

## **PERASAAN KEPUASAN MUALAF DALAM KEHIDUPAN ISLAM, KEPENTINGAN DAN IMPLIKASINYA DARI ASPEK DAKWAH**

Mariam Abd. Majid

International Islamic University College Selangor (KUIS) Malaysia

(E-mail: mariam@kuis.edu.my)

Zikmal Fuad Muhammad

International Islamic University College Selangor (KUIS) Malaysia

(E-mail: zikmal@kuis.edu.my)

### **Abstract**

This article is intended to introduce the concept of satisfaction associated with the lives of the converts in life after Islam. Writing focuses on the elements of satisfaction in the aspect of faith, practice of worship (syariat) and aspects of morality. This data is obtained through content analysis of the Qur'anic verses and Hadiths and documentation sources. It is found that the satisfaction of the mualaf is manifested when the situation has come to something that is desired or gets what is expected in accordance with the goals set out to achieve. The sense of satisfaction of mualaf can be felt when it comes to the sweetness of the result of a steadfast faith in Allah SWT, to gain the result of the charitable acts performed in accordance with the hadeeth of the Shari'a and to receive the noble moral service. This effort requires the support and assistance that is the responsibility of all Muslims.

Keywords: Feeling Satisfaction, Mualaf, Islamic Life, Da'wah

### **Abstrak**

Artikel ini dimaksudkan untuk memperkenalkan konsep kepuasan yang terkait dengan kehidupan para mualaf dalam kehidupan setelah Islam. Tulisan berfokus pada unsur kepuasan dalam aspek keimanan, praktik ibadah (syariat) dan aspek moralitas. Data ini diperoleh melalui analisis isi dari ayat-ayat Al Qur'an dan Hadis dan sumber dokumentasi. Ditemukan bahwa kepuasan mualaf dimanifestasikan ketika situasi telah mencapai sesuatu yang diinginkan atau mendapatkan apa yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan untuk dicapai. Perasaan kepuasan mualaf dapat dirasakan ketika datang ke manisnya hasil dari iman yang teguh kepada Allah SWT, untuk mendapatkan hasil dari tindakan amal yang dilakukan sesuai dengan hadits syariat dan untuk menerima pelayanan moral yang mulia. Upaya ini membutuhkan dukungan dan bantuan yang merupakan tanggung jawab semua Muslim.

Kata Kunci: Kepuasan Rasa, Mualaf, Kehidupan Islami, Dakwah

## A. Pendahuluan

Unsur-unsur perasaan memainkan peran penting dalam pola kehidupan manusia dan memiliki implikasi untuk diri individu. Hidup tanpa perasaan adalah hidup yang kosong. Perasaan adalah kekuatan pendorong di belakang perilaku seseorang menuju tujuan atau situasi yang menyenangkan. Demikian juga, perasaan itu menjadi kekuatan yang menjijikkan daripada keberatan atau kecemasan seseorang.<sup>1</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan perasaan puas yang dirasakan oleh orang yang insaf dalam kehidupan setelah Islam dalam hal memegang iman, praktik (syariah), moral dan sosial.

## B. Landasan Teoritis

### 1. Memahami Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata-kata puas. Puas dalam bahasa Inggris disebut *satisfied*.<sup>2</sup> Kamus Dewan mendefinisikan perkataan puas sebagai merasa senang (kenyang, lega dan lain-lain) kerana sudah mendapat secukup-cukupnya, merasa senang kerana hasrat hati yang telah dipenuhi dan lebih daripada cukup, sudah tidak ingin lagi, bosan serta jemu.<sup>3</sup> Ia turut bermakna memadai, mencukupi serta meyakinkan.<sup>4</sup> Perasaan juga didefinisikan sebagai *our emotional reaction to how well those needs are satisfied and our values are supported*.<sup>5</sup>

Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan adalah keadaan kepuasan, kelegaan, kesenangan, kesenangan atau kesenangan yang dirasakan seseorang karena diberikan apa yang dia butuhkan atau harapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan untuk dicapai. Kepuasan dari perspektif Islam didasarkan pada kata-kata puas dalam bahasa Arab. Ada dua kata dalam bahasa Arab yang menjelaskan makna pertengkaran yaitu *radia* (رضي) dan *qana`a* (قنع).<sup>6</sup> Kata *radia* adalah (به رضي) (artinya dengan ikhtarah wa qana`a bih (اختاره وقنع به) yaitu untuk memilih

---

<sup>1</sup> H.M. Arifin (1976), *Psikologi Dan Beberapa Aspek Kehidupan Rohaniyah Manusia*, Jakarta: Penerbit Bulan Bintang, h. 225-226.

<sup>2</sup> *Kamus Dwibahasa* (2009), Selangor: Pelanduk Publications (M) Sdn. Bhd., h. 191.

<sup>3</sup> *Kamus Dewan* (1991), c. 2, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 987.

<sup>4</sup> *Kamus Dwibahasa Bahasa Inggeris-Bahasa Malaysia* (1985), c. 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 1104.

<sup>5</sup> William C. Compton (2005), *An Introduction To Positive Psychology*, U.S.A.: Thomson Learning Inc., h. 219.

