

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH
DI MASJID JOGOKARIYAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

Desy Hidayah Shobrina

NIM 18102040058

Pembimbing:

Muhammad Irfai Muslim S.Pd., M.Si.

NIP 19881215 201903 1 009

**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-1427/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TOM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH DI MASJID JOGOKARIYAN YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DESY HIDAYAH SHOBRINA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040058
Telah diujikan pada : Jumat, 26 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 630c6ee82dd7a



Penguji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 630c467fd9ebd



Penguji III

Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 630c583d98ba7



Yogyakarta, 26 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 630c72a2dd83f



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

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0275) 515856, Fax. (0274) 55230
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

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : Desy Hidayah Shobrina
NIM : 18102040058
Judul Skripsi : Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam
Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di
Masjid Jogokariyan Yogyakarta

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 22 Agustus 2022

Mengetahui,
Ketua Prodi MF

Dosen Pembimbing


HM. Toriq Nuhadiansyah, M.Si.
NIP. 19690227 2000312 001


Muhammad Hai Muslim, S.Pd. M.Si
NIP 19881215 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desy Hidayah Shobrina
NIM : 18102040058
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, 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 dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 27 Juli 2022
Yang Menyatakan,



Desy Hidayah Shobrina
NIM. 18102040058

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini peneliti
persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ
يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”¹

(Q.S Al-Baqarah ayat 216)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an, 94:5-6. Terjemah Kementerian Agama Republik Indonesia, Badan Penelitian, Pengembangan, Pendidikan, dan Pelatihan, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qu'an, 2019).

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti mendapatkan kemudahan serta kebahagiaan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasul Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga besar beliau, para sahabat dan kita sebagai umatnya semoga mendapatkan syafaatnya kelak di hari kiamat. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala. Akan tetapi atas izin dan pertolongan Allah, serta berbagai pihak yang membimbing dan membantu dengan tulus dan ikhlas baik secara moril maupun materil maka peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs. Mokhamad Nazili, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberi arahan selama perkuliahan.

5. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan ketulusannya dalam membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mencurahkan ilmu dan membimbing saya dengan ikhlas selama perkuliahan.
7. Bapak drh. Dwi Agus Abadianto selaku Ketua Umum Takmir Masjid Jogokariyan Yogyakarta dan para takmir Masjid Jogokariyan Yogyakarta yang telah membantu dan mempermudah dalam perizinan dan pengambilan data penelitian tugas akhir.
8. Terutama dan teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Sutomo dan Ibu Henik Karkuwati Indajani, S.Pd., kakak tercinta Novi Fatimatus S, S.Pd., serta keluarga besar peneliti yang telah bekerja keras, memberikan cinta dan kasih sayang, mendukung, memotivasi serta do'a yang selalu diberikan.
9. Ibu Nyai Hj. Durroh Nafisah Ali selaku pengasuh Komplek Hindun Beta Yayasan Ali Maksum Krapyak Yogyakarta, Bapak Dr. KH. Akhmad Syari'udin S.E., M.Si., dan Ibu Nyai Hj. Umi Azizah, S.Ag., selaku pengasuh Asrama Putri Uqwah Asri Krapyak.
10. *My Support System* (Nisa, Salsabila, Alfina, Asri, Anis, Ilmi, Ria, Faizah, Piping, Nurul Solikah, Lailia) yang selalu memberikan semangat, memotivasi, bersedia mendengarkan keluh kesah dan menemani selama ini.

11. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah 2018, khususnya Kelas B yang telah menjadi bagian dari perjalanan peneliti selama menempuh pendidikan di Yogyakarta.
12. Teman-teman kompleks Hindun dan Uqwah Asri, khususnya Nurul Azizah Usmani yang bersedia mendengar keluh kesah cerita selama mengerjakan skripsi dan memberikan motivasi serta doa.
13. Teman-teman IMADA Yogyakarta terimakasih telah kebersamai sampai saat ini.
14. Fajar Alfian, terimakasih telah mengajarkan kepada peneliti untuk terus berjuang, bangkit dari keterpurukan sampai berhasil meraih impian.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan motivasi dan mendoakan peneliti mulai dari proses awal perkuliahan sampai menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Semoga kebaikan, keikhlasan, bantuan dan doa yang diberikan kepada peneliti menjadi ladang pahala dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 27 Juli 2022
Peneliti



