

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN
UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BANJARNEGARA**



Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat**

Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh:

Fahrudin

NIM. 17102040118

Dosen Pembimbing

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd

NIP. 197010262005011005

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022



KEMENTERIAN AGAMA
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-279/Un.02/DD/PP.00.9/02/2022

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PRINSI-PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PELAYANAN DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANJARNEGARA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAHRUDIN
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040118
Telah diujikan pada : Kamis, 03 Februari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 620cbc3a0a8e1



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6209fcb23a263



Penguji II

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 620880e347ce6



Yogyakarta, 03 Februari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 620d0094cc388



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
 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 bawa saudara :

Nama : Fahrudin

NIM : 17102040118

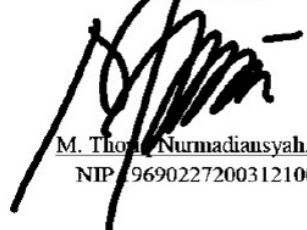
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

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


Dengan demikian kami mengarang agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 17 Januari 2022

Mengetahui,
 Kepala Jurusan


M. Thoni Nurmadiansyah, M.Si.
 NIP. 96902272003121001

Pembimbing


Dr. Maryono, S.Ag. M.Pd.
 NIP. 197010262005011005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawa ini :

Nama : Fahrudin
Nim : 17102040118
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya berjudul : Implementasi Prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Januari 2022

Yang menyatakan



Fahrudin
17102040118

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain)¹



¹Al Qur'an, 94 : 7, "*Departemen Agama RI Al Hikmah AlQur'an dan Tejemahnya*"
(Bandung: CV. Penerbit Diponegoro), hlm.596.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat-NYA yang tak terukur sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan skripsi. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan.


Skripsi merupakan syarat memperoleh gelar S.Sos pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi tentu tidak terlepas dari doa, bantuan serta kemudahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Dr. Maryono, S.Ag.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi
5. Ibu Nurmahni selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam menjalani studi di manajemen dakwah

6. Seluruh dosen program studi Manajemen Dakwah, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, sehingga penulis dapat mengetahui hal hal yang sebelumnya tidak diketahui
7. Seluruh Pegawai Tata Usaha yang telah memudahkan penulis dalam urusan administrasi terkait studi
8. Bapak Muhammad Syafi' S.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara
9. Bapak Mutolib, Ibu Nunuk Yulianti, Ibu Rudi Widiastuti, Bapak Makmum yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis baik terkait dengan Haji, Umrah.
10. Kedua orang tua tersayang Bapak Supiyanto dan Ibu Supiyah yang telah mendidik, membimbing, serta mendukung baik secara moril maupun materil, serta tidak henti hentinya mendoakan penulis.
11. Keluarga besar Bani Martodihardjo yang telah banyak mendukung serta memotivasi penulis selama masa studi
12. Terima kasih juga kepada teman teman UKM Kordiska yang telah banyak memberikan pengalaman kepada penulis tentang dunia organisasi.
13. Kepada teman teman kelompok KKN Dusun Giritirta Pejawaran Banjarnegara, Gus Kur, Shindy, Qony, Arfa dan Zaida yang banyak membantu dalam latihan bermasyarakat selama KKN
14. Temen temen seperjuangan terutama Miqdad, Adha, mbul Fadel yang banyak mensupport penulis.
15. Squad kontrakan waringin, Rizkita, Farid, Yusrial, Amin, Dayat, Thoriq

16. Seluruh teman teman Manajemen Dakwah 2017 (Meelathera) yang banyak memberikan penulis pengalaman baru
17. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis

Yogyakarta, 30 Agustus 2021



Fahrudin



ABSTRAK

Fahrudin, 17102040118, Implementasi Prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Penelitian ini dilatarbelakangi meningkatnya indeks kepuasan jemaah haji baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi. Kepuasan jemaah haji berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji yakni Kementerian Agama terutama bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah. Namun permasalahan berkaitan dengan pelayanan tetap terjadi. Perlu adanya perbaikan secara terus menerus. *Total quality management* merupakan suatu terobosan untuk dapat memperbaiki kualitas produk serta perbaikan secara terus menerus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *Total quality management* dalam pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah, pegawai serta jemaah. Sedangkan objek penelitian yakni implementasi *total quality management* dalam pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Teknik analisis data dengan model Miles Huberman dan Saldana. Uji keabsahan data meliputi uji *credibility* dilakukan dengan triangulasi teknik dan triangulasi sumber, uji *transferability*, uji *dependability* serta uji *confirmability*.

Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara berjalan kurang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan unsur unsur *total quality management* yang diterapkan seperti kepuasan pelanggan dengan slogan puas dalam melayani, respek terhadap orang lain yakni memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk berpendapat serta pengambilan keputusan, manajemen berdasarkan fakta dengan pengambilan keputusan berdasarkan permasalahan dilapangan. Namun dalam perbaikan berkesinambungan dengan siklus *plan, do, check, act* mengalami kendala, seperti dalam *do* (pelaksanaan rencana) yakni tak jarang pegawai menunda mengupload berkas jemaah sehingga pelaksanaan tidak sesuai SOP (*Standard Operational Procedure*)

Kata Kunci : *Total Quality Management, Pelayanan*

DAFTAR ISI

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 TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori.....	12
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Pembahasan	28
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANJARNEGARA	30
A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara	30
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.....	32
C. Visi, Misi dan Tujuan	33

D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.....	35
E. Profil Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	36
F. Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN	53
A. Kepuasan Pelanggan.....	53
B. Respek Terhadap Orang Lain.....	60
C. Manajemen Berdasarkan Fakta	63
D. Perbaikan Berkesinambungan	65
1. <i>Plan</i> (Perencanaan).....	68
2. <i>Do</i> (Pelaksanaan Rencana)	69
3. <i>Check</i> (Pemeriksaan hasil penerapan rencana).....	75
4. <i>Act</i> (Tindakan terhadap hasil yang diperoleh).....	76
BAB IV PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pembatalan nomor validasi	43
Tabel 1. 2 Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran awal Bipih.....	44
Tabel 1. 3 Pembatalan setoran lunas	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komponen analisis data model Miles Huberman dan Saldana.....	24
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik	26
Gambar 1. 3 Triangulasi Sumber	27
Gambar 1. 4 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara	35
Gambar 1. 5 Struktur seksi penyelenggaraan haji dan umrah.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji ditinjau dari sudut bahasa memiliki arti berniat pergi, bermaksud, atau menuju suatu tempat tertentu. Ditinjau dari segi istilah haji dapat berarti menuju Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan pekerjaan tertentu.¹ Bisa dikatakan haji adalah niat mengunjungi tempat tertentu (Baitul Haram dan Arafah) pada waktu tertentu (di bulan-bulan syawal) untuk dapat melaksanakan segala amalan tertentu yaitu wuquf di Arafah, tawaf, sa'i dengan berbagai syarat.²

Haji merupakan rukun islam kelima yang memiliki berbagai keutamaan di dalamnya. Salah satunya sebagaimana hadist yang dikutip oleh Tata Sukayat,

“Dari Ibnu Umar RA berkata. Rasulullah SAW bersabda : Orang yang mengerjakan haji adalah tamu Allah, Dia mengundang dan mereka menjawabnya, jika mereka memohon maka Allah akan memenuhinya” (HR.Ibnu Majah).³
Oleh karena itu banyak umat islam yang berharap dapat menunaikan ibadah haji.

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media,2003), hlm.227

² Muhammad Nuri, “*Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*”, Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum (Juni, 2014), hlm,144.

³ Tata sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Keagamaan*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm.7

Indonesia merupakan negara dengan jumlah muslim terbanyak di dunia. Jumlah muslim di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 87% atau sekitar 229 juta lebih.⁴ Sejalan dengan jumlahnya yang besar, kesadaran umat islam di Indonesia untuk berhaji juga terus meningkat. Terbukti dengan *waiting list* atau masa tunggu yang semakin lama. *Waiting List* terdekat 9 tahun berada di Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat, dan paling lama berada di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan, mencapai 45 tahun.⁵

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019. Pada Bab 1 pasal 3, penyelenggaraan haji memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jemaah Haji dan Umrah.⁶ Tidak mengherankan jika dalam penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun selalu menjadi sorotan dari berbagai pihak, terlebih dalam pelayanan kepada jemaah baik di dalam negeri maupun selama di Arab Saudi.

Kualitas pelayanan sangat dekat kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini jemaah. Survei yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019, menunjukkan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) mencapai 85,91% atau mengalami

⁴http://www.globalreligiousfutures.org/countries/indonesia#/?affiliations_religion_id=0&affiliations_year=2020®ion_name=All%20Countries&restrictions_year=2016, diakses pada 23 Desember 2020 pukul 14.52 WIB

⁵ <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list> diakses pada 23 Desember 2020 pukul 15.11

⁶ Undang Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 3 ayat 1

kenaikan 0,68 % dibanding tahun 2018.⁷ Survei tersebut membagi pelayanan dalam empat wilayah yakni, Makkah, Madinah, Armuzna dan juga Bandara. Pelayanan yang mengalami kenaikan dibanding tahun 2018 diantaranya yakni, pelayanan transportasi bus sholawat, pelayanan ibadah, katering non Armuzna, hotel, dan katering Armuzna. Namun pelayanan petugas, transportasi antar kota, pelayanan umum, transportasi Armuzna, dan tenda mengalami penurunan kepuasan jemaah.

