

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT. CITRA WISATA DUNIA
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:
IZZATULLATHIF KHOIRUNNISA' FAUZIAH
NIM 16240034**

**Pembimbing:
Achmad Muhammad, M.Ag
NIP 19720719 200003 1 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-480/Un.02/DD/PP.00.9/06/2020

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PELAYANAN
IBADAH UMRAH DI PT. CITRA WISATA DUNIA YOGYAKARTA


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IZZATULLATHIF KHOIRUNNISA' FAUZIAH
Nomor Induk Mahasiswa : 16240034
Telah diujikan pada : Selasa, 19 Mei 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A


dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Achmad Muhammad, M.Ag
NIP. 19720719 200003 1 002

Penguji I


Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
NIP. 19630210 199103 1 002

Penguji II


Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
NIP. 19611208 198603 1 003

Yogyakarta, 19 Mei 2020

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan




Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

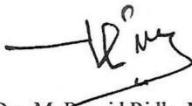
Nama : Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah
NIM : 16240034
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di Hasuna Tour Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Yogyakarta, 11 Mei 2020

Pembimbing,


Achmad Muhammad, M.Ag
NIP. 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah

NIM : 16240034

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul: **Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung pelanggaran dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Mei 2020

Yang menyatakan,



Izzatullathif K. F.
NIM. 16240034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah:6)¹



¹ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: CV Toha Putra, 1994), hlm. 1073

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, rahmat dan taufik-Nya. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kemudahan dan pertolongan yang diberikan oleh Allah SWT. Sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan sampai kepada ummatnya.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S. Sos) Strata S-1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaiannya. Maka dari itu, dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta para jajaran Dekanat Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs. Mokh Nazili, M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.

5. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah banyak berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, bimbingan, arahan serta do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Aris Risdiana, S.Sos.I., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa kuliah di Manajemen Dakwah.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah serta Staf Tata Usaha Jurusan dan Fakultas yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman dan nasehat-nasehat yang sangat berguna.
8. Bapak Ahmad Fuad selaku Pimpinan PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta, Ibu Sri Zuwaryanti selaku *Akunting Manager*, dan Bapak Nurhidayat Pamungkas selaku pembimbing di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta serta segenap karyawan PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta yang telah memberikan informasi serta pengalaman yang sangat berharga.
9. Kedua orang tua tercinta dan tersayang Bapak Endar Miswanto dan Ibu Sumarni, yang selama ini telah mendidik, membimbing, memberikan dukungan moral maupun materil secara ikhlas, serta kekuatan do'a yang selalu dipanjatkan tiada henti selama studi.
10. Keluarga besar serta adik tercinta Nurmaulida Sa'adah Mar'ah Fauziah dan Hanan Yusuf Ahnaf Fauzi yang selalu mendoakan sehingga selalu termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang maksimal.

11. Kepada sahabat-sahabat terbaik Mbak Ida, Mbak Salma, Alya, Annisa, Ainna dan Galuh terima kasih telah kebersamai perjuanganku, serta berbagi pengalaman, dukungan, do'a dankenangan yang mengesankan. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dengan pahala yang banyak dan kesuksesan di dunia-akhirat.
12. Seluruh rekan-rekan di Manajemen Dakwah 2016 (Rise Of Madani) yang selalu memberikan peneliti banyak pengalaman baru.
13. Serta pihak-pihak yang tidak tercantum namun sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 16 April 2019

Peneliti



Izzatullathif K. F.
NIM 16240034

ABSTRAK

Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah, 16240034, Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya minat jemaah umrah yang melaksanakan umrah dengan biro perjalanan umrah PT. Citra Wisata Dunia, meskipun PT. Citra Wisata Dunia dalam memasarkan produknya hanya dilakukan secara sederhana. Sehingga untuk mengetahui penyebab tingginya minat jemaah umrah di PT. Citra Wisata Dunia dilakukan penerapan TQM yang merupakan salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada stakeholders. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan *Total Quality Management* dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta?