<sup>6</sup> *Kamus Pustaka Melayu-Arab* (1985), Kuala Lumpur: Darulfikir, h. 584.

dan puas dengannya.<sup>7</sup> Ini menjelaskan kata-kata rida (رضي) dan qana`a (قنع) membawa arti yang sama yaitu kepuasan dengan apa yang ada.<sup>8</sup> Penemuan makna yang sama ditemukan dalam al-Munjid al-Lughah Wa al-I`lam.<sup>9</sup> Selain itu, kata radia juga dipahami sebagai makna taqwa (اكتفى) yang cukup, ikhtarah wa qabilah (اختاره و قبله) untuk memilih dan menerimanya.<sup>10</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kata rida lebih akurat mencerminkan makna konten daripada qana`a meskipun kedua kata itu berarti kepuasan. Ini karena Alquran menggambarkan arti rida dengan maksud puas dengan kata qana`a. Selain itu, kata qana`a juga tidak ditemukan dalam ayat Al-Qur'an sebagai makna dari kepuasan yang dituju. Inilah ayat-ayat Al Qur'an yang menjelaskan arti kata rida (رضي) dengan makna Al-Qur'an. Firman Allah SWT;

“Hai orang-orang yang beriman, Apakah sebabnya bila dikatakan kepadamu: “Berangkatlah (untuk berperang) pada jalan Allah” kamu merasa berat dan ingin tinggal di tempatmu? Apakah kamu puas dengan kehidupan di dunia sebagai ganti kehidupan di akhirat? Padahal kenikmatan hidup di dunia ini (dibandingkan dengan kehidupan) diakhirat hanyalah sedikit”.<sup>11</sup>

Dalam ayat ini, Allah SWT menyerukan kepada orang-orang yang percaya pada Tuhan dengan panggilan mulia untuk melaksanakan tuntutan yang berat dari pertempuran di jalan Allah SWT. Ayat ini diwahyukan sebagai teguran terhadap beberapa Muslim yang keberatan untuk keluar dari jihad dalam pertempuran Tabuk setelah diperintahkan karena situasi yang sulit, panas, kurang belanja dan musim buah. Bahkan, Allah SWT melemparkan pertanyaan yang perlu dipertimbangkan yaitu apakah mereka puas dengan kehidupan di dunia daripada kehidupan di akhirat. Allah SWT lebih lanjut menjelaskan bahwa kenikmatan

---

<sup>7</sup> Fuad Iffram Al-Bustani (1956) *Munjid al-Tulab*, c. 33, Lubnan: Dar al-Masyruq, h. 249.

<sup>8</sup> Mohd Khairi Zainuddin, Mohd Nazri Zainuddin & Mohd Fuad Mohd `Isa (2007), *Al-Miftah Kamus Moden Arab-Melayu-Inggeris*, T.T.P.:Al-Azhar Media Enterprise, h. 1361.

<sup>9</sup> *Al-Munjid Fi al-Lughah Wa al-I`lam* (1987), c. 28. Dar al-Mashriq:Beirut, h. 265.

<sup>10</sup> *Al-Mu`jam al-Wasit* (1982), c. 2. j. 1-2. T.T.P: T.P., h. 351.

<sup>11</sup> Azharuddin Sahil (2007), *Panduan Lengkap Mencari Ayat-ayat al-Quran Berdasarkan Kata Dasar*, Kuala Lumpur: Crescent News (K.L.) Sdn. Bhd., h. 671.

hidup di dunia ini kecil dibandingkan dengan kenikmatan hidup di akhirat ketika mereka keluar untuk berusaha menjunjung tinggi agama Allah SWT.<sup>12</sup>

Kata radikal yang memberi makna dipenuhi dalam kata lain dari Allah SWT yaitu;

إِنَّ الَّذِينَ لَا يَرْجُونَ لِقَاءَنَا وَرَضُوا بِالْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَاطْمَأَنُّوا بِهَا وَالَّذِينَ هُمْ  
عَنْ آيَاتِنَا غَافِلُونَ ﴿٥٠﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang tidak mengharap (tidak percaya akan) Pertemuan dengan Kami, dan merasa puas dengan kehidupan dunia serta merasa tenteram dengan kehidupan itu dan orang-orang yang melalaikan ayat-ayat Kami”.

Ayat ini menjelaskan bahwa mereka yang kafir dan tidak berharap bertemu dengan Allah SWT di akhirat akan bahagia dan puas dengan kehidupan dunia. Interpretasi (لا يرجون لقاءنا) berarti tidak takut akan penghukuman Allah SWT dan tidak mengharap balasan dari Allah SWT.<sup>13</sup> Selain itu, mereka juga mengabaikan tanda-tanda Allah SWT.<sup>14</sup>

Kata reda yang terkandung dalam dua ayat di atas menunjukkan arti yang sama dengan merasa puas. Kepuasan menurut perspektif Islam dalam penelitian ini dikupas berbasis maksud perkataan reda dalam penafsiran ayat-ayat al-Quran dan elaborasi hadis dalam dimensi-dimensi kepuasan yang didasari kepada kalimat shahadah. Syahadah adalah ringkasan dari dua bagian kesaksian pertama; berarti sesungguhnya saya tahu, saya jelaskan, saya pahami, saya beriktikad dan saya berjanji melalui lidah, perbuatan dan segala gerak gerik anggota saya bahwa yang berhak dipatuhi, ditaati, disayangi dan diperbudak adalah Allah SWT semata-mata, kedua; berarti menerima kenabian Nabi Muhammad SAW yang diutus oleh Allah SWT dan menaati apa yang telah dia bawa dan jelaskan.<sup>15</sup> Dua kalimat syahadat ini memiliki makna dan nilai yang sangat tinggi dalam Islam karena itu adalah simbol penerimaan Islam yaitu diucapkan untuk menjadi

<sup>12</sup> Muhammad Bin Yusuf Abi Hayyan (1993), *Tafsir al-Bahr al-Muhit*, j. 5. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, h. 33-34.