Berkaitan dengan pelayanan di dalam negeri berdasarkan Indeks Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia pada tahun 2019 secara keseluruhan mencapai 88,34%.⁸ Dalam survei tersebut mencakup pelayanan pendaftaran haji reguler, pelayanan keberangkatan jemaah haji reguler dan juga pelayanan kepulangan jemaah haji reguler. Indeks kepuasan pelayanan haji di Indonesia tahun 2019 mengalami kenaikan dibanding tahun 2018 yang hanya mencapai 87,72%.⁹

Walaupun secara presentase meningkat, namun pelayanan selalu meninggalkan permasalahan serta kekurangan. Permasalahan pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, termasuk juga dalam pelayanan penyelenggaraan haji.¹⁰

⁷<https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/10/17/1642/indeks-kepuasan-jemaah-haji-indonesia--ikjhi--1440h-2019m-naik-sebesar-0-68-dibandingkan-dengan-tahun-sebelumnya-.html> diakses pada tanggal 23 Desember 2020 pukul 23.44 WIB

⁸ Abd. Rahman Masud, *Penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia*, Executive Summary (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat, 2019), hlm.4.

⁹ *Ibid.*, hlm.4.

¹⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Yogyakarta : Gava Media, 2011), hlm.86.

Kementerian Agama di Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji. Baik kualitas pelayanan yang berada di Indonesia, Bandara, Makkah, Madinah maupun Armuzna.

Total Quality Management merupakan salah satu pendekatan manajemen yang memiliki tujuan untuk dapat melakukan perubahan dan peningkatan secara terus menerus (*continouous improvement*) secara tetap dalam upaya memberikan kepuasan total kepada semua pihak yang terkait dengan lembaga atau institusi.¹¹

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Dalam penyelenggaraan haji, penerapan *Total Quality Mangement* dapat menjadi salah satu cara untuk perbaikan pelayanan secara terus menerus untuk kepuasan jemaah. Banjarnegara sebagai unit yang berhadapan dengan masyarakat umum sangat mengutamakan kepuasan jemaah dalam melayani. Pelayanan yang mengutamakan jemaah juga disampaikan oleh salah satu pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan umrah

“Pelayanan di Seksi phu (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) ini kami punya slogan puas dalam melayani, artinya jemaah yang datang ke phu pulang dengan senyum yang berarti bahwa puas dalam melayani”¹²

¹¹ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm.266.

¹² Wawancara dengan M.B, Pegawai Seksi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, 3 April 2021

Namun pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umrah tetap meninggalkan permasalahan yang sering dihadapi seperti perbedaan identitas pada dokumen pendaftaran sebagaimana yang disampaikan N.Y

“Kebanyakan jemaah daftar itu beda nama antara ktp kk surat nikah, setelah nikah mengganti nama”¹³

Selain itu juga permasalahan seperti server Siskohat yang tiba tiba *offline* juga juga tak jarang terjadi, seperti yang dikatakan oleh M.S dalam sebuah wawancara¹⁴

“Sering offline, nah kalo gitu kita nunggu asal komputernya normal normal saja berarti kan dari sana yang bermasalah. Nah kadang orang orang sudah pagi pagi kesini tapi lagi *trouble* nah kan jadi sampe lama nunggu berjam jam itu yang tidak sering tapi beberapa kali mengalami. Kalo seperti itu hanya mengharap yang bersangkutan sabar. Sebab kita ngga bisa apa apa kalo sudah kek gitu”

Namun dalam menyelesaikan persoalan tersebut Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara terus melakukan perbaikan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada Jemaah Haji serta dapat memberikan kepuasan kepada jemaah.

¹³ Wawancara dengan N.Y, di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, 3 April 2021

¹⁴ Wawancara dengan M.S, di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara pada 12 April 2021 Pukul 13.00 WIB

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti serta menganalisis berkaitan dengan judul “*Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah tentang *Bagaimana Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara?*.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian sesuai dengan latar belakang diatas yakni untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan keilmuan bagi peneliti dan juga dapat menambah informasi bagi Jurusan Manajemen Dakwah, Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) pada khususnya. Serta dapat menjadi referensi berkaitan dengan *Total Quality Management* dalam pelayanan.