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta, karyawan dan jemaah umrah. Objek dalam penelitian ini adalah analisis TQM dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penegasan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini adalah penerapan *total quality management* di PT. Citra Wisata Dunia berjalan cukup baik. Diantara 10 karakteristik *total quality management* tersebut seluruhnya telah diterapkan cukup baik oleh PT. Citra Wisata Dunia. Namun ada hal yang belum terpenuhi, seperti belum tersedianya kotak saran di kantor PT. Citra Wisata Dunia. Hal ini akan menjadi penghalang bagi jemaah yang ingin memberikan saran dan keluhan secara tertulis, karena selama ini PT. Citra Wisata Dunia hanya menyediakan layanan saran dan keluhan melalui telepon dan WhatsApp, sedangkan kenyataannya tidak semua orang dapat memberikan saran dan keluhan secara lisan.

Kata kunci: *Total Quality Management*, PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	3
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	12
G. Metode Penelitian.....	24
H. Sistematika Pembahasan.....	29

BAB II GAMBARAN UMUM PT. CITRA WISATA DUNIA YOGYAKARTA.....	31
A. Sejarah PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	31
B. Profil PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	33
C. Visi Misi PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	34
D. Struktur Organisasi PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	34
E. Perkembangan PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Hingga Saat Ini....	37
F. Program Perjalanan dan Paket Ibadah Umrah PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	43
BAB III ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT. CITRA WISATA DUNIA YOGYAKARTA.....	49
A. Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.....	49
B. Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Umrah di PT. Citra Wisata Dunia.....	82
BAB IV PENUTUP.....	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Negara dengan Jumlah Jemaah Umrah Terbesar di Dunia.....	4
Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	28
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	29
Gambar 2.1 Paket umrah PT. Citra Wisata Dunia.....	46
Gambar 3.1 Informasi persyaratan dan pendaftaran umrah di laman PT. Citra Wisata Dunia.....	56
Gambar 3.2 Informasi persyaratan umrah di brosur PT. Citra Wisata Dunia....	57
Gambar 3.3 Sertifikat Biro Perjalanan Wisata LSU Pariwisata BMWI.....	63
Gambar 3.4 Tampilan Youtube PT. Citra Wisata Dunia.....	75
Gambar 3.5 Tampilan <i>website</i> sebelum dan sesudah diperbarui.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen lainnya.....	14
Tabel 1.2 Lima Tahap Tranformasi dalam Implementasi TQM.....	15
Tabel 2.1 Program Ibadah Umrah PT. Citra Wisata Dunia.....	43
Tabel 2.2 Harga Paket Umrah PT. Citra Wisata Dunia Musim 2019-2020.....	47



DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Grafik Jemaah PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta..... 38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul **Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.**

Menghindari kesalahpahaman dalam pemaknaan terhadap penelitian ini, maka perlu ditegaskan maksud dan tujuan dari masing-masing bagian terpenting dari judul tersebut.

1. Analisis

Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab dan duduk perkaranya).²

Analisis yang dimaksud oleh peneliti adalah melakukan penilaian secara kritis terhadap suatu masalah, kemudian menguraikan atau menginterpretasikan hasil penilaian tersebut untuk mengambil suatu kesimpulan.

2. *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Santosa dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang berjudul TQM menjelaskan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat

² Sri Sukei Adiwimarta, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 43.

kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.³

Total Quality Management (TQM) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji terhadap jemaah haji dengan terencana dan terstruktur serta melibatkan seluruh elemen organisasi secara komprehensif.

3. Pelayanan Jemaah Umrah

Menurut bahasa, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁴ Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁵

Jemaah umrah adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.⁶

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke-3, cet. ke-2*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm.446.

⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995) hlm. 26.

⁶ Peraturan Menteri Agama R1 Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal I Ayat 3.