<sup>13</sup> Abi al-Hasan `Ali al-Basri Al-Mawardi (t.t.), *Al-Nukat Wa al-Uyun Tafsir al-Mawardi*, j. 2. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, h. 423.

<sup>14</sup> Abdulmalik Abdulkarim Amrullah (1999), *Tafsir Al-Azhar*, j. 5, c. 3. Singapura: Pustaka Nasional Pte. Ltd., h. 3235-3236.

<sup>15</sup> Ab. Aziz Mohd Zin (1991), *Syahadah, Ibadah, Asabiah, Dakwah*, Malaysia: Tempo Publishing (M) Sdn. Bhd., h. 3-10.

seorang muslim dengan kefarduan hukum Islam, dasar kepada rukun-rukun Islam yang lain serta kunci untuk memasuki surga Allah SWT.<sup>16</sup>

## **2. Pembahasan**

### **1. Kepuasan Dalam Aspek Kepercayaan**

Seorang muallaf yang mengalami kepuasan dalam kehidupan Islam menyoroti loyalitas dan komitmen mereka dalam ajaran Islam. Kesetiaan dalam iman adalah bagian dari implikasi dari perasaan puas yang dirasakan oleh seorang manusia. Para sahabat yang menerima iman Islam dengan setia melakukan jihad iman dan penerimaan penuh Allah SWT dan Rasulullah. Iman yang mendalam dari seorang manusia melawan Allah SWT dan rasul-Nya mengungkapkan perasaan kecewa atau puas terhadap Allah SWT dan Rasulullah. Para sahabat tetap sabar ketika disiksa oleh para penyembah berhala di Makkah dan tidak menanggapi penyiksaan yang telah ditimpakan atas persetujuan Allah SWT untuk melawannya. Para sahabat yang setia menunjukkan kesetiaan mereka dengan Rasulullah (saw) dalam menghadapi serangan terhadap musuh-musuh Islam. Demikian pula, dalam hal migrasi ke Madinah, para sahabat mematuhi Rasulullah untuk meninggalkan semua harta mereka di Mekah untuk bermigrasi ke Madinah.<sup>17</sup> Dengan demikian kesetiaan dan komitmen yang disoroti oleh rekan-rekannya yang setia, berkomitmen dan patuh memenuhi klaim-klaim Islam.

### **2. Kepuasan Dari Aspek Ibadah**

Selain kepuasan memengaruhi kepercayaan dari orang yang insaf, unsur kepuasan juga memengaruhi aspek mempraktekkan orang yang dipertobatkan. Praktik ibadah adalah kepatuhan terhadap hukum syariah yang dianggap sebagai buah yang keluar dari iman dan akidah.<sup>18</sup> Satu studi menemukan bahwa tindakan yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu kelompok, keyakinan atau keyakinan dipengaruhi oleh kepuasan dari banyak hadiah seperti manfaat materi, prestise dan status partisipasi dan dukungan sosial. Dukungan dapat mengurangi stres atau keadaan emosi yang dialami seseorang ketika masing-masing anggota

---

<sup>16</sup> Abd Al-Razzaq Nawfal (t.t.), *Al-Shahadah Awwal Rukn Min Arkan al-Islam*, Beirut: Dar al-Kutub al-'Arabi, h. 8.

<sup>17</sup> Abu `Urwah (1988), *Risalah Usrah*, j. 3, Kuala Lumpur: Pustaka Salam, h. 72-80.

<sup>18</sup> Sayid Sabiq (1998), *Aqidah Islam*, Moh. Abdal Rathomy (terj.), c.3. Selangor: Klang Book Centre, h. 15.

kelompok lain memainkan peran dalam merangsang dan membantu satu sama lain.<sup>19</sup> Komitmen orang percaya terhadap praktik tuntutan Islam menciptakan rasa pemurnian jiwa yang menciptakan rasa ketenangan setelah Islam. Upaya ini membutuhkan dukungan kuat dari komunitas Muslim yang mampu berkontribusi pada tindakan dan praktik positif. Dengan kata lain, para mualaf cenderung setia dan berkomitmen dalam kehidupan Islam jika mereka menerima dukungan dan manfaat terutama dari komunitas Muslim mereka sendiri.

### 3. Kepuasan Dari Aspek Moralitas

Perasaan kepuasan mualaf dari aspek moral berlaku ketika menerima layanan moral yang mulia. Fenomena kepuasan adalah hasil dari karakter moral yang tinggi yang digambarkan oleh kepala Nabi. Rasulullah adalah contoh seorang suami yang merupakan suami yang berbudi luhur dan sangat setia kepada istrinya, Saidatina Khadijah ra. Kesetiaannya pada kata-kata Khadijah muncul sebagai hasil dari kepuasannya terhadap pelaksanaan tanggung jawab Khadijah sebagai seorang istri yang telah memberikan cinta, pengorbanan, pelayanan dan kepercayaannya kepada pamflet Islam yang dibawanya. Bukti kepuasan dan kesetiaan Nabi Muhammad terhadap khotbah Khadijah diterjemahkan melalui penyebutan terakhir Nabi, pujian dan pengingat khotbah Khadijah meskipun dia sudah lama meninggal. Ada sebuah hadits yang menjelaskan hubungan ini.