2. Secara Praktis

Dapat menjadi tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara dalam melayani jemaah haji maupun calon jemaah haji. Serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan juga membedakan dengan penelitian terdahulu. Untuk mempermudah pembahasan, maka penulis menggunakan referensi yang relevan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Diantaranya yakni :

1. Skripsi Silvia Witri tahun 2019 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo Tahun 2018*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dalam pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini , Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo sudah menerapkan *Total Quality Management (TQM)*, dibuktikan dengan diterapkannya karakteristik seperti fokus kepada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan oleh pemerintah pusat, obsesi terhadap kualitas, kerja sama antar instansi baik pemerintah maupun swasta, kesatuan tujuan dengan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terkait, perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu adanya pelayanan *One Step Services* (OSS) yang diwajibkan pada setiap Kantor Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah. Dalam segi metode *Total Quality Management* (TQM), belum dijalankan secara maksimal, seperti melaksanakan rencana (Do) yaitu secara praktek Jabatan Fungsional Umum (JFU) setiap karyawan tidak sesuai, sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada jemaah.¹⁵

2. Jurnal Sri Marmoah, Syamsi Suryanjani dan Muna Fauziah tahun 2019 Universitas Sebelas Maret Surakarta yang berjudul *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pendidikan Dasar*. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *Total Quality Management* di pendidikan dasar. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *Total Quality Management* dalam pendidikan dasar dalam kriteria sangat baik. Pihak sekolah bersama dengan aparatur pemerintah sangat memahami kebutuhan primer dalam pelaksanaan

¹⁵ Silvia Witri, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten KulonProgo Tahun 2018*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), hlm.xi.

manajemen mutu pendidikan, terutama agar sekolah dapat menghasilkan *output* yang berkualitas.¹⁶

3. Jurnal Kifni Yudianto, tahun 2019, jurnal manajemen dirgantara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia, berjudul *Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak telah diusahakan secara maksimal untuk diterapkan dengan baik. Adanya *Total Quality Management* ini telah memberikan hak kepada penumpang sesuai dengan peraturan tentang standar pelayanan penumpang selama di bandar udara. Perusahaan masih perlu melakukan perbaikan terus-menerus, khususnya pada pemenuhan jumlah kebutuhan personil.¹⁷
4. Skripsi Selviana tahun 2016 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul *Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*. Tujuan penelitian ini untuk

¹⁶ Sri Marmoah, dkk, "Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di Pendidikan Dasar", *Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan*, vol 33: 1 (April, 2019), hlm. 41.

¹⁷ Kifni Yudianto, "Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang", *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 12 : 2 (2019), hlm.95.

mengetahui bentuk pelayanan kepada jemaah haji, tantangan serta harapan dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji dan mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan atau belum. Hasil Penelitian menunjukkan pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian agama Kota Jakarta Selatan mulai dari pendaftaran, manasik haji, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan keamanan telah memenuhi standar dan sebagian memuaskan jemaah haji. Mayoritas jemaah haji baru pertama kali naik pesawat ke luar negeri dan juga lansia, sehingga hal itu menjadi tantangan tersendiri. Sedangkan harapannya pemerintah dapat memberikan lebih banyak pembinaan kepada jemaah.¹⁸

5. Jurnal Lilik Huriyah dan Endraswari tahun 2016 tentang *Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam peningkatan kualitas layanan publik UIN Sunan Ampel Surabaya*. Hasil penelitian ini yakni Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan Mutu Layanan Publik di UIN Sunan Ampel Surabaya dalam kategori baik, namun perlu untuk ditingkatkan. Terdapat berbagai faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *Total Quality Management*. Adapun faktor yang mendukung seperti sarana prasarana yang bagus, , jumlah peminat sangat banyak, adanya dukungan internal, sumber dana dari luar kampus, SDM banyak dan berkualitas, Kebijakan pimpinan yang mendukung, Koordinasi kinerja yang bagus diantara

¹⁸ Selviana, *Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*. Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hlm.iv.

para pemangku kepentingan, proses pembelajaran yang bagus,. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat diantaranya adanya kendala struktural, banyak kerjasama yang tidak melewati Bagian Kerjasama dan Kelembagaan, kurangnya sosialisasi kampus, pengaruh negatif antar staf, juga beberapa program pemerintah yang tidak sejalan dengan program UIN Sunan Ampel, puncak pimpinan belum memaksimalkan sistem manajemen mutu, terdapat binaan ekstra kampus yang berseberangan. Maka beberapa solusi untuk mengatasi hambatan tersebut, diantaranya peningkatan kualitas SDM secara terus menerus, diperlukan standar sistem manajemen mutu yang baku, menjalin koordinasi dan komunikasi yang baik serta jelas, memaksimalkan pemanfaatan sarana prasarana, dan juga meningkatkan komunikasi dan hubungan baik dengan mahasiswa.¹⁹

Perbedaan penelitian ini terdapat pada tempat penelitian yang berada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Dengan demikian penelitian dengan judul Implementasi *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara merupakan penelitian yang baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya serta sangat penting untuk dijalankan.