Jadi pelayanan jemaah umrah adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah kepada jemaah umrah yang akan menunaikan ibadah umrah guna memberikan kemudahan dalam pelaksanaan ibadah umrah.

4. PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta

PT. Citra Wisata Dunia merupakan perusahaan tour haji dan umrah tertua di Yogyakarta yang dikenal masyarakat dengan nama Hasuna Tour. PT. Citra Wisata Dunia berdiri sejak tahun 1997 dengan nama PT. Hasuna Intan Permata, kemudian setelah melalui berbagai perkembangan bertransformasi menjadi PT. Citra Wisata Dunia. Perusahaan ini telah beroperasi selama 22 tahun lebih, dan telah sukses melayani lebih dari 21.000 jemaah haji dan umrah.⁷

B. Latar Belakang

Total Quality Management merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat pada setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. Usaha peningkatan mutu bukanlah merupakan beban satu bagian saja melainkan usaha terpadu dari setiap individu yang turut berkepentingan (konsep *stakeholders*).

Di Indonesia semakin banyak penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Semakin banyak masyarakat yang menjalankan ibadah umrah menggunakan jasa biro perjalanan ibadah umrah sehingga persaingan antar biro perjalanan

⁷ <https://hasuna.co.id> diakses 26 Desember 2019 pukul 20.00

semakin tajam. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dapat memenangkan persaingan adalah penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dapat menghasilkan kualitas jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan.

Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi telah merilis *the umrah weekly indicator*. Sebuah data dalam bentuk statistik yang memuat kegiatan umrah dalam kurun waktu yang tertentu. Statistik tersebut menunjukkan jumlah total visa umrah yang telah dikeluarkan Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi pada 31 Agustus 2019 hingga 5 Desember 2019 yaitu sebanyak 1.647.662. Indonesia telah mengumrahkan jemaah serbesar 347.424, di mana jumlah tersebut adalah terbesar kedua setelah Pakistan. Berikut ini adalah data yang dikeluarkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi terkait dengan 10 negara dengan jumlah jemaah umrah terbesar.⁸

Gambar 1.1
10 Negara Dengan Jumlah Jemaah Umrah Terbesar di Dunia



Sumber: website <https://www.haj.gov.sa>

⁸ <https://www.haj.gov.sa/en/news/details/12415> diakses tanggal 26 Desember 2019 pukul 08.35.

Sebelumnya pada tahun 2016 jumlah jemaah umrah Indonesia menduduki peringkat tiga terbanyak.⁹ Hal ini menunjukkan adanya kenaikan peringkat jumlah jemaah umrah Indonesia pada tahun 2019. Faktor yang mempengaruhi kenaikan jemaah umrah adalah antrean berangkat haji yang kian waktu kian panjang, sehingga salah satu alternatif untuk mengunjungi tanah suci adalah dengan melaksanakan ibadah umrah. Peningkatan jumlah jemaah umrah selaras dengan meningkatnya jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Pada tahun 2016-2017 tercatat ada 830 PPIU yang resmi dan terdaftar oleh Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama RI.¹⁰ Jumlah tersebut terus meningkat, hingga pada tahun 2019 terdapat 994 PPIU.¹¹ Peningkatan jumlah PPIU akan memicu semakin tingginya persaingan dalam bisnis penyelenggaraan perjalanan umrah ini.

Hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Setiap perusahaan pada dasarnya memiliki daya saing masing-masing untuk menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya. Kepuasan pelanggan terjadi ketika kualitas produk dan jasa yang dihasilkan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas adalah salah satu aspek yang paling diharapkan oleh pelanggan pada semua layanan produk dan jasa. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka

⁹ Akhmad Anwar, "Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta" *Journal for Homiletic Studies*, Vol. 12 Nomor 1 (2018), hlm. 30.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ <https://simpu.kemenag.go.id/home/travel> diakses tanggal 26 Desember 2019 pukul 09.15.