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ذَكَرَ خَدِيجَةَ أَتَتْهُ عَلَيْهَا فَأَحْسَنَ الثَّنَاءِ قَالَتْ فَعَرِثْتُ يَوْمًا فَقُلْتُ  
مَا أَكْثَرَ مَا تَذَكُرُهَا حَمْرَاءَ الشُّدُقِ قَدْ أَبَدَلَكَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ بِهَا خَيْرًا مِنْهَا قَالَ مَا أَبَدَلَنِي اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ  
خَيْرًا مِنْهَا قَدْ آمَنْتُ بِي إِذْ كَفَرَ بِي النَّاسُ وَصَدَّقْتَنِي إِذْ كَذَّبَنِي النَّاسُ وَوَأَسْتَنِي بِمَالِهَا إِذْ حَرَمَنِي  
النَّاسُ وَرَزَقْتَنِي اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ وَلَدَهَا إِذْ حَرَمَنِي أَوْلَادَ النِّسَاءِ

“Ketika dia menyebut Khadijah ra dia memujinya dan menghormati pujiannya, Aisha berkata kemudian aku cemburu satu hari jadi aku mengatakan seberapa sering kamu (Rasulullah) menyebutnya bahwa Allah SWT telah menggantikannya dengan yang lebih baik darinya. Maka Rasulullah (damai dan berkah Allah besertanya) berkata bahwa Allah SWT tidak menggantikannya dengan seseorang yang lebih baik daripada dia benar-benar percaya pada saya ketika orang lain menolak saya dan dia telah membenarkan saya pada saat orang lain memecat saya, dia menjelajahi hartanya ketika orang lain menghentikannya dan Allah SWT

<sup>19</sup> Stephen Worchel & Joel Cooper (1991), *Understanding Social Psychology*, 5 th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.

memberi saya makanan anak-anak itu. pada saat itu istri yang lain tidak bisa memberikannya”.<sup>20</sup>

Hadits di atas menjelaskan kebesaran Khadijah ra yang tidak bisa dibandingkan dengan perempuan lain. Saidatina Khadijah percaya pada ajaran Rasulullah (semoga damai besertanya) sementara yang lain tidak menaatinya, mengatakan bahwa Khadijah telah membenarkan kata-katanya sementara yang lain merendahnya, mengatakan bahwa Khadijah telah mengorbankan semua miliknya sementara manusia lain menghentikannya dan Allah SWT menganugerahkan anak-anaknya bersama-sama. Khadijah. Kepuasan pesan Nabi kepada Khadijah mengatakan bahwa ia setia untuk mengingatnya dan tidak dapat digantikan oleh kedudukannya yang tinggi di mata Rasulullah (semoga damai besertanya) yang selalu disebutkan, diingat dan dipuji bahkan setelah kematiannya.

Demikianlah sebaliknya, aspek kepuasan dan kesetiaan seorang suami terhadap istri disorot oleh baginda Rasulullah saw, begitu juga kepuasan dan kesetiaan seorang istri terhadap suami turut disorot oleh saidatina Khadijah. Saidatina Khadijah, seorang pengusaha wanita kaya, telah menyumbangkan sebagian dari kekayaannya untuk membantu perjuangan misionarisnya. Selain setia kepada Rasulullah, Khadijah mengatakan ia juga mencurahkan waktu yang sulit selama sanksi ekonomi para peziarah Mekah kepada Nabi dan kaum Muslim. Setelah insiden itu, Khadijah mengatakan dia sakit dan menyebabkan kematiannya. Komitmen, pengorbanan dan faktor kasih sayang yang dikhususkan oleh Khadijah mengatakan itu adalah faktor kesetiaannya kepadanya. Demikian pula, keunggulan Nabi Muhammad sebagai suami Khadijah mengatakan bahwa ia telah menetapkan kesetiaannya kepada Rasulullah saw. Dengan demikian, seseorang yang puas dengan kebaikan individu dan organisasi akan lebih berkomitmen dan setia.

#### **4. Kepuasan Dari Aspek Sosial**

Rasa puas dari aspek sosial berlaku jika menerima kebaikan kontribusi yang dibuat oleh seseorang. Seorang karyawan yang puas dengan organisasi

---

<sup>20</sup> Ahmad bin Muhammad Ibn Hanbal (1993), *Al-Musnad al-Imam Ahmad*, Bab Saidatina Khadijah r.a., Musnad Aisyah, no. hadis 24918, j. 6, c.1. Beirut: al-Maktabah al-Islami., h. 132.

tempat kerja menyoroti praktik kesetiaan dan komitmen daripada ketidaksenangan. Rasa puas seorang pekerja diukur dengan suka atau tidak terhadap pekerjaan yang dilakukan. Ada penelitian yang dilakukan untuk menguji sejauh mana kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan karyawan diukur melalui skala 1-5 yang diperoleh melalui pertanyaan tentang perasaan cinta terhadap pekerjaannya.<sup>21</sup> Indikator kepuasan seorang pekerja dalam karyanya dicirikan oleh rasa cinta. Seorang karyawan yang puas dengan pekerjaannya biasanya setia dan tidak akan meninggalkan organisasi pekerjaannya.<sup>22</sup> Sebaliknya, seorang pekerja yang merasa tidak nyaman akan mencoba mencari pekerjaan di organisasi lain. Dengan demikian, aspek kepuasan yang dilihat melalui aspek psikologis telah terbukti pentingnya karena mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Misalnya, bila dilihat dari aspek pemasaran. Banyak penelitian yang dilakukan pada kepuasan pelanggan telah menemukan bahwa ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas terhadap penggunaan produk.