Desy Hidayah Shobrina
NIM 18102040058

ABSTRAK

Desy Hidayah Shobrina, 18102040058, Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Persoalan mengenai tata kelola masjid merupakan hal yang perlu diperhatikan lebih dalam. Pada saat ini dapat dilihat beragam problematika yang dihadapi oleh pengurus masjid seperti suara azan yang belum berkumandang lima waktu, atau bangunan masjid yang megah tetapi jumlah jemaahnya sedikit. Penerapan *Total Quality Management* dalam manajemen masjid diperlukan untuk memperbaiki semua elemen organisasi secara terus menerus dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan jemaah sehingga masjid mampu untuk membangun umat yang *rahmatan lil 'alamin*. Dikala masih banyaknya masjid yang belum dikelola secara modern sehingga menyebabkan sepi jemaah maka lain halnya dengan Masjid Jogokariyan Yogyakarta yang selalu ramai akan pengunjung. Berdasarkan fenomena ini menarik untuk melakukan penelitian tentang Implementasi *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masjid Jogokariyan Yogyakarta sudah menerapkan *Total Quality Management* dengan cukup baik meskipun masih ada beberapa kekurangan, dibuktikan dengan adanya karakteristik TQM yang sudah diterapkan yang selalu berfokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan jemaah, memiliki obsesi terhadap kualitas, kerja sama antara takmir dengan jemaah dan lembaga yang terkait, melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu dengan melakukan perbaikan baik dari segi manajemen, sarana dan prasarana, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada takmir, kesatuan tujuan, selain itu takmir juga dilibatkan dan diberikan kebebasan berpendapat. Sementara kualitas pelayanan yang diberikan Masjid Jogokariyan Yogyakarta secara keseluruhan juga sudah baik sesuai harapan dan keinginan jemaah, meskipun masih ada yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan, Masjid Jogokariyan 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 TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teori	11
F. Metode Penelitian	19
G. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II: GAMBARAN UMUM MASJID JOGOKARIYAN YOGYAKARTA	
A. Letak Geografis.....	26
B. Nama Masjid.....	27

C. Sejarah Singkat	28
D. Proses Pembangunan	30
E. Visi, Misi dan Motto	33
F. Program Kerja Takmir	33
G. Sejarah Manajemen.....	34
H. Program Skenario <i>Planning</i>	36
I. Kepengurusan Masjid Jogokariyan.....	38
J. Sarana dan Prasarana	39
K. Program Unggulan.....	40
L. Jadwal Kegiatan Rutin.....	43

BAB III: PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Penerapan TQM di Masjid Jogokariyan Yogyakarta	45
B. Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta	63
C. Hasil Implementasi TQM dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Masjid Jogokariyan Yogyakarta.....	71

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengurus Takmir Masjid Jogokariyan Periode 2019-2021	38
Tabel 2.2 Profil Bangunan Masjid Jogokariyan Tahun 2014	39
Tabel 2.3 Jadwal Kegiatan Rutin Masjid Jogokariyan Yogyakarta.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data	24
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	25
Gambar 2.1 Maps Peta lokasi Masjid Jogokariyan Yogyakarta	26



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masjid merupakan tempat ibadah dan berkumpulnya umat Islam ketika hendak melaksanakan salat. Sebagian masyarakat yang lain memahaminya tidak hanya sebagai tempat salat saja, tetapi juga sebagai tempat penyebaran Islam. Masjid merupakan bangunan pertama yang dibangun oleh Rasulullah ketika sampai di Madinah dengan memiliki fungsi dan peranan jauh lebih besar dari pada sekadar tempat salat berjemaah. Pada masa Rasulullah masjid adalah pusat dari berbagai kegiatan umat Islam sekaligus menjadi pusat dari kegiatan politik, sosial-kemasyarakatan, pendidikan bahkan kebudayaan.²

Dalam hal lain dapat dilihat bahwa dibangunnya masjid tersebut bermula dari zaman Rasulullah untuk terus mengembangkan peradaban generasi umat muslim ke zaman yang akan datang.³ Artinya pembangunan masjid tidak sekadar mempercantik dan memperindah fisik akan tetapi juga secara pelayanan dan kualitas masjid tersebut harus lebih baik. Maka dapat disadari bersama bahwa kurangnya tata kelola yang baik di era saat ini masyarakat muslim mulai menjauhkan fungsi masjid sebagaimana yang diwariskan oleh Rasulullah.

² Aisyah N. Handryant, *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat Integrasi Konsep Habluminallah, Habluminannas, dan Habluminal'alam*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 21.

³ Abdulloh Azzama, dan Muhyani, "Manajemen Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Pusat Kegiatan Masyarakat", *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*, Vol. 3, No. 1, 2019, hlm. 197-198.