kepuasan yang dirasakan oleh konsumen semakin tinggi. Untuk menghasilkan produk dan jasa terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut dengan menerapkan TQM.¹²

TQM adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholders*. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi.¹³

PT. Citra Wisata Dunia merupakan PPIU yang telah terdaftar secara resmi di Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama RI sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus dan telah terakreditasi A. Sebagai PPIU yang dikenal oleh masyarakat luas dengan nama Hasuna Tour ini merupakan PPIU terpercaya dan tertua di Yogyakarta, dan selama 22 tahun lebih telah sukses melayani lebih dari 21.000 jemaah haji dan umrah.¹⁴ Sebagaimana yang telah dijelaskan Bapak Ahmad Fuad

¹² Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm 10.

¹³ Lilik Huriyah dan Endraswari, "Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya", *Journal of Islamic Education Studies*, Vol. 1:2 (Desember, 2016), hlm. 304.

¹⁴ <https://hasuna.co.id> diakses 26 Desember 2019 pukul 12.00

selaku direktur utama PT. Citra Wisata Dunia dalam wawancara pra penelitian:¹⁵

“orang yang mau beribadah haji maupun umrah merupakan jamaah yang dikirim oleh SWT, gimana dengan iklan kita gak iklan-iklanan orang dateng, orang percaya, motto kita kan servis ikut haji umrah ama kita cuman 2 seneng sama seneng banget, kerena orang ama kita gak masalah harga semua apa yang dibayarkan jamaah kita kembalikan lagi ama jamaah berupa itu, rizki dari Gusti Allah lebihnya berapa kita gak omongin, sementara orang-orang cuman pokoke angger tekan kono murah la ini gak di peduliin servisnya orang kan gak mau. Orang jawa itu kan di gak pernah protes cuman kalo di kecewa dia grundlel terus, grundlele suwe sampai kemana-mana, tapi kalo dia seneng di cerita sama orang lain la mungkin itu kita gak ada baliho gede-gede.”

Walaupun PT. Citra Wisata Dunia dalam cara menawarkan produk paket umrahnya hanya menyajikannya dengan cara yang sangat simpel, yaitu dengan penawaran paket umrah berdasarkan bulan keberangkatan, namun pada bulan Desember 2019 paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Citra Wisata Dunia sudah habis sampai bulan Maret 2020, dan hanya tersedia paket umrah untuk bulan awal April 2020 dan paket Ramadhan. Inilah yang menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Meskipun PT. Citra Wisata Dunia memiliki cara memasarkan produk paket umrahnya dengan cara kurang variatif, namun paket umrah PT. Citra Wisata Dunia selalu diminati oleh jemaah umrah. Karena seperti yang telah di katakan Bapak Ahmad Fuad dalam wawancara bahwa PT. Citra Wisata Dunia lebih mengutamakan kualitas pelayanan dibandingkan harga. Karena menurutnya, apa yang telah dibayarkan jemaah akan dikembalikan lagi, dengan *excellent service*.

¹⁵ Wawancara pra penelitian pada 24 Desember 2019

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis sebuah penelitian dengan judul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang *Total Quality Management* (TQM) dan pemahaman tentang pelayanan Ibadah umrah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan referensi bersama untuk melihat analisis TQM dalam pelayanan Ibadah umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta, dan sekaligus

dapat menjadi sumbangan pemikiran dan evaluasi bagi PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan Ibadah umrah.