Seorang pengguna yang puas dengan produk atau layanan memiliki pandangan positif atau positif atau pandangan tentang penggunaannya. Faktor kepuasan untuk suatu produk atau layanan adalah seperti memiliki fitur, kualitas, dan harga yang wajar. Pengguna akan terus membeli dan menggunakan produk yang memuaskan mereka. Ini berarti bahwa sementara ada produk atau layanan lain yang bersaing dengan produk yang selalu digunakan oleh konsumen, mereka tidak akan berubah karena mereka setia dengan merek yang mereka gunakan bahkan ketika produk atau layanan baru menawarkan manfaat atau janji yang lebih baik. Di antara strategi untuk memastikan kesetiaan konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk atau layanan, pengiklan membangun sikap positif konsumen terhadap produk atau layanan yang dihasilkan dan berusaha untuk mempertahankannya di antara konsumen untuk produk atau layanan terkenal. Produk atau layanan yang disukai pengguna akan meningkatkan

---

<sup>21</sup> Jaafar Muhamad (2008), *Kelakuan Organisasi*, c. 2, Selangor: Leeds Publications (M) Sdn. Bhd., h.112

<sup>22</sup> Ungku Norulkamar Ungku Ahmad, Ebi Shahrin Suleiman, Ruzita Selamat & Khairuzzaman Wan Ismail (2005), *Tabiat Organisasi: Satu Dimensi Global, Malaysia*: Prentice Hall Pearson Malaysia dn. Bhd. h. 23

kuantitas penjualannya.<sup>23</sup> Loyalitas pelanggan terhadap suatu produk dapat dicari melalui insentif, pemotongan dan pemberian hadiah. Selain itu, kesetiaan konsumen juga dapat dibangun melalui kegiatan budaya yang melibatkan olahraga, perjalanan dan kegiatan rekreasi seperti yang dilakukan oleh International Business Machines (IBM), salah satu perusahaan teknologi informasi.<sup>24</sup> Loyalitas pelanggan sulit untuk dikuasai dan mudah untuk dipertahankan dan perlu dimenangkan, dipelihara, dan dikerjakan berulang kali.<sup>25</sup> Prioritas kepada pengguna adalah faktor keberhasilan dari suatu produk yang dipasarkan. Seorang pengguna memiliki wewenang untuk menjelaskan kepuasannya dengan penggunaan atau pembelian suatu produk.<sup>26</sup> Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh fitur positif yang dimiliki oleh suatu produk, manfaat yang dapat dibagi, dan insentif yang merupakan paket dari produk yang dipilih.

Sungguhpun demikian, selain faktor kepuasan terhadap produk, aspek loyalitas pelanggan terhadap pembelian suatu produk tersedia turut dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti aspek pendapatan dan umur sebagaimana dijelaskan dalam diagram 2.4 yaitu nilai serahan pelanggan. Ada juga di antara pelanggan yang setia pada produk dalam keadaan tidak bahagia ini dan tidak mengubah pilihan mereka ke produk lain karena faktor lain seperti kendala biaya tinggi jika menuju tempat lain. Dengan demikian, situasi ini menunjukkan bahwa pelanggan setia suatu produk tidak selalu merasa puas dengan produk yang dibeli tetapi pelanggan yang puas dengan suatu produk biasanya setia. Pelanggan yang sangat puas akan suatu produk akan lebih setia hingga enam kali lipat dari pelanggan setia karena kesetiaan memiliki tingkat loyalitas pada tingkat kognitif, afektif, penghubung dan tindakan.<sup>27</sup>

---

<sup>23</sup> Mohamad Md Yusoff (1995), *Konsep Asas Periklanan*, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka. h. 30-31

<sup>24</sup> Matt Haig ((2005), *Brand Royalty:How The World's Top 100 Brands Thrive And Survive*, U.S.A.:Kogan Page Limited, h. 79.

<sup>25</sup> Rodney L. Cron (1974), *Assuring Customer Satisfaction*, New York: Van Nostrand Reinhold Company, h. 6

<sup>26</sup> Dru Scott (2005), *Customer Satisfaction*, Third Edition, USA: Crisp Publications. Inc.

<sup>27</sup> Bernt Krohn Solvang (2007), "Satisfaction, Loyalty And Repurchase: A Study Of Norwegian Customer Of Furniture And Grocery Stores", *Jurnal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction And Complaining Behavior*, 20, h. 112.

