis data serta pembahasan yang sudah dilaksanakan, yaitu:

- Dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.
- Nilai Islami mempunyai pengaruh positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

- c. Dimensi kualitas pelayanan dan nilai Islami secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap minat anggota menggunakan simpanan haji dan umroh.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang bisa diberikan penulis pada penelitian ini yaitu diharapkan KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Kantor Pusat Karangcangkring Dukun Gresik dapat meningkatkan produk dan pelayanan terhadap para anggotanya sehingga bisa memperluas cakupan masyarakat yang menjadi anggotanya, dan variabel yang digunakan pada penelitian ini jumlahnya sedikit sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya menambah variabel terutama yang berhubungan dengan nilai-nilai Islami dan ekonomi syariah.

## 5. REFERENSI

- Al Qur'an dan Terjemahannya. 2005. *Syamil Al Qur'an*. PT. Syaamil Cipta Media. Bandung.
- Anandita, F. B. A. & Saputra, S. D. 2015. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*. 15(2) : 203-210.
- Anifaturohmah, S. & Hanifah, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Komsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di UD. Cita Rasa Sempidi Denpasar). *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*. 5(2).
- Aryani, D. & Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi & Organisasi*. 17(2) : 114-126.
- Bari'ah, dkk. Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran.
- BMT Mandiri Sejahtera. 2018a. *Profil BMT Mandiri Sejahtera*. <http://www.bmtmandirisejahtera.com>. Diakses tanggal 15 Maret 2019.
- Hafidudin, D. & Tanjung, H. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*. Gema Insani Inpress. Jakarta.
- Kementrian agama. *Data Dan Profile Penyelenggaraan Haji Di Indonesia* 2018. Kemenag.
- LuOthman, A. Q. & Owen, L. 2001. Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: Acase Study In Kuwait Finance House. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 3(1).