E. Kajian Pustaka

Pertama, Skripsi berjudul “*Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto*” oleh Murni, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan TQM di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto dan untuk mengetahui mutu pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Jeneponto sudah menerapkan beberapa prinsip TQM, diantaranya yaitu, fokus pada jemaah, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan, kerja sama (*teamwork*), kebebasan yang terkendali, perbaikan secara berkesinambungan dan kesatuan tujuan.¹⁶

Kedua, Skripsi berjudul “*Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*” oleh Linda Meliana, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

¹⁶ Murni, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto*, Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen tahun 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi jemaah haji telah dilakukan dengan baik sebagaimana standar yang telah ditetapkan, namun dalam hal kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen belum dapat dikatakan baik, hal tersebut dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Pusat.¹⁷

Ketiga, Skripsi berjudul “*Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta*” oleh Ahmad Ilham Syaifulloh, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasional biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Hasuna Tour Yogyakarta sudah menggunakan 10 keputusan strategi manajemen operasional kedalam kegiatan operasional perusahaan. Akan tetapi ada 2 keputusan yang kurang maksimal,

¹⁷ Linda Meliana, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

yaitu desain tata letak dan manajemen sumber daya manusia yang belum terencana dengan baik.¹⁸

Keempat, Artikel yang berjudul “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen*” oleh Annisa Ramadiana dkk. dalam Jurnal Akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹⁹

Kelima, Artikel yang berjudul “*Penerapan Peran Total Quality Management dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Prima*” oleh Suhermini dalam Jurnal Ekonomi Bisnis (EKOBIS). Hasil penelitian ini adalah pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan *Total Quality Management* terhadap pelayanan prima, terbukti tidak sepenuhnya diterima dan dimensi pendidikan dan pelatihan merupakan dimensi TQM yang paling besar pengaruhnya terhadap pelayanan prima aparat Kelurahan se Kecamatan Gunungpati Semarang.²⁰

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, membuktikan bahwa penelitian tentang “*Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta*” belum pernah diteliti sebelumnya.

¹⁸ Ahmad Ilham Syaifulloh, *Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).

¹⁹ Annisa Ramadiana dkk., “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Akuntansi*, Gel. 2 (2015-2016).

²⁰ Suhermini, “Penerapan Peran *Total Quality Management* dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Prima” *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 11:2 (Juli 2010).

F. Kerangka Teori

1. *Total Quality Management (TQM)*

a. Pengertian *Total Quality Management (TQM)*

TQM atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas.²¹

Konsep TQM berasal dari tiga kata yaitu total, *quality* dan *management*. Kata total, yang dalam bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu.²² Kata selanjutnya mutu (*quality*), menurut Goetsch dan Stanley kualitas adalah sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses dan lingkungan.²³ Kata selanjutnya Manajemen menurut George R. Terry manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.²⁴

Ada beberapa pendapat yang mendefinisikan pengertian TQM, sebagai berikut:

²¹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 68.

²² *Ibid.*, hlm. 66.

²³ *Ibid.*, hlm. 65.

²⁴ George R Terry, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005) hlm. 1.

- 1) Menurut Greg Bounds yang dikutip oleh Mulyadi TQM adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.²⁵
 - 2) Menurut Santosa yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²⁶
 - 3) Menurut Edward Salis, TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya.²⁷
- b. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya

Ada empat perbedaan antara TQM dengan metode manajemen lainnya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:²⁸

²⁵ Mulyadi, *Total Quality Management: Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengurangi Lingkungan Bisnis Global* (Yogyakarta: Aditya Media, 2000). hlm. 10.

²⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 4.

²⁷ Edward Salis, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hlm 76.

²⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 10.

Tabel 1.1
Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen lainnya

No		TQM	Metode Manajemen Lainnya
1	Asal Intelektual	Teori statistik, analisis sampling, varians	Ilmu sosial ekonomi mikro, psikologi, dan sosiologi.
2	Sumber Inovasi	Insinyur industri dan fisikiawan yang bekerja di sektor industri dan lembaga pemerintahan.	Sekolah bisnis yang terkemuka dan perusahaan konsultan manajemen
3	Asal Negara Kelahirannya	Internasional dikembangkan di USA, kemudian ditransfer ke Jepang setelah itu menyebar ke Amerika Utara dan Eropa.	Amerika Serikat, kemudian ditransfer secara internasional.
4	Proses Penyebarannya (<i>Dissemination</i>)	Populist: perusahaan-perusahaan kecil dan manajer madya memainkan peranan yang menonjol.	Hierakis: dari perusahaan-perusahaan industri terkemuka perusahaan yang lebih kecil dan kurang menonjol; dan dalam perusahaan dari manajemen puncak ke manajemen dibawahnya.

