



THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY (IN THE INSURANCE DIMENSION) THROUGH BUDGET FUNDS ON UMRAH PILGRIMAGE SATISFACTION (Studi Kasus Pada Aet Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Cabang Area V Bengkulu)

Rahayu Yonita¹, Yuda Septian Kurniawan², Syafri Yanto³

Program Studi Ekonomi Syariah,

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Nadhatul Ulama (STIESNU) Bengkulu

e-mail: ¹ ayuoyon28@gmail.com

² yudha@stiesnu-bengkulu.ac.id

³ syafri_yanto@stiesnu-bengkulu.ac.id

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Service Quality
Guarantee Dimensions,
Bailout Funds,
Congregation
Satisfaction.

This study aims to determine the effect of service quality through the Umrah fund bailout product on the satisfaction of the AET Travel congregation (Penjuru Wisata Negeri cabang Area V) This study used a descriptive analysis approach with quantitative research methods, the subject and object in this study were the congregation of The AET Travel Bengkulu who has gone on Umrah using Umrah bailout funds and obtained 33 samples who distributed questionnaires. During the study, the researcher encountered obstacles, namely limited research time and the willingness of respondents to fill out the questionnaire so that they were willing to be used as a sample of 33 respondents. The analytical tools used were validity, reliability, classical assumption tests, simple linear regression tests, and hypothesis tests which were then analyzed using SPSS 25.0 program, the results in this study showed that there was a significant positive influence based on the results of simple linear regression with a regression coefficient value of 2.863 with a sig of 0.007 which is smaller than 0.05.

Received: 08/04/2025

Revised: 15/06/2025

Accepted:10/07/2025

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan Umrah merupakan perjalanan ibadah yang harus benar-benar dipersiapkan dari segala hal yang berkaitan baik dari segi materil maupun immateril, sehingga dalam penyelenggaraannya diperlukan koordinasi dan akomodasi yang kuat, manajemen yang baik serta sumber daya manusia yang handal dan dapat dipercaya. Semakin meningkatnya perkembangan zaman, Travel Perjalanan Haji dan Umrah kepada para calon Jemaah merupakan factor yang sangat penting. Oleh karena itu, pemberian pelayanan yang baik kepada jemaah akan memeberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola

(travel) yang bersangkutan. Maka daripada itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (customer requirements) sangatlah penting.

Dengan peningkatan minat masyarakat untuk berkunjung ke Tanah Suci Mekkah ini menjadikan salah satu produk pelayanan Kredit/Dana Talangan untuk Jemaah yang mempunyai cukup biaya tetapi sangat ingin menjalankan ibadah umrah. Pembiayaan menggunakan Talangan dana umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi biaya perjalanan umrah seperti tiket pesawat, akomodasi, dan persiapan lainnya. Salah satu manfaat dari adanya talangan dana umrah adalah membantu calon jemaah yang kekurangan biaya dalam menunaikan ibadah umrah dan dapat mengangsur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

Dana Talangan yang pembiayaannya melalui jasa pihak ketiga yang sistem pembayarannya melalui angsuran dengan pilihan angsuran 12 bulan, 24 bulan dan maksimal 36 bulan dengan DP dan biaya asuransi yang dibayarkan pembiayaannya dibayarkan satu bulan setelah kepulangan jemaah Umrah dari Tanah Suci Mekkah. Dana talangan ini menggunakan sistem jaminan (insurance) kepastian dimana jika ditengah pembayarannya nanti pihak pertama dalam hal ini jemaah yang berangkat umrah terjadi hal yang tidak diinginkan (meninggal) maka otomatis pembayaran berhenti atau dianggap lunas dengan jaminan/asuransi yang telah disepakati di awal/di akad pembayaran ini dilakukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif didefinisikan oleh Karimuddin (2022) yaitu sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika atau komputasi. Penelitian Kuantitatif menurut Yusuf (2014) yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Tujuan penelitian kuantitatif untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori, dan/ atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini peneliti mengambil objek adalah Jemaah AET Travel PT Penjuru Wisata Negeri Area V Bengkulu yang telah melaksanakan umrah menggunakan Produk dana talangan. Pengolahan data dalam bentuk Kuesioner ini masing-masing yang terdiri dari 10 item pernyataan untuk variabel X (Pelayanan Dimensi (*Assurance*) melalui Dana Talangan) dan 10 pernyataan untuk variable Y (Tingkat Kepuasan Jemaah). Kuesioner ini diberikan kepada 33 orang Jemaah AET Travel PT Penjuru Wisata Negeri Area V Bengkulu yang akan diolah nantinya dengan menggunakan skala *Likert Sumated Rating* agar mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