¹⁹ Lilik Hurriyah 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. 328.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan *Total Quality Management*

a. Definisi *Total Quality Management*

Total Quality Management terdiri dari tiga suku yakni Total, *Quality* serta *Management*. Total dapat diartikan sebagai setiap orang yang terkait dengan perusahaan yang terlibat dalam perbaikan secara terus menerus. Sedangkan *quality* merupakan kesesuaian antara produk atau layanan dengan persyaratan yang ditetapkan konsumen. Dan *Management* sebagai eksekutif perusahaan yang memiliki komitmen penuh atas kualitas.²⁰ Sehingga dapat dikatakan *Total Quality Management* merupakan usaha perusahaan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus untuk dapat memenuhi harapan konsumen atau pelanggan.

Banyak ahli yang mendefinisikan tentang *Total Quality Management*. Misalnya didefinisikan Vincent Gaspers, *Total Quality Management* diartikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap tingkat operasi atau setiap proses dalam area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.²¹

Menurut Ross sebagaimana dikutip Nursya'bani *Total Quality Management* merupakan integrasi fungsi dan proses

²⁰ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif...*, hlm.51.

²¹ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management.*, hlm.5.

organisasi agar mencapai peningkatan kualitas produk secara terus menerus. Sasaran yang ingin diraih dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen atau pelanggan.²²

Departemen Pertahanan Amerika Serikat (*The U.S Department of Defends*) sebagaimana dikutip dalam Vincent Gaspersz mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai filosofi serta sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan secara terus menerus dalam suatu organisasi.²³

Menurut penulis *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas, baik peningkatan kualitas barang maupun jasa secara terus menerus (*continuous*), agar dapat memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

b. Konsep Dasar *Total Quality Management*

Pendekatan *Total quality management* menurut Buddi Ibrahim dilakukan dengan enam konsep dasar, yakni :²⁴

- 1) Suatu manajemen yang mempunyai komitmen dan terlibat penuh untuk memberi dukungan dari atas ke bawah
- 2) Suatu fokus terus menerus ke konsumen internal dan eksternal

²² Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif.*, hlm.52.

²³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management.*, hlm.6.

²⁴ Buddi Ibrahim, *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global* (Jakarta: Djembatan,2000), hlm.21.

- 3) Melibatkan dan memberdayakan seluruh SDM organisasi secara efektif
 - 4) Perbaiki kontinu/terus menerus dari seluruh proses bisnis dan proses produksi
 - 5) Melibatkan para pemasok (*Suppliers*) sebagai mitra kerja
 - 6) Menentukan sistem pengukuran untuk semua proses
- c. Prinsip-prinsip *Total Quality Management*

Menurut Hensler dan Brunell yang dikutip oleh Scheuning dan Christopher dan dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, prinsip *total quality management*, memiliki empat poin, yakni:²⁵

1) Kepuasan Pelanggan

Kualitas bukan hanya berkaitan dengan kesesuaian produk baik barang maupun jasa dengan spesifikasi tertentu, namun juga ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan

diusahakan dan dipenuhi oleh perusahaan atau instansi.

Sehingga segala aktivitas perusahaan atau instansi dikoordinasikan dan bertujuan untuk memuaskan pelanggan.

²⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management..*, hlm.14-15.

2) Respek Terhadap Orang Asing

Setiap *Stake holder* dalam perusahaan ataupun instansi merupakan sumber daya yang bernilai. Sehingga setiap *stake holder* diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk dapat turut serta dalam pengambilan keputusan.

3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan ataupun instansi diambil berdasarkan fakta yang didasarkan pada data bukan sekedar perasaan (*feeling*). Manfaat dari manajemen berdasarkan fakta yakni, dapat mengetahui prioritas perbaikan serta dengan adanya data dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari pengambilan keputusan.

4) Perbaikan Berkesinambungan

Dinamika pelanggan terus mengalami perubahan. Oleh karena itu setiap perusahaan maupun instansi perlu melakukan proses yang sistematis untuk dapat melakukan perbaikan secara terus menerus ataupun secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku dalam perbaikan berkesinambungan dengan siklus PDCA (*Plan, do, check, act*).

2. Tinjauan tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan, diartikan sebagai membantu, mengurus ataupun menyiapkan apa yang diperlukan, sedangkan pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²⁶

Banyak ahli yang berpendapat tentang definisi pelayanan, menurut Gronroos sebagaimana dikutip dalam Ratminto Atik pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁷

Sejalan dengan pendapat Gronroos, menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dan dikutip kembali dalam Hardiyansyah, pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan

²⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.*, hlm.11.