c. Tahap-tahap Tranformasi dalam Implementasi TQM

Cortanda (1993), berpendapat ada lima tahap tranformasi yang dilalui oleh suatu perusahaan semenjak pertama memulai TQM hingga sukses sebagai perusahaan yang berkualitas unggul, yaitu:²⁹

Tabel 1.2

Lima Tahap Tranformasi dalam Implementasi TQM

KARAKTERISTIK	T A H A P				
	KESADARAN AWAL	IMPLEMENTASI SEBAGIAN	AKTIVITAS EKSTENSIF	HASIL-HASILNYATA	TERBAIK DALAM INDUSTRI
<ul style="list-style-type: none"> • Baru ada sedikit pengetahuan mengenai konsep-konsep TQM • Hanya sedikit pendukung TQM • Tidak ada rencana • Tidak ada budaya kualitas • Belum ada hasil nyata • Manajemen komando dan kendali • <i>Inward focused</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan semakin berkembang • Usaha-usaha sistematis dimulai • Sudah ada rencana implementasi • Mulai ada kesuksesan dalam berbagai aspek • Budaya perusahaan mengalami perubahan • Manajemen senior mulai memberi dukungan • Delegasi dimulai • Fokus pada pelanggan semakin meningkat 	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap orang telah memahami konsep TQM • Pendekatan yang digunakan telah terintegrasi • Mulai memperoleh hasil-hasil nyata • Budaya perusahaan telah berubah • <i>Empowerment</i> dan <i>deployment</i> bersifat ekstensif • Berfokus pada perbaikan berkesinambungan 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrasi sangat baik • Proses-proses teruji dan efektif • TQM telah menjadi budaya perusahaan secara keseluruhan • Hasil-hasil baik telah tercapai dan berkelanjutan • Perusahaan terorganisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi • Perusahaan berhasil menjadi pemimpin pasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrasi total • Praktek yang terbaik • Budaya kualitas • Hasil-hasil unggul dan berkelanjutan • Kelas dunia • Secara terus-menerus melakukan penyempurnaan 	
Waktu	1 – 2 tahun	1 – 2 tahun	1 – 2 tahun	1 – 2 tahun	Terus menerus

Sumber: Cortada, (1993: 180)

d. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

TQM memiliki sepuluh karakteristik yang di kemukakan oleh Goetsch dan Davis, yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:³⁰

²⁹ *Ibid.*, hlm. 344

³⁰ *Ibid.*, hlm. 15.

1) Fokus pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2) Obsesi terhadap Kualitas

Berdasarkan kualitas yang telah ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditetapkan tersebut.

3) Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam analisis TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang di desain tersebut.

4) Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Organisasi yang menerapkan TQM harus dapat menjalin dan membina kerja sama tim antar karyawan perusahaan

maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

6) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Sebuah sistem pada suatu organisasi atau perusahaan yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

7) Pendidikan dan Pelatihan

Organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Oleh karena itu, berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang Terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dengan baik.

9) Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama, yakni untuk meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik karena karyawan merupakan pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Selain itu, keterlibatan karyawan juga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkannya.

2. Pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

a. Pengertian Pelayanan

Toto Tasmara mengartikan pelayanan sebagai *service*. *Service* bukan hanya sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut:³¹

- 1) *Self Awareness and Self Esteem* (S), menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga *Self Esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut.
- 2) *Empathy and Enthusiasm* (E), lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan

³¹ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 100.

memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*stewardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.