Dengan demikian aspek kepuasan pelanggan ditemukan secara signifikan mempengaruhi kelangsungan hidup suatu produk yang dipasarkan. Pengguna akan mengalihkan pilihan mereka ke merek produk yang berbeda ketika produk bermerek yang umum digunakan tidak memuaskan. Fenomena sebaliknya terjadi jika rasa ketidakpuasan ada di antara orang-orang yang insaf yang memilih Islam. Fenomena itu seperti bertindak keluar dari Islam dan ketidaksetiaan untuk menaati Allah SWT dan para rasul-Nya. Fenomena murtad terjadi di kalangan kaum muslimin dimulai sejak masa Rasulullah saw di antaranya setelah peristiwa Isra 'dan Mi'raj karena peristiwa tersebut tidak mampu memenuhi kecapaian akal manusia yang dangkal untuk mempercayainya. Kejadian itu dianggap bertentangan dengan kewarasan pikiran manusia yang rasional ketika Rasulullah saw memberitahu bahwa beliau berjalan dari Masjid al-Haram di Mekah ke Masjidil Aqsa di Palestina selama kurang sehari semalam. Demikian pula, fenomena perselingkuhan ini juga terjadi setelah kematian Nabi karena tekanan perasaan dan kelemahan iman yang menyelimuti perasaan kekecewaan atas kehilangannya.<sup>28</sup>

Studi ini menemukan bahwa di antara pelamar yang diterapkan untuk keluar Islam untuk memeluk Islam untuk tujuan tertentu. Mereka cenderung mengajukan permohonan deklarasi pemurtadan ketika tujuan awal untuk masuk Islam tidak dapat dicapai. Pemohon yang gagal dan tidak puas dalam pernikahan atau telah bercerai cenderung tinggi untuk mengajukan permohonan pernyataan murtad, demikian juga bagi pelamar yang memeluk Islam atas desakan keuangan turut berkecenderungan untuk murtad karena ketidakpuasan hati ketika gagal mendapatkan bantuan keuangan setelah memeluk Islam.<sup>29</sup> Selain itu, ada juga praktik memeluk Islam hanya sebagai cara untuk memungkinkan pernikahan dengan pasangan Muslim.<sup>30</sup> Situasi semacam itu telah berkontribusi pada kasus

---

<sup>28</sup> Ann Wan Seng (2009), *Murtad Jangan Pandang Sebelah Mata*, Kuala Lumpur: Must Read Sdn. Bhd., h. 66-68.

<sup>29</sup> Mohamed Azam Mohamed Adil *et.al* (2010), "Murtad Di Kalangan Muallaf Di Negeri Selangor: Penekanan Kepada Latihan Dan Bimbingan", *Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, h. 616.

<sup>30</sup> Pg.Ismail bin Pg Musa (2010), "Prosedur Pemeluk Islam Bagi Tujuan Perkahwinan Di Negeri Sabah: Kajian Kes Umi Kalthum Hwa Abdullah @ Hwa Fui Sun Dengan Ketua Pendaftar Muallaf Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Sabah",

pemurtadan atau aplikasi untuk keluar dari Islam ketika mereka menghadapi kegagalan dalam pernikahan. Tindakan mereka untuk keluar dari Islam adalah karena jatuhnya pernikahan dan kekecewaan yang dirasakan di antara orang percaya baru.<sup>31</sup>

Dalam sebuah penelitian menemukan bahwa beberapa penyebab murtad di antara para muallaf adalah karena ketidakpuasan mereka karena mereka tidak mendapatkan tujuan yang mereka harapkan setelah memeluk Islam. Hal ini disebabkan oleh kesalahpahaman dari beberapa petobat yang terkait dengan makna Islam yang dipahami oleh makna Melayu. Mereka berasumsi bahwa masuk Islam memberi mereka hak istimewa yang diberikan oleh pemerintah kepada orang-orang Melayu. Seorang muallaf mungkin murtad jika dia menerima pesan palsu melalui janji-janji palsu yang tidak berdasar oleh beberapa Muslim yang tidak bertanggung jawab yang berjanji untuk menyebarkan kesopanan dan hak istimewa yang akan diberikan kepada Islam. Fenomena ini telah menyebabkan beberapa orang yang berpindah keyakinan kehilangan keyakinan mereka untuk mengadopsi kembali cara hidup lama mereka tanpa menerapkan secara resmi keluar dari Islam. Kesalahpahaman yang dilakukan oleh individu yang tidak bertanggung jawab ini telah menarik kekecewaan atau kekecewaan di antara orang-orang yang dipertobatkan.<sup>32</sup>

Perasaan kecewa dan ketidakpuasan dirasakan oleh para muallaf setelah merangkul Islam mendorong fenomena konversi agama. Kata konversi berasal dari konversi kata bahasa Inggris. Psikologi agama telah memberikan pemahaman yang berbeda tentang konversi agama. Salah satu pengertian konversi agama yang dinyatakan ialah perpindahan individu dari kondisi kepercayaan kepada kondisi kepercayaan yang lain atau dari satu world view ke world view yang lain akibat

---

*Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan. h. 425-426.

<sup>31</sup>Mahammad Naser bin Disa (2010), "Isu-isu Perundangan Yang Berbangkit Daripada Pemeluk Islam: Suatu Analisis", *Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan. h. 327-328.