Hasil Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Dimensi Jaminan melalui Dana Talangan	P1	0.654	0.514	Valid
	P2	0.727	0.514	Valid
	P3	0.666	0.514	Valid
	P4	0.731	0.514	Valid
	P5	0.675	0.514	Valid
	P6	0.707	0.514	Valid

	P7	0.616	0.514	Valid
	P8	0.731	0.514	Valid
	P9	0.624	0.514	Valid
	P10	0.585	0.514	Valid
Kepuasan Jemaah	P1	0.683	0.514	Valid
	P2	0.562	0.514	Valid
	P3	0.525	0.514	Valid
	P4	0.686	0.514	Valid
	P5	0.551	0.514	Valid
	P6	0.851	0.514	Valid
	P7	0.761	0.514	Valid
	P8	0.864	0.514	Valid
	P9	0.761	0.514	Valid
	P10	0.573	0.514	Valid

Sumber: Hasil uji validitas menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Pelayanan Dimensi (*Assurance*) melalui Dana Talangan (X) dan Kepuasan Jemaah (Y) adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu.

Tabel 2 Uji Reabilitas Variabel Dimensi Jaminan melalui Dana

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	10

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Dimensi Jaminan Melalui Dana Talangan (X) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.859, lebih besar dari pada nilai *Cronbach's Alpha* 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa Instrumen pada penelitian ini Realibel.

Tabel 3 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Jemaah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	10

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Jemaah (Y) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.869, lebih besar dari pada nilai *Cronbach's Alpha* 0,60, mak dapat disimpulkan bahwa Instrumen pada penelitian ini Realibel.

Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji *Standartd Residual*

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

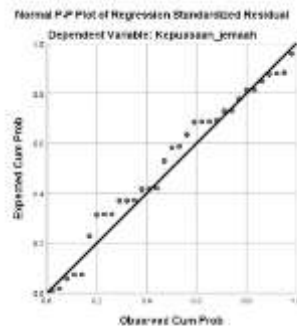
		Kepercayaan Jemaah
N		100
Maximum Cumulative Probability ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.58867768
Most Probable Distribution	Observed	.125
	Normal	.084
	Empirical	.125
Total Statistics		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185 ^b

a. TEST DISTRIBUTION IS NORMAL.
 b. CALCULATED FROM DATA.
 c. LILFORD SIGNIFICANCE CORRECTION.

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Hasil uji normalitas menggunakan *Standartd Residual* diatas, diperoleh nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov* yaitu sebesar 0,185. Angka tersebut lebih tinggi dibanding dengan nilai signifikansi variabel penelitian > 0,05 maka distribusi normal, dan sebaliknya jika signifikansi variabel penelitian < 0,05 maka tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diketahui nilai signifikansi 0,185 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal

Gambar 1 Grafik P-Plot Uji Normalitas



Sumber : SPSS (diolah), 2024

Pada grafik P-Plot dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis *histrograf* menuju pola distribusi normal, maka variable dependen Y memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas

Tabel 5 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_jemaah ^a Dimensi_jemaah	Between Groups	Continuous	100.145	12	8.335	1.308	.262
	Linearly		40.004	1	40.004	7.447	.013
	Deviation from Linearity		52.061	11	4.707	.741	.808
Within Groups			129.135	39	3.457		
Total			229.879	52			

Measures of Association

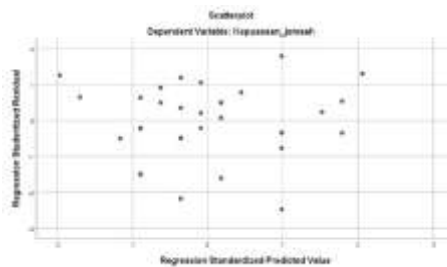
	R	R Squared	Sig.	Std Squared
Kepuasan_jemaah ^a Dimensi_jemaah	.497	.208	.002	.439

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig): dari output di atas, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig adalah 0,689 lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan penjelasan penjelasan pengambilan keputusan di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable Dimensi Jaminan (X) dengan variable Kepuasan Jemaah (Y).