- 3) *Reform and Recover (R)*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- 4) *Victory and Vision (V)*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama (*win-win*). Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- 5) *Impressive and Improvement (I)*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- 6) *Care, Cooperative, and Communication (C)*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- 7) *Evaluation and Empowerment (E)*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:³²

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung yang baik
- 5) Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.

c. Aktivitas Pelayanan Jemaah Umrah

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada jemaah umrah, meliputi:³³

³² Fandy Tjiptono, *Manajeme Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 21.

³³ Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalananan Ibadah Umrah, Pasal 13.

- 1) Bimbingan ibadah umrah yang meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah dan bimbingan sebelum keberangkatan.
- 2) Transportasi jemaah meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- 3) Akomodasi dan konsumsi, pelayanan akomodasi dengan menempatkan jemaah paling jauh satu kilometer dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga), setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang. Konsumsi selama di Arab Saudi sebanyak 3 kali secara prasmanan, pilihan menu Indonesia dan memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
- 4) Kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- 5) Perlindungan jemaah dan petugas umrah berupa asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan, pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan dan pengurusan jemaah yang terpisah dan atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.
- 6) Administrasi dan dokumentasi umrah meliputi pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah, pengurusan dokumen sakit, meninggal dan ghaib atau hilang, dan pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu.

d. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari Menteri untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan Ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah. dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat.³⁴

Biro perjalanan wisata yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah harus memiliki izin operasional, dan untuk mendapatkan izin tersebut biro perjalanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:³⁵

- 1) Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan atau perubahan sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya dibidang keagamaan/perjalanan ibadah yang mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- 2) Pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam;

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

- 3) Pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
- 4) Memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari Notaris;
- 5) Memiliki tanda daftar usaha pariwisata;
- 6) Telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha;
- 7) Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku;
- 8) Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
- 9) Memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;
- 10) Melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;

- 11) Memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan; dan
- 12) Menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh bank syariah dan atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pemahaman tidak ditentukan terlebih dahulu, namun diperoleh setelah melakukan analisa terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus peneliti dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.³⁶

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang yang dijadikan sasaran kasus penelitian dan dapat

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 2.

memberikan informasi. Adapun subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan jemaah umrah dari PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah analisis *TQM* dalam pelayanan Ibadah umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat, maka metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

a. Observasi

Observasi berarti pengamatan, adapun metode observasi adalah cara memperoleh data dengan menggunakan indra, terutama penglihatan dan pendengaran.³⁷

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁸

Adapun data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini

³⁷ Sutrisno Hadi, *Metedologi Research Jilid II* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), hlm. 136.

³⁸ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 116.

adalah data yang berkaitan dengan analisis TQM pada PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel jika didukung oleh sejarah pribadi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.³⁹

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁰

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan,

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 422.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 246-253.

member kode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Display data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan.

c. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang telah didukung dengan studi dokumen.

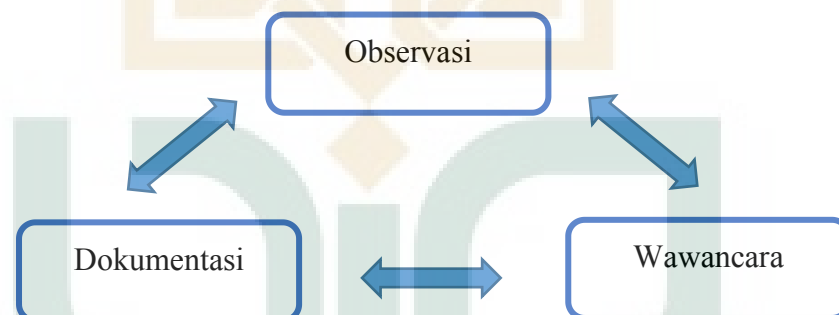
5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode triangulasi. Triangulasi dalam

pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data (metode) dan waktu.⁴¹

Peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2
Triangulasi Metode Pengumpulan Data