<sup>32</sup> Amran Kasimin (1985), *Saudara Baru Cina di Wilayah dan Selangor*, Bangi:Universiti Kebangsaan Malaysia, h. 94-100.

runtuhnya kepercayaan atau world view yang ada serta adanya satu alternatif lain yang dianggap lebih menarik dan lebih istimewa.<sup>33</sup>

Dalam hubungannya dengan fenomena konversi agama atau keyakinan ini, Prof. Milton Rokeach, seorang psikolog sosial terkenal telah mengajukan teori terkait menjelaskan bahwa sikap, kepercayaan dan nilai-nilai individu adalah saling berhubungan satu sama lain serta bersatu menjadi apa yang disebut sebagai keyakinan pribadi. Sifat pribadi dari keyakinan individu seperti lapisan kulit bawang. Sebagian dari keyakinannya terletak di pusat atau bagian paling dalam dari bawang dan beberapa terletak di luar atau di kulit. Salah satu contoh keyakinan yang terletak pada bagian paling dalam adalah iman, maka iman seseorang sangat sulit diubah malah biasanya ia tidak dapat diubah sama sekali karena banyak orang bersedia mati dari mengubah imannya. Mereka sanggup berperang demi mempertahankan nilai-nilai mereka yang terletak di bagian paling dalam seperti sanggup mati karena berpegang kepada nilai-nilai kecintaan kepada agama, tanah air dan martabat mereka dibandingkan kepercayaan dan nilai-nilai yang hanya berada di bagian paling luar.<sup>34</sup>

Berdasarkan teori di atas, dapatlah disimpulkan bahwa golongan mualaf dapat bertindak untuk keluar dari agama Islam dan kembali ke agama asal jika berhadapan dengan rasa ketidakpuasan atau kekecewaan karena kelemahan iman yang dimiliki mereka di bangun baru mengenali Islam. Golongan yang memeluk Islam berdasarkan faktor pernikahan dan material berbeda dengan mereka yang memeluk Islam karena tertarik pada Islam dan yakin akan ajarannya. Para petobat yang peduli dengan materi tidak memeluk Islam dengan sepenuh hati. Akibatnya, mereka hanya nama Islam, tetapi dalam praktek sehari-hari mereka masih melakukan hal-hal yang dilarang seperti sebelumnya sebelum Islam. Ini karena orang-orang yang memeluk Islam karena mengharapkan imbalan materi dari partai-partai tertentu tidak memiliki benteng aqidah yang kuat. Mereka mudah menyerah dan menyerah jika tidak ada yang diharapkan. Beberapa orang bersedia kembali ke kemurtadan jika apa yang mereka inginkan tidak tercapai.

---

<sup>33</sup> Mohamed Asin Dollah (1993). "Konversi Agama Pengertian Dan Bentuknya". *Isu-isu Dalam Usuluddin Dan Falsafah*, Bangi: UKM, h. 216-217.

<sup>34</sup> Abdullah Hassan (2001), *Psikologi Moden Untuk Bakal Pendakwah*, Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd., h. 69.

### **3. Kesimpulan**

Dengan demikian disimpulkan bahwa perasaan mempengaruhi orang tersebut. Adalah tanggung jawab semua umat Islam prihatin terhadap kelanjutan episode kehidupan seseorang mualaf dalam kehidupan mereka setelah Islam karena ketidakpuasan atau kekecewaan akibat tidak dapat mencapai apa yang diharapkan atau yang diinginkan dengan menganut Islam menjadi antara faktor yang dapat berkontribusi terhadap tindakan sejumlah kalangan mualaf untuk keluar kembali ke agama asli. Berbagai faktor adanya rasa ketidakpuasan dalam kalangan mualaf mungkin terjadi serta sulit diharapkan antaranya kegagalan dalam pernikahan, tidak dapat mencapai keinginan atau tujuan awal yang diharapkan dengan memeluk Islam atau tidak mendapatkan apa yang dijanjikan serta tidak mampu menangkis dugaan lantaran kelemahan iman terhadap Allah SWT. Sungguhpun demikian, jika seseorang itu menganut Islam dengan keikhlasan berikutnya dipelihara dan dipupuk dengan keimanan yang kental terhadap Allah SWT lazimnya adalah tetap komitmen dalam Islam meskipun diuji dengan berbagai rintangan. Tidak ada keraguan bahwa pertobatan orang-orang yang dipertobatkan di antara para insaf juga hasil dari kurangnya kepercayaan dan kekuatan iman yang dimiliki oleh manusia dalam ketidaktahuan dan kelemahan. Seseorang yang telah menerima Islam sebagai agama dengan penuh keikhlasan karena sebenar-benar penyaksian bahwa tiada tuhan yang disembah melainkan Allah SWT dan Nabi Muhammad Saw itu pesuruh Allah SWT jika dibimbing dan didukung akan tetap teguh setia dalam Islam walau pun didepani dengan berbagai tes.