²⁷ Ratminto,Atik, "*Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm.2

kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁸

Menurut penulis, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tak tak berwujud, namun dapat di rasakan oleh orang orang yang terlibat dalam aktivitas tersebut, baik penyedia layanan maupun pihak yang menerima layanan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.²⁹ Menurut Ratminto dan Atik pelayanan publik atau disebut juga pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, BUMN, BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam perundang-undangan.³⁰ Sedangkan menurut Sadu Wasistiono yang dikutip oleh Hardiyansyah pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik dari pemerintah maupun swasta

²⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.*, hlm.10.

²⁹ *Ibid.*, hlm.15.

³⁰ *Ibid.*, hlm.11.

terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk dapat memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat.³¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bab 1 pasal 1 mendefinisikan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³²

Sedangkan menurut penulis pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan atau aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dan telah diatur dalam perundang-undangan.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dilaksanakan untuk dapat melayani serta membantu masyarakat dalam urusan administrasi maupun kebutuhan barang ataupun jasa publik. Pelayanan yang baik tentu menjadi harapan bagi pihak yang membutuhkan

³¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*., hlm.11.

³² Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1)

layanan. Tujuan pelayanan publik tidak lain untuk dapat memenuhi kepentingan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.³³

Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagaimana dikutip oleh Hayat, tujuan pelayanan antara lain :³⁴

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layakesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

3. Tinjauan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara

a. Tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten

PMA Nomor 19 Tahun 2019 pasal 89 menjelaskan bahwa tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama di Kabupaten yakni :³⁵

- 1) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis
- 2) Pelayanan

³³ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. 1, cet. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 52.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 52.

³⁵ PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, pasal 89

- 3) Bimbingan teknis
 - 4) Pembinaan
 - 5) Pengelolaan sistem informasi
 - 6) Penyusunan rencana
 - 7) Pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang diterapkan kantor wilayah kementerian agama provinsi
2. Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Banjarnegara

Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten sebagaimana dalam PMA Nomor 19 Tahun 2019 pasal 90, yakni

.³⁶

- 1) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah
- 2) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah
- 3) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah
- 4) Koordinasi pelayanan di asrama haji

³⁶ PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, pasal 90

- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini Menggunakan jenis Deskripsi Kualitatif yakni menghasilkan kata-kata dari orang-orang maupun melalui pengamatan kemudian digabungkan sehingga berbentuk narasi. Tujuannya untuk dapat memperoleh informasi serta data yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini ada dua yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa data yang diperoleh secara langsung berupa informasi dari narasumber tentang penerapan obyek penelitian ini. Termasuk sumber data primer dalam penelitian ini yakni berupa hasil wawancara dan informasi dari subjek penelitian, baik dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pegawai serta Jemaah haji.

Sedangkan sumber data sekunder berupa buku, data-data dokumentasi serta arsip dari Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, dan juga hasil penelitian terdahulu, jurnal serta referensi lainnya.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini yakni, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, Pegawai Serta Jemaah.

Obyek penelitian ini yakni Implementasi *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No.44 Sukanandi Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah 53413.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulam data adalah langkah paling penting dalam penelitian, hal tersebut dikarenakan salah satu tujuan penelitian adalah mendapatkan data.³⁷ Dalam penelitian ini ada tiga teknik pengumpulan data, yakni wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³⁸ Model wawancara yang digunakan yakni dengan wawancara semi struktur.

Wawancara melibatkan pewawancara dengan narasumber dengan di persiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan, namun tidak terpaku

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.104.

³⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2016), hlm.230-233.

pada daftar pertanyaan yang telah dibuat. Dalam wawancara penulis menggunakan alat handphone untuk merekam jawaban narasumber, buku dan bolpoin untuk mencatat jawaban narasumber

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan. Dalam proses observasi, peneliti menggunakan cara observasi partisipatif yang moderat, artinya dalam observasi ini terdapat keseimbangan antara peneliti sebagai orang dalam dengan peneliti sebagai orang luar. Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semua.³⁹

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang lainnya.⁴⁰ Dokumentasi dilakukan untuk memperkuat data yang telah terkumpul melalui wawancara dan juga observasi. Dokumentasi digunakan untuk dapat mendapatkan data dari catatan, foto-foto maupun dokumentasi lainnya dari penelitian yang peneliti laksanakan.

5. Teknik analisis data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴¹

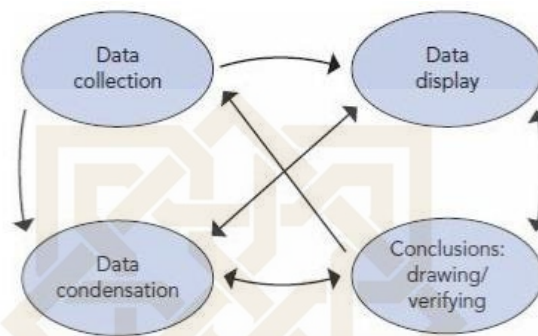
³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, hlm.226-230

⁴⁰ *Ibid.*, hlm.240.