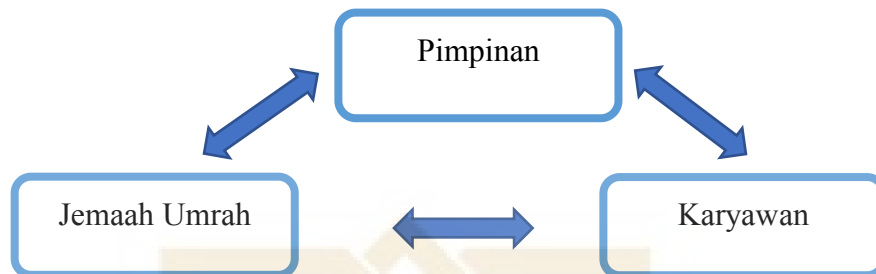


Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.⁴² Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 273.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm. 327.

Gambar 1.3
Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data melalui metode yang sama. Peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta dengan hasil informan yang berbeda-beda.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini memiliki beberapa tahapan untuk memudahkan penyusun dan pemahaman skripsi. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang gambaran umum PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta mencakup sejarah, legalitas lembaga, visi misi dan motto, dan struktur organisasi

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan Ibadah umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta.

BAB IV Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran, serta lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, temuan-temuan dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *total quality management* di PT. Citra Wisata Dunia berjalan cukup baik karena telah menerapkan 10 karakteristik TQM yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis. Dalam lima tahap transformasi implementasi TQM yang dikemukakan oleh Cortanda, penerapan TQM di PT. Citra Wisata Dunia masuk dalam kategori tahapan implementasi sebagian. Namun ada hal yang belum terpenuhi dalam pengimplementasian ini, seperti belum tersedianya kotak saran di kantor PT. Citra Wisata Dunia. Hal ini akan menjadi penghalang bagi jemaah yang ingin memberikan saran dan keluhan secara tertulis, karena selama ini PT. Citra Wisata Dunia hanya menyediakan layanan saran dan keluhan melalui telepon dan *WhatsApp*, sedangkan kenyataannya tidak semua orang dapat memberikan saran dan keluhan secara lisan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menemukan kesimpulan, selanjutnya peneliti akan memberikan saran perbaikan yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran-saran untuk PT. Citra Wisata Dunia adalah sebagai berikut:

1. Perlunya PT. Citra Wisata Dunia dapat menyediakan sebuah sarana bagi jemaahnya untuk memberikan keluhan dan saran secara tertulis, seperti menyediakan sebuah ruang testimoni pelanggan pada websitenya yang dapat diakses oleh publik.
2. Agar nama PT. Citra Wisata Dunia dapat lebih dikenal oleh masyarakat, maka penamaan pada papan nama kantor dan websitenya lebih baik diubah dengan nama PT. Citra Wisata Dunia.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke-3, cet. ke-2*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Salis, Edward, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Hadi, Sutrisno, *Metedologi Research Jilid II*, Yogyakarta: Andi Offiset, 1991.
- Huriyah, Lilik dan Endraswari, “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya”, *Journal of Islamic Education Studies*, Vol. 1:2, Desember 2016.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari’ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Meliana, Linda, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*, Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2017.
- Moelong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Mulyadi, *Total Quality Management: Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengurangi Lingkungan Bisnis Global*, Yogyakarta: Aditya Media, 2000.
- Murni, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto*, Makassar: Tidak Diterbitkan, 2018.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suhermini, “Penerapan Peran *Total Quality Management* dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Prima” *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.11:2, Juli 2010.
- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Terry, George R., *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah,
- Ramadiana, Annisa dkk., “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Akuntansi*, Gel. 2 (2015-2016).
- Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito 1990.
- Syaifulloh, Ahmad Ilham, *Strategi Manajemen Operasional PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2018).

Internet :

<https://hasuna.co.id>

<https://www.haj.gov.sa/en/news/details/12415>

<https://simpu.kemenag.go.id/home/travel>

<https://ihram.co.id/berita/p5iitg366/tigafaktorpenyebabjumlahjamaahumrahindonesiamenurun>,