Saat ini, persoalan mengenai tata kelola masjid merupakan hal yang perlu diperhatikan lebih dalam. Hal ini dikarenakan ada permasalahan yang berbeda antara tata kelola masjid di pedesaan dan perkotaan. Misalnya, salah satu yang dapat kita ketahui secara gamblang yaitu jika di pedesaan suara azan saja terkadang belum dikumandangkan setiap lima waktu. Sedangkan masjid di perkotaan memiliki keunggulan bangunan yang megah, indah, tempatnya yang bersih rapi dan strategis tetapi jemaahnya sedikit. Bahkan beberapa masjid difungsikan hanya sebagai tempat salat jum'at.⁴

Sehingga pada saat ini dapat dilihat beragam problematika yang dihadapi oleh tata pengelola masjid atau pengurus masjid-masjid tersebut. Maka alangkah baiknya apabila pengurus masjid mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Ketika masjid masih dikelola dengan sistem manajemen yang tradisional, maka umat Islam akan sangat sulit berkembang sehingga masjid semakin tak berdaya menghadapi kondisi zaman.

Metode atau pendekatan, perencanaan, strategi dan model evaluasi yang dipergunakan dalam manajemen modern merupakan alat bantu yang sangat dibutuhkan dalam manajemen masjid modern. Inilah pentingnya mempelajari dan menerapkan ilmu manajemen modern dalam mengelola masjid di daerah masing-masing.⁵ Pembangunan masjid juga perlu dilakukan terhadap sumber daya manusia yang mengelola masjid tersebut. Pelatihan

⁴ Moh. E. Ayub, *Manajemen Masjid Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus*, (Jakarta: Gema Insan Press, 1996), hlm. 17.

⁵ *Ibid.*, hlm. 29.

manajemen, motivasi dan keimanan perlu diberikan kepada mereka agar dapat bekerja dengan lebih baik, efisien dan efektif.⁶

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berupaya untuk merespon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Pengelolaan mutu dalam TQM diterapkan secara bertahap, sistematis, berkesinambungan dan menyeluruh. Semua tahapan tersebut dilakukan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan kualitas tinggi.⁷ Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan sehingga harus diupayakan secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin besar manfaat yang diterima bagi perusahaan, diantaranya akan menciptakan pembelian ulang, kesetiaan, dan terciptanya loyalitas pelanggan.⁸

Masjid akan semakin berkembang dan bagus apabila dalam pengelolaan manajemen masjid tersebut berfokus pada jemaah. Masjid harus merespon apa-apa yang dibutuhkan oleh jemaahnya dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Maka TQM merupakan salah satu konsep manajemen yang penting untuk diterapkan dalam manajemen masjid. Adanya TQM dapat

⁶ Aisyah N. Handryant, *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat Integrasi Konsep Habluminallah, Habluminannas, dan Habluminal'alam*, hlm. 37.

⁷ 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.

⁸ Andriani, "*Total Quality Management* dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto", *Skripsi* (Makassar: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018).

memberikan alternatif baru dalam pemecahan masalah terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan fokus pada jemaah dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan sehingga penerapan TQM dapat menjawab permasalahan yang dihadapi masjid pada zaman sekarang ini.

Adapun jika tata kelola pelayanan di masjid-masjid tersebut tertata dengan rapi dan terorganisir. Seperti dalam penelitian ini melihat Masjid Jogokariyan mendapatkan rekor masjid teraktif dan tersosial di Yogyakarta.⁹ Selain itu masjid tersebut mampu mengelola manajemen keuangannya yang penting dalam mengadakan fasilitas-fasilitas masjid tersebut. Penelitian ini menjadi lebih menarik karena pemilihan Masjid Jogokariyan Yogyakarta menjadi lokasi penelitian dengan keunikan dan khas pengelolaan manajemen masjid yang diterapkan dinilai sudah baik sehingga dapat menjadi contoh bagi masjid lain dalam menerapkan manajemen masjid yang profesional.