### Daftar Pustaka

- `Abd Al-Razzaq Nawfal (t.t.), *Al-Shahadah Awwal Rukn Min Arkan al-Islam*, Beirut: Dar al-Kutub al-`Arabi.
- Ab. Aziz Mohd Zin (1991), *Syahadah, Ibadah, Asabiah, Dakwah*, Malaysia: Tempo Publishing (M) Sdn. Bhd..
- Abdullah Hassan (2001), *Psikologi Moden Untuk Bakal Pendakwah*, Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Abdulmalik Abdulkarim Amrullah (1999), *Tafsir Al-Azhar*, j. 5, c. 3. Singapura: Pustaka Nasional Pte. Ltd.
- Abi al-Hasan `Ali al-Basri Al-Mawardi (t.t.), *Al-Nukat Wa al-`Uyun Tafsir al-Mawardi*, j. 2. Beirut: Dar al-Kutub al-`Ilmiyyah.
- Abu `Urwah (1988), *Risalah Usrah*, j. 3, Kuala Lumpur: Pustaka Salam, h. 72-80.
- Ahmad bin Muhammad Ibn Hanbal (1993), *Al-Musnad al-Imam Ahmad*, Bab Saidatina Khadijah r.a., Musnad Aisyah, no. hadis 24918, j. 6, c.1. Beirut: al-Maktabah al-Islami.
- Al-Mu`jam al-Wasit* (1982), c. 2. j. 1-2. T.T.P: T.P.
- Amran Kasimin (1985), *Saudara Baru Cina di Wilayah dan Selangor, Bangi:Universiti Kebangsaan Malaysia*.
- Ann Wan Seng (2009), *Murtad Jangan Pandang Sebelah Mata*, Kuala Lumpur: Must Read Sdn. Bhd.
- Azharuddin Sahil (2007), *Panduan Lengkap Mencari Ayat-ayat al-Quran Berdasarkan Kata Dasar*, Kuala Lumpur: Crescent News (K.L.) Sdn. Bhd.
- Bernt Krohn Solvang (2007), "Satisfaction, Loyalty And Repurchase: A Study Of Norwegian Customer Of Furniture And Grocery Stores", *Jurnal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction And Complaining Behavior*.
- Dru Scott (2005), *Customer Satisfaction*, Third Edition, USA: Crisp Publications. Inc.
- Fuad Ifram Al-Bustani (1956) *Munjid al-Tulab*, c. 33, Lubnan: Dar al-Masyruq.
- H.M. Arifin (1976), *Psikologi Dan Beberapa Aspek Kehidupan Rohaniyah Manusia*, Jakarta: Penerbit Bulan Bintang.
- Ibrahim Che Noh (1993), "Dakwah Kepada Non Muslim: Masalah Dan Cabarannya", *Dakwah Islamiah Malaysia Masa Kini*, Bangi :UKM.
- Jaafar Muhamad (2008), *Kelakuan Organisasi*, c. 2, Selangor: Leeds Publications (M) Sdn. Bhd.
- Kamus Dewan* (1991), c. 2, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kamus Dwibahasa* (2009), Selangor:Pelanduk Publications (M) Sdn. Bhd.
- Kamus Dwibahasa Bahasa Inggeris-Bahasa Malaysia* (1985), c. 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kamus Pustaka Melayu-Arab* (1985), Kuala Lumpur: Darulfikir.
- Mahammad Naser bin Disa (2010), "Isu-isu Perundangan Yang Berbangkit Daripada Pemelukan Islam: Suatu Analisis", *Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan.
- Matt Haig ((2005), *Brand Royalty:How The World's Top 100 Brands Thrive And Survive*, U.S.A.:Kogan Page Limited..
- Mohamad Md Yusoff (1995), *Konsep Asas Periklanan*, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Mohamed Asin Dollah (1993). "Konversi Agama Pengertian Dan Bentuknya". *Isu-isu Dalam Usuluddin Dan Falsafah*, Bangi: UKM.
- Mohamed Azam Mohamed Adil *et.al* (2010), "Murtad Di Kalangan Muallaf Di Negeri Selangor: Penekanan Kepada Latihan Dan Bimbingan", *Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan.
- Mohd Khairi Zainuddin, Mohd Nazri Zainuddin & Mohd Fuad Mohd `Isa (2007), *Al-Miftah Kamus Moden Arab-Melayu-Inggeris*, T.T.P.:Al-Azhar Media Enterprise.<sup>1</sup>*Al-Munjid Fi al-Lughah Wa al-I`lam* (1987), c. 28. Dar al-Mashriq:Beirut.
- Muhammad Bin Yusuf Abi Hayyan (1993), *Tafsir al-Bahr al-Muhit*, j. 5. Beirut: Dar al-Kutub al-`Ilmiyyah.
- Pg.Ismail bin Pg Musa (2010), "Prosedur Pemelukan Islam Bagi Tujuan Perkahwinan Di Negeri Sabah: Kajian Kes Umi Kalthum Hwa Abdullah @ Hwa Fui Sun Dengan Ketua Pendaftar Muallaf Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Sabah", *Prosiding Seminar Kebangsaan Saudara Kita: Isu Dan Cabaran Semasa*, USM: Bhg. Pengajian Islam, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan.
- Rodney L. Cron (1974), *Assuring Customer Satisfaction*, New York: Van Nostrand Reinhold Company
- Sayid Sabiq (1998), *Aqidah Islam*, Moh. Abdal Rathomy (terj.), c.3. Selangor: Klang Book Centre, h. 15.
- Stephen Worchel & Joel Cooper (1991), *Understanding Social Psychology*, 5 th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Ungku Norulkamar Ungku Ahmad, Ebi Shahrin Suleiman, Ruzita Selamat & Khairuzzaman Wan Ismail (2005), *Tabiat Organisasi: Satu Dimensi Global, Malaysia*: Prentice Hall Pearson Malaysia dn. Bhd.
- William C. Compton (2005), *An Introduction To Positive Psychology*, U.S.A.: Thomson Learning Inc.