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 Grafik Scatterplot



Sumber : SPSS (diolah), 2024

Pada grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data ini.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 6 Hasil Uji Persamaan regresi linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.696	4.876		6.295	.000
	Dimensi_Jaminan	.329	.115	.457	2.863	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan_jemaah

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi sederhana berikut : $Y = 30,696 + 0,329X$. Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

- Konstanta = 30,696
Jika variabel Dimensi Jaminan dianggap sama dengan nol, maka variabel Kepuasan Jemaah sebesar 30,696
- Koefisien X = 0,329
Jika variabel Dimensi jaminan mengalami kenaikan sebesar satu poin maka akan menyebabkan kepuasan Jemaah naik sebesar 0,329.

Uji Hipotesis

Tabel 7 Hasil Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.696	4.876		6.295	.000
	Dimensi_Jaminan	.329	.115	.457	2.863	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan_jemaah

Sumber : SPSS (diolah), 2024

- Ho : Dimensi jaminan dana talangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Jemaah.
- Ha : Dimensi jaminan dana talangan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Jemaah.

Melalui hasil Analisis parsial uji T dengan SPSS pada variabel X (Dimensi Jaminan melalui Dana Talangan) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,863 > 2,036 = t_{tabel}$, dan sig $0,007 < 0,05$, sehingga Ho ditolak. Oleh sebab itu, dimensi jaminan dana talangan berpengaruh terhadap kepuasan Jemaah jadi Ha diterima.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8 Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 ^a	.209	.184	2.422

a. Predictors: (Constant), Dimensi_Jaminan

Sumber : SPSS (diolah), 2024

Pada tabel diatas diperoleh nilai $R^2 = 0,209 = 20,9\%$ ini berarti variabel Dimensi jaminan melalui dana talangan mempengaruhi variabel dependen tingkat kepuasan Jemaah sebesar 20,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain tidak masuk dalam penelitian ini. Kepuasan Jemaah tidak hanya dipengaruhi pada Dimensi Jaminan saja tetapi juga ada beberapa indikator tentang kepuasan lainnya yaitu Keandalan, Daya Tangkap, Empati dan Bukti Fisik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (Asurance) Melalui Dana Talangan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Kasus pada AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Cabang Area V Bengkulu) diterima berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan. (2) Kualitas pelayanan dimensi jaminan melalui dana talangan berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah umrah di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Cabang Area V Bengkulu.

REFERENSI

Muhtmainnah, Yulianti., Yusuf, Suhairi., Anwar, Saiful., And Alimuddin, Agus. *Waqf Money for Women's Economic Empowerment The Backbone of the Family*. Jakarta: Qaf Media Kreativa, 2020.

Scientific Journals

Alimuddin, Agus. "Production Ethics in the View of Sharia Maqasid." *Nizham Journal of Islamic Studies*, Vol. 8, No. 1, 2020. <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.1720>.

Suhada, Bambang., Alimuddin, Agus., And Aisyah, Lisda. "COVID-19 And An Implementation Of Qawa'id Fiqhiyyah In E-Commerce." *Justicia Islamica: Jurnal Kajian Hukum Dan Sosial*, Vol. 17, No. 2, 2022. <https://doi.org/10.21154/justicia.v17i2.2154>.

Thesis or Dissertation

Alimuddin, Agus. *Lending targets during the COVID-19 pandemic in the perspective of Islamic business ethics at BPRS Aman Syariah East Lampung*. Yogyakarta: Islamic University of Indonesia, 2021.

Scientific Papers and Articles

Sujimat, D. Agus. "Writing Scientific Papers." Paper delivered at a research training for public junior high school teachers in Sidoarjo Regency on October 19, 2000 (unpublished).

Karunia, Mulya Firdausy. In Memoriam Thee Kian Wie. "Birokrasi Hambat Kemajuan Ekonomi Dan Peneliti." *Harian Kompas*. Thursday 13 February 2014.

Online References and Interviews

Rosadi, Asep. "Syarat Kredit KUR BRI." www.blogaseprosidi.html, Retrieved February 10, 2014.

Sinangguli, Sinaga. Personal Interview. February 16, 2014.