⁴¹ *Ibid.*, hlm.243.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles Huberman dan Saldana :

Gambar 1. 1 Komponen analisis data model Miles Huberman dan Saldana



Sumber : https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Komponen-komponen-analisis-data-Model-Interaktif-Sumber-Miles-MB_fig1_334456169/download

Komponen-komponen model Miles Huberman dan Saldana dijelaskan sebagai berikut:

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama dalam penelitian yakni mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan hingga mendapatkan data yang sesuai.

b. *Data Condensation* (Kondensasi data)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data.⁴² Proses kondensasi data dapat

⁴² Alfi Haris Wanto, “Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City”, *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 2: 1 (November, 2017), hlm.42.

dilakukan setelah penulis melakukan wawancara maupun observasi dan tela memperoleh data yang tertulis, kemudian dipilah untuk memperoleh fokus penelitian yang diperlukan oleh peneliti.

c. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian langkah selanjutnya mendisplay atau menyajikan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.

d. *Concluding Drawing/Verification*

Langkah terakhir dalam analisis data yakni dengan penarikan kesimpulan dan juga verifikasi. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, artinya menemukan makna berdasar dalam data yang telah disajikan.

6. Teknik keabsahan data

Menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), serta *confirmability* (obyektivitas).⁴³

Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan beberapa cara, yakni :⁴⁴

- a. Perpanjangan Pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan dalam penelitian
- c. Triangulasi

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*., hlm.185.

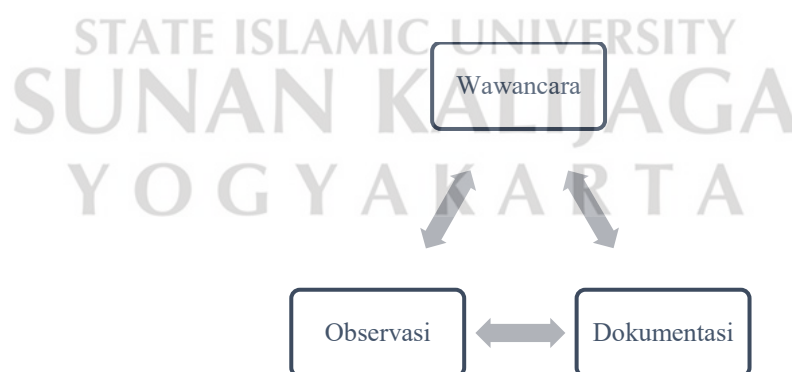
⁴⁴ *Ibid.*, hlm.185.

- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negatif
- f. *Member check*

Dari keenam cara uji kredibilitas (*credibility*) tersebut peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁴⁵ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi teknik dan juga triangulasi sumber.

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴⁶ Triangulasi teknik dapat diperoleh dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Triangulasi ini digunakan apabila data ataupun informasi yang diperoleh dari subjek penelitian diragukan kebenarannya.

Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik

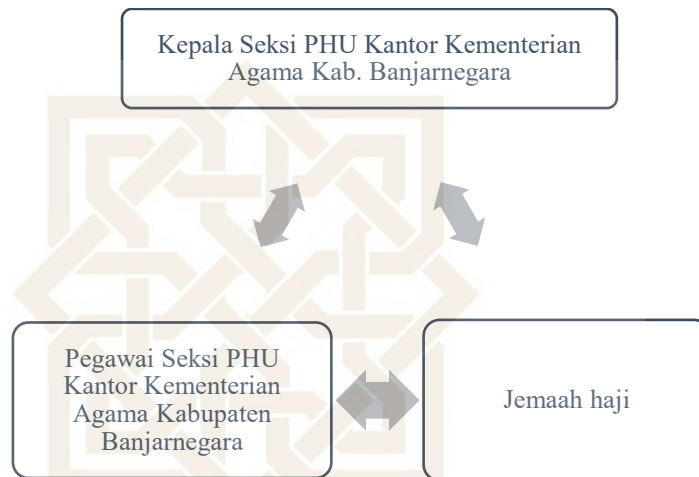


⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 273.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 191.

Sementara itu triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁴⁷

Gambar 1. 3 Triangulasi Sumber



Transferability atau validitas eksternal, berkenaan dengan pertanyaan, hingga hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.⁴⁸ Peneliti tidak menjamin berkaitan dengan *transferability* ini. Namun, agar orang lain ataupun pembaca dapat memahami hasil penelitian sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan penelitian tersebut, maka peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* .,hlm.274.