Masjid Jogokariyan Yogyakarta awalnya juga merupakan masjid yang dikelola secara tradisional. Masjid ini hanya dijadikan sebagai tempat salat dan pengajian saja. Pelayanan yang diberikan masih sangat terbatas dan memiliki kualitas yang belum cukup baik. Namun, sekarang Masjid Jogokariyan Yogyakarta merupakan masjid yang berfungsi tidak hanya sebagai tempat beribadah saja, namun masjid ini juga digunakan sebagai tempat belajar, majelis *ta'lim* dan kegiatan sosial lainnya. Selain kegiatan pokok masjid seperti pada umumnya, Masjid Jogokariyan juga memiliki beberapa program

⁹ Yudha Kurniawan, [Masjid Jogokariyan: Merekatkan, Melayani dan Memberdayakan Umat – TAJDID.ID](#) diakses pada 31 Mei 2022.

unggulan diantaranya peta dakwah, infaq nol rupiah, ATM beras, mensalatkan orang hidup, kampung ramadan dan gerakan jemaah mandiri. Secara umum, konsep manajemen Masjid Jogokariyan terdiri dari tiga langkah yaitu, pemetaan, pelayanan dan pemberdayaan. Melayani tamu Allah menjadi prinsip manajemen masjid Jogokariyan sehingga menjamin kenyamanan dan keamanan orang yang datang ke masjid dengan bersikap dermawan, sopan, santun dan baik hati pada tamu.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa penerapan TQM dalam manajemen masjid diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan jemaah sehingga masjid mampu untuk membangun umat yang *rahmatan lil 'alamin*. Dari sinilah kemudian penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang bagaimana proses tata kelola pelayanan masjid jogokariyan yogyakarta yang terkenal baik. Dari permasalahan di atas ini kemudian penulis memberikan judul ***“Implementasi Total Quality Management dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *Total Quality*

¹⁰ Masjid Jogokariyan, *Manajemen Masjid*, <https://masjidjogokariyan.com/materi-manajemen-masjid/> diakses pada tanggal 17 Januari 2022, pukul 19:03 WIB.

Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dan keilmuan bagi peneliti dan menambah informasi kajian bagi program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bersama terkait implementasi TQM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta sekaligus menjadi masukan dan evaluasi tolok ukur bagi Masjid Jogokariyan Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk jemaah.

D. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan hasil *review* atau penjelasan penelitian di tahun-tahun sebelumnya baik yang memiliki perbedaan objek ataupun lainnya. Dalam penelitian kali ini terdapat sebanyak lima analisis penelitian terdahulu untuk melihat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Diantaranya sebagai berikut ;

1. Penelitian dengan judul *Pengaruh (Total Quality Management) TQM Terhadap Kepuasan Konsumen* tahun 2016 oleh Annisa Ramadiana, Yuni Rosdiana, Epi Fitriah berisikan tentang *Total Quality Management* terhadap Klinik Utama Al Islam dapat dinilai dengan baik. Menurut peneliti untuk mengetahui hal ini dapat dilihat menjadi beberapa bagian penting, yaitu ; komitmen jangka panjang, kerjasama tim, edukasi dan training, satu tujuan, kualitas, dan sebagainya. Adapun hasil pendapatnya bahwa kepuasan konsumen masuk kedalam kategori cukup baik dengan melihat lima kesinambungan diantaranya; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Kemudian untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen. Metode ini menggunakan *explanatoryresearch* dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹¹ Meskipun begitu penelitian ini hanya sebatas membahas tentang kepuasan konsumen berdasarkan TQM saja, artinya kurang merambah secara luas bagian

¹¹ Annisa Ramadiana, Yuni Rosdiana, Epi Fitriah, "Pengaruh (Total Quality Management) TQM Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung*, Vol. 2:2, 2016, hlm. 760.

variabel lain yang mampu mempengaruhi kepuasan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan terhadap konsumen tersebut.

2. Penelitian selanjutnya ditemukan oleh Suhermini dengan judul *Penerapan Peran Total Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Prima* pada tahun 2013. Adapun penelitian ini membahas mengenai pengaruh dimensi TQM terhadap pelayanan prima, atau lebih tepatnya orientasi terhadap pelanggan dan kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen, kerjasama tim, perbaikan, kesinambungan, edukasi, dan training. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan kuesioner.¹² Penelitian yang Suhermini lakukan ini hanya fokus terhadap *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan prima saja. Sedangkan perbedaannya dari penelitian yang akan dilakukan yaitu pada metode pengumpulan data, subjek dan jenis penelitian yang digunakan. Adapun kurangnya dari penelitian ini yaitu pada keakuratan data responden, Suhermini dalam meneliti tema ini memiliki keterbatasan sulit untuk memprediksi perilaku dengan kepastian yang tinggi. Karenanya hanya menggunakan aparat kelurahan Sekecamatan Gunungpati bukan se kota Semarang.
3. Penelitian selanjutnya ditemukan dalam skripsi karya Silvia Witri prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul *Analisis Total Quality Management*

¹² Suhermini, "Penerapan Peran Total Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Prima", *Jurnal EKOBIS*, Vol. 11:2, 2010, hlm. 563.

(TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018. Dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana analisis TQM dalam proses ataupun kualitas pelayanan jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan *Total Quality Management* (TQM), dibuktikan dengan adanya karakteristik TQM yang diterapkan kepada jemaah seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama antar instansi pemerintah maupun swasta, kesatuan tujuan dengan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terkait, perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu adanya pelayanan *One Stop Services* (OSS) guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji maupun umrah.¹³ Adapun kesamaan dari penelitian ini yaitu pada topik pembahasan tentang *Total Quality Management* dalam pelayanan, jenis penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data. Sedangkan perbedaannya terdapat pada hasil dan subjek penelitian. Adapun kekurangan yang Silvia Witri lakukan yaitu kurang maksimal dalam menganalisis data yang digunakan terhadap TQM

¹³ Silvia Witri, “Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018”, *Skripsi* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019).

tersebut, sehingga adanya penghambatan proses pelayanan yang dikhususkan untuk para jemaah haji maupun umrah tersebut.

4. Skripsi Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Citra Wisata Dunia sudah menjalankan *Total Quality Management* dengan cukup baik. Diantara 10 karakteristik *Total Quality Management* tersebut seluruhnya telah diterapkan cukup baik oleh PT. Citra Wisata Dunia. Namun masih ada beberapa kekurangan, seperti belum adanya kotak saran di kantor PT. Citra Wisata Dunia sehingga menjadi penghalang bagi jemaah yang ingin memberikan keluhan dan saran secara tertulis. Selama ini PT. Citra Wisata Dunia hanya menyediakan layanan saran dan keluhan melalui telepon dan WhatsApp.¹⁴ Persamaan dari penelitian ini terletak pada topik pembahasan, jenis penelitian dan teknik pengumpulan data. Sedangkan perbedaannya terletak pada hasil penelitian dan subjek. Adapun kekurangan yang Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah lakukan adalah hanya menggunakan indikator TQM saja, tidak ada indikator pelayanan.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, membuktikan bahwa penelitian tentang “Implementasi *Total*

¹⁴ Izzatullathif Khoirunnisa' Fauziah, “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2020).

Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta” belum pernah diteliti sebelumnya.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Konsep *Total Quality Management* (TQM) berasal dari tiga kata, yaitu kata *total*, *quality* dan *management*. Kata *total* dalam bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu.¹⁵ Kualitas/mutu (*quality*) adalah fokus utama dari TQM. Menurut Crosby (1979), sebagaimana dikutip oleh Kuart Ismanto mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan”.¹⁶ Kata selanjutnya yaitu *management*, yang merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri. Hal paling umum yang terkandung dalam arti manajemen adalah adanya fungsi manajemen yang berupa *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*.¹⁷

Ada beberapa tokoh yang memberikan pendapatnya mengenai definisi TQM, sebagai berikut:

- 1) Menurut Kuart Ismanto, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang

¹⁵ Kuart Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, hlm. 66.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 64.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 68.

memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan adanya perbaikan secara terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan suatu organisasi.¹⁸

- 2) Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dengan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas suatu produk, jasa, proses, manusia dan lingkungannya.¹⁹
- 3) Menurut Suhermini, *Total Quality Management* dapat didefinisikan sebagai mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, yang penting bagi pelanggan.²⁰
- 4) Menurut Feigenbaum yang dikutip oleh Veithzal Rivai & Ella Jauvani Sagala, mendefinisikan TQM sebagai salah satu yang merangkum keseluruhan siklus kepuasan pelanggan dari interpretasi keperluannya terutama pada tahap pemesanan, melalui pasokan produk atau jasa dari harga ekonominya dan

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 60.

¹⁹ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management-Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 4.

²⁰ Suhermini, "Penerapan Peran Total Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Prima", hlm. 563.

pada persepsinya dari produk setelah dia telah menggunakannya sepanjang periode waktu.²¹

- 5) Menurut Edward Sallis, definisi TQM adalah sebuah definisi yang menekankan partisipasi kerjasama seluruh karyawan dalam memproduksi barang dan layanan.²²

b. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Dalam buku karya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana disebutkan bahwa menurut Goetsch dan Davis ada sepuluh unsur utama *Total Quality Management*, yaitu:²³

1) Fokus pada pelanggan

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

2) Obsesi terhadap kualitas

Bagi organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas ialah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang sudah ditetapkan tersebut, maka organisasi memiliki

²¹ Veithzal Rivai & Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik Ed. 2*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 40.

²² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 136.

²³ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management-Edisi Revisi*, hlm. 15-18.

antusias untuk memenuhi atau melebihi apa yang sudah ditetapkan.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat penting terutama untuk desain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang terkait dengan pekerjaan yang dirancang.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis yang membutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM berjalan dengan sukses.

5) Kerja sama tim

Organisasi yang menerapkan TQM, membangun kerja sama tim, kemitraan dan hubungan baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar harus dijalin dan dibina dengan baik.

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan/ atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu dibutuhkan perbaikan secara

terus menerus terhadap sistem yang ada agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Masih terdapat perusahaan yang sampai saat ini menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap-pakai sehingga menyebabkan perusahaan tersebut tidak berkembang dan sulit bersaing.

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental bagi organisasi yang menerapkan TQM. Setiap orang diharapkan didorong untuk terus belajar. Dengan begitu, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting karena hal tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Walaupun demikian, timbulnya kebebasan disebabkan adanya keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang dirumuskan dan dilakukan dengan baik.

9) Kesatuan tujuan

Perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan agar TQM dapat diterapkan dengan baik. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting guna meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif dan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

2. Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Crosby dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mengemukakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan apa yang disyaratkan atau dibakukan.²⁴ Feigenbaum dalam buku Manajemen Jasa Terpadu menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya.²⁵ Garvin dan Davis dalam buku Manajemen Jasa Terpadu berpendapat bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, orang/tenaga kerja, proses dan aktivitas, serta

²⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 41.

²⁵ *Ibid.*,

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²⁶

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos dalam buku Manajemen Pelayanan mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara karyawan dengan konsumen atau hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa dalam rangka menyelesaikan masalah konsumen/pelanggan.²⁷

Proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain disebut pelayanan.²⁸ Pelayanan juga dapat berarti suatu kegiatan atau uraian kegiatan yang terjadi selama interaksi langsung satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan.²⁹

c. Indikator Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

²⁶ *Ibid.*,

²⁷ Ratminto&Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 2.

²⁸ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 17.

²⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hlm. 30.

Melalui serangkaian penelitian pada beberapa industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam buku Fandy Tjiptono berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yaitu keandalan, kemampuan daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, aksesibilitas, kompetensi, kemampuan untuk memahami pelanggan dan bukti fisik (*tangibles*). Namun, dalam penelitian selanjutnya di tahun 1988, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama. Kesopanan, kredibilitas, keamanan dan kompetensi disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Komunikasi, aksesibilitas dan kemampuan untuk memahami pelanggan digabung dalam empati (*empathy*). Berikut lima dimensi utama sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:³⁰

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), meliputi dua aspek utama, yaitu sifat dapat dipercaya dan konsistensi kinerja. Hal ini berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar sejak awal dengan segera dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (*Responsiviness*), berkenaan dengan kesediaan, kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara responsif.

³⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 174-175.

- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu profesionalisme, pengetahuan serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- 4) Empati (*Empathy*), berarti perusahaan dapat memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan perusahaan, sumber daya manusia, peralatan/perlengkapan dan materi komunikasi perusahaan atau media.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan secara akurat dan sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian apa adanya kemudian dari data tersebut dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.³¹

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik dari

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

perorangan, kelompok atau organisasi yang terkait dengan objek penelitian. Yang termasuk sumber data primer dalam penelitian ini adalah ketua takmir, koordinator ZISWAF, bendahara umum dan dua jemaah Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

Sumber data sekunder adalah sumber data tidak langsung, yaitu sumber data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang diterbitkan oleh organisasi atau perusahaan, seperti catatan atau dokumen, buku yang berkaitan dengan objek penelitian yang dimiliki oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah orang atau sekelompok orang yang menjadi sasaran kasus penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah ketua takmir ust. Dwi Agus Abadianto, koordinator ZISWAF Bapak Gitta Welly Ariadi, bendahara umum Bapak M. Rizqi Rahim, dan jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta yaitu Ibu Karsiyah dan Bapak Ismawan Cahyadi.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian. Adapun objek dari penelitian ini adalah implementasi TQM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam kondisi alamiah dan sumber data primer serta teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi.³²

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua pihak untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab untuk menciptakan pemahaman tentang suatu topik.³³ Dalam jenis skripsi kualitatif wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang paling sering digunakan.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.³⁴

Dokumen dapat berupa tulisan atau artikel, karya monumental dari seseorang atau gambar. Hasil observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/terpercaya jika didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, tempat kerja, masyarakat dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh foto atau tulisan artistik dan ilmiah yang telah ada. Alat yang

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed.2, cet.1 (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 297.