⁴⁸ *Ibid* .,hlm.194.

Uji *dependability* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan audit kepada seluruh proses penelitian.⁴⁹ Cara melakukan uji *dependability* oleh auditor yang independen. Dalam penelitian ini, auditor yang menguji *dependability* yakni pembimbing peneliti.

Menguji *confirmability* dapat dikatakan sebagai menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian adalah fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.⁵⁰ Pengujian terhadap *confirmability* hampir sama dengan uji *dependability*, sehingga dalam penelitian ini dapat dilakukan secara bersama-sama.

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika pembahasan dalam penelitian ini yakni:

Bab I : Pendahuluan berisi tentang Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II : Gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Pada Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian yang meliputi, sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, letak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, visi

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm.195.

⁵⁰ *Ibid.*, hlm.195.

misi serta tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara, Profil tentang Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara serta Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

Bab III : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang Penerapan *Total Quality Management* dalam pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.

Bab IV : Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran serta lampiran

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah penulis paparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi prinsip-prinsip *total quality management* dalam pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama berjalan kurang maksimal jika dilihat dari empat prinsip *total quality management* menurut Hensler dan Brunell yang dikutip oleh Scheuning dan Christoper dan dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana.

Kepuasan pelanggan, seksi penyelenggaraan haji dan umrah berupaya memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah dengan slogan puas dalam melayani. Namun pengukuran kepuasan jemaah di seksi penyelenggaraan haji dan umrah hanya berdasarkan komplek yang masuk sehingga perlu alat untuk mengukur kepuasan jemaah secara lebih sistematis dan terjadwal. Respek terhadap setiap orang dengan memberikan setiap pegawai kesempatan untuk mengambil keputusan serta pendapat. Manajemen berdasarkan fakta diterapkan dengan pengambilan keputusan di Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan permasalahan dilapangan. Perbaikan berkesinambungan baik berupa sarana, prasarana maupun sumber daya manusia dengan konsep PDCA.

Plan (perencanaan) dengan membuat *standard operational procedure* (SOP) pada setiap layanan. *Do* (Pelaksanaan rencana) dengan pembagian *job description* sesuai bagian tiap pegawai. Namun dalam pelaksanaan rencana, tak jarang pegawai menunda mengupload berkas jemaah sehingga tidak sesuai SOP. *Check* (pemeriksaan hasil penerapan rencana) melalui *staff meeting* atau evaluasi tiap bulan serta ketika terjadi permasalahan. Dan *Act* (Tindakan terhadap hasil yang diperoleh) dilakukan dengan memberikan layanan sesuai dengan regulasi, memperbaiki sarana dan prasarana, serta sumberdaya manusia.

B. Saran

Ada beberapa saran yang penulis berikan dalam upaya menindak lanjuti penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara harus dapat memaksimalkan penggunaan media sosial serta media online untuk memberikan informasi terkait layanan haji dan umrah kepada masyarakat luas agar mengetahui dan mengurangi kendala baik berupa dokumen maupun prosedur pada saat pelayanan baik pendaftaran, pelimpahan porsi maupun pembatalan haji
2. Perlu adanya pengukuran kepuasan jemaah pada saat mendapatkan layanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Hal tersebut agar

mengetahui lebih jelas tingkat kepuasan jemaah serta dapat mengetahui apa yang dibutuhkan jemaah kedepan.



DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto “*Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media, 2011.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- http://www.globalreligiousfutures.org/countries/indonesia#/?affiliations_religion_id=0&affiliations_year=2020®ion_name=All%20Countries&restrictions_year=2016.
- <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>
- <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/10/17/1642/indeks-kepuasan-jemaah-haji-indonesia--ikjhi--1440h-2019m-naik-sebesar-0-68-dibandingkan-dengan-tahun-sebelumnya-.html>
- Hurriyah, 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, 2016
- Ibrahim, Buddi, *Total quality management Panduan menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- Keputusan Direktur Jenderal Nomor 338 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Cara, Persyaratan dan Pelaporan Pembukaan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
- Marmoah, Sri dkk, “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di Pendidikan Dasar”, *Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan*, vol 33: 1, 2019.
- Masud, Abd. Rahman, *Penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia*, Executive Summary, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat, 2019
- Nuri, Muhammad “*Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*”, *Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum*, Juni, 2014.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

- PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
- Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Selviana, *Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015*. Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sukayat, Tata, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Keagamaan*, Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Thamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 1995.
- Undang Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah,
- Wanto, Alfi Haris, "Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City", *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 2: 1 (November, 2017)
- Witri, Silvia, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Yudianto, Kifni, "Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang", *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 12 : 2, 2019.