³³ *Ibid.*, hal. 304.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 314.

digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu kamera *handphone* dan alat perekam dari *handphone*.

c. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam buku karya Sugiyono observasi adalah proses kompleks yang terdiri dari proses biologis dan psikologis yang berbeda.³⁵ Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan ketika responden yang diamati tidak terlalu besar. Peneliti mengamati dan mencatat secara langsung terhadap subjek dan objek yang diteliti.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan bahan lainnya sehingga mudah dipahami, dan hasilnya dapat di informasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:³⁶

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada tahap awal pengumpulan data peneliti melakukan penjelajahan secara umum

³⁵ *Ibid.*, hlm. 203.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 322-330.

terhadap situasi social atau objek yang diteliti sehingga peneliti akan mendapatkan data yang sangat banyak dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara rinci dan teliti. Reduksi data adalah meringkas dan memilih hal-hal yang pokok, fokus pada poin-poin yang penting, menemukan tema dan pola dan membuang hal yang tidak perlu.

c. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa deskripsi naratif singkat. Tujuannya adalah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Temuan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

6. Uji Validitas/Keabsahan Data

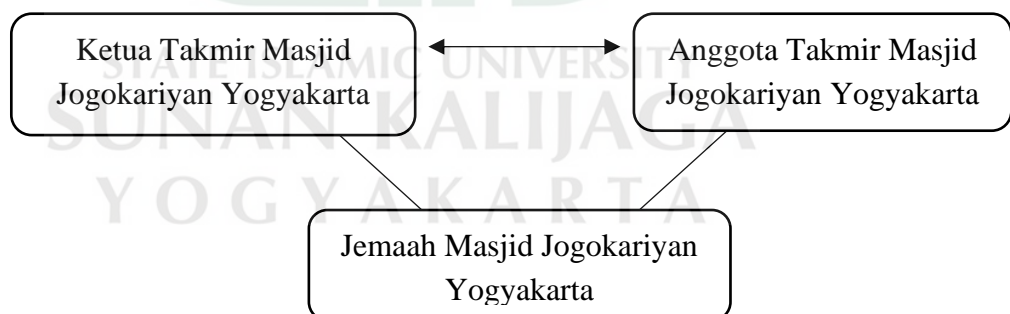
Validitas adalah tingkat keakuratan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada

perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dari Ketua Takmir Masjid Jogokariyan Yogyakarta, takmir Masjid Jogokariyan Yogyakarta, dan jemaah dari Masjid Jogokariyan Yogyakarta tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan yang spesifik. Lalu, data tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut.

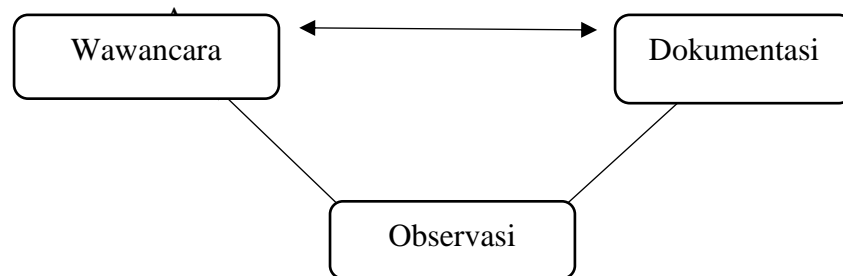
Gambar 1.1: Triangulasi Sumber Data



b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara memeriksa data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dicek melalui dokumentasi, observasi.

Gambar 1.2: Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



G. Sistematika Pembahasan

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

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran umum Masjid Jogokariyan Yogyakarta yang mencakup tentang letak geografis, nama masjid, sejarah singkat, proses pembangunan, visi, misi dan motto, program kerja takmir, sejarah manajemen, kepengurusan masjid, sarana dan prasarana masjid, program unggulan, jadwal kegiatan rutin.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang pembahasan bagaimana Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

BAB IV Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran serta lampiran yang merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta mengacu pada kajian teori yang berkaitan tentang Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Masjid Jogokariyan Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta kepada jemaah sudah baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada jemaah, Masjid Jogokariyan Yogyakarta berusaha semaksimal mungkin dalam pengimplementasian *Total Quality Management*. Hal ini terbukti dengan adanya karakteristik TQM yang sudah diterapkan yang selalu berfokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan jemaah, memiliki obsesi terhadap kualitas yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memenuhi masukan dan saran dari jemaah, pendekatan ilmiah yaitu selalu berkonsultasi dengan para ahli, komitmen jangka panjang yakni dengan mengkader para anggotanya sejak dini dan regenerasi pengurus selalu bersambung tidak terputus, kerja sama antara takmir dengan jemaah dan lembaga yang terkait, melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu dengan melakukan perbaikan baik dari segi manajemen serta sarana dan prasarana, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada takmir, kesatuan tujuan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi

jemaah sehingga jumlahnya meningkat dan masjid menjadi makmur, selain itu takmir juga dilibatkan dan diberikan kebebasan berpendapat.

Penerapan sepuluh karakteristik TQM menjadi indikator pelayanan yang baik yang diberikan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta kepada jemaah dengan selalu memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi keinginan dan harapan jemaah. Namun masih ada kekurangan pada poin fokus pada jemaah dan kerja sama tim. Hasil dari penerapan TQM dapat dilihat dari indikator pelayanan meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diterima oleh jemaah. Meskipun dalam memberikan pelayanan sering mengalami hambatan, namun dengan berbagai pendekatan ilmiah Masjid Jogokariyan Yogyakarta dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi apapun untuk menerapkan TQM agar lebih fokus pada pelanggan dalam hal memberikan kepuasan pada peningkatan pelayanan.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

- a. Masjid Jogokariyan Yogyakarta sebaiknya tetap menyediakan kotak saran atau menyertakan nomor *Whatsapp* agar jemaah bisa lebih nyaman dalam menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan di Masjid Jogokariyan Yogyakarta.
- b. Masjid Jogokariyan Yogyakarta menambah lahan parkir atau mencari lahan parkir untuk dapat menampung lebih banyak kendaraan jemaah

dan menambah kenyamanan ibadah jemaah, terutama pada waktu-waktu tertentu yang banyak tamu atau jemaahnya.

- c. Melakukan evaluasi kepada anggota yang kurang aktif dalam organisasi dan memperbaiki masalah yang terjadi dengan lebih memaksimalkan sumber daya yang ada.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki kelemahan yakni terbatasnya kajian teori yang digunakan dan informan atau subjek yang diwawancarai, sehingga hasil dari penelitian ini dirasa kurang maksimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode yang sama ataupun berbeda dan tempat penelitian yang berbeda.

Saran bagi penelitian selanjutnya dapat menambah kajian teori yang digunakan seperti teori metode TQM siklus Deming dari Edwards Deming sehingga dapat membahas bagaimana pengimplementasian *Total Quality Management* lebih mendalam dan menambah jumlah informan atau subjek yang diwawancarai sehingga hasil dari penelitian lebih kuat dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, “*Total Quality Management* dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto”, *Skripsi*, Makassar: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.
- Annisa Ramadiana, dkk, “Pengaruh (*Total Quality Management*) TQM Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung*, Vol. 2:2, 2016.
- Ayub, Moh. E., *Manajemen Masjid Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus*, Jakarta: Gema Insan Press, 1996.
- Azzama, Abdulloh, dan Muhyani, “Manajemen Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Pusat Kegiatan Masyarakat”, *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*, Vol. 3, No. 1, 2019.
- Brata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media, 2003.
- Fauziah, Izzatullathif Khoirunnisa’, “Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta”, *Skripsi*, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2020.
- Handryant, Aisyah N., *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat Integrasi Konsep Habluminallah, Habluminannas, dan Habluminal'alam*, Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- 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, 2016.
- Ismanto, Kwat, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kurniawan, Yudha, [Masjid Jogokariyan: Merekatkan, Melayani dan Memberdayakan Umat – TAJDID.ID](#) diakses pada tanggal 31 Mei 2022, pukul 19.00 WIB.
- Masjid Jogokariyan, *Manajemen Masjid*, <https://masjidjogokariyan.com/materi-manajemen-masjid/> diakses pada tanggal 17 Januari 2022, pukul 19:03 WIB.
- Masjid Jogokariyan, *Profile Masjid Jogokariyan*, <https://masjidjogokariyan.com/profile-singkat-masjid-jogokariyan/>, diakses pada tanggal 20 Juni 2022, pukul 15:17 WIB.

- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Rivai, Veithzal, & Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik Ed. 2*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed.2, cet.1, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Suhermini, “Penerapan Peran *Total Quality Management* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Prima”, *Jurnal EKOBIS*, Vol. 11:2, 2010.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management-Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Witri, Silvia, “Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018”, *Skripsi*, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019.