

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) DALAM
PELAYANAN TRANSPORTASI IBADAH UMRAH
DI PT NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**

Oleh:

**I See Hilal Arafah
NIM: 19102040017**

Dosen Pembimbing:

**H. 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**

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



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-595/Un.02/DD/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY SERVICE (TQS) DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI IBADAH UMRAH DI PT NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : I SEE HILAL ARAFAH
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040017
Telah diujikan pada : Selasa, 28 Maret 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 642b883cdd4a3



Penguji I

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6426df807726



Penguji II

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 642b340b9e28d



Yogyakarta, 28 Maret 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 642ccceb59158a

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



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

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : I See Hilal Arafah
NIM : 19102040017
Judul Skripsi : Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta

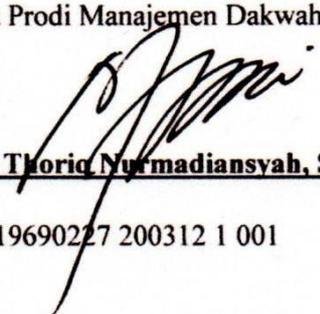
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

Dengan ini saya berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 17 Maret 2023

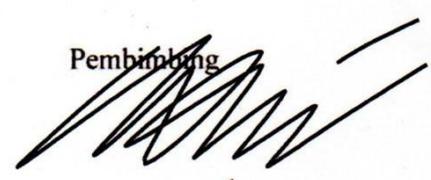
Mengetahui:

Ketua Prodi Manajemen Dakwah


H.M. Thoric Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.

NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing


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

NIP. 19881215 201903 1 009

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I See Hilal Arafah
NIM : 19102040017
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan peneliti tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti.

Yogyakarta, 14 Maret 2023
Yang menyatakan,



I See Hilal Arafah
NIM 19102040017

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah.

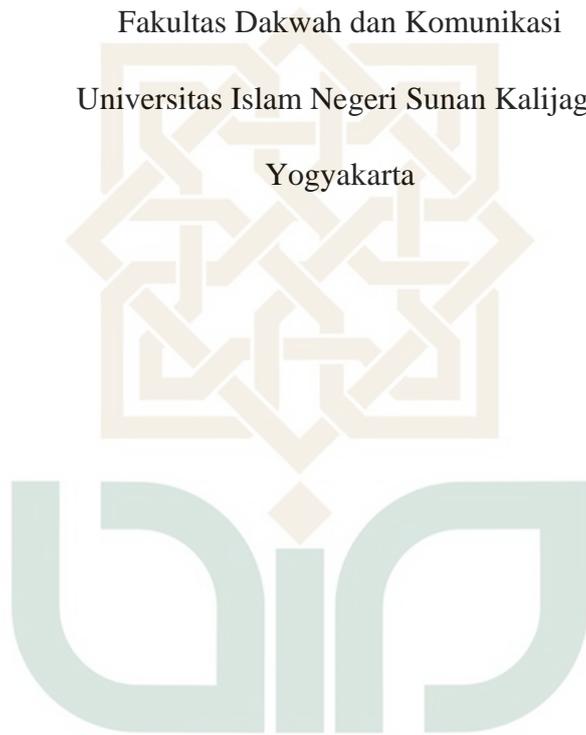
Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”¹



¹ Al-Quran, QS. Al-Insyirah/94:6. (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta”. Selawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, dan berkat bantuan dan dukungan tersebut, Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. Muhammad Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing selama ini dalam perkuliahan dan kegiatan akademik.

5. Bapak H. Muhammad Irfai Muslim S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan membimbing dalam menyusun skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dengan ikhlas dan tulus.
7. Ibu Nurhidayati selaku TU Manajemen Dakwah yang telah membantu mengurus berkas-berkas yang diperlukan.
8. Bapak Kuwat Prasetya Hamzah selaku Wakil Direktur PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan izin dalam melaksanakan magang dan penelitian skripsi, dan para karyawan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah membimbing dan membantu pelaksanaan magang dan pengambilan data penelitian skripsi.
9. Bapak dan Ibu saya tercinta yaitu Bapak Suryono dan Ibu Elsih Purwaningtyas yang telah membesarkan saya dan menyemangati saya dengan penuh kasih sayang serta tidak lupa selalu mendoakan saya sepanjang hari.
10. Untuk saudara-saudara saya Mas Haq Muhammad Hamka Habibie dan Adik Khalifah Always Dzikrullah yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang selama ini dalam menuntut ilmu dan saling memberi semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

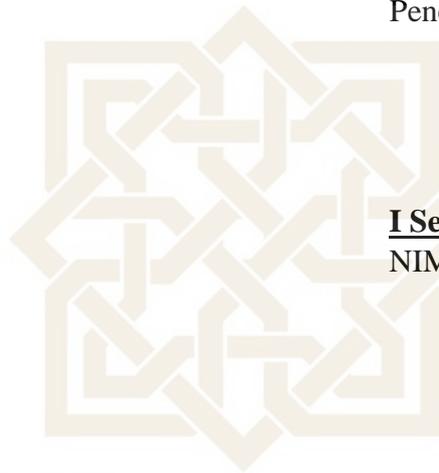
Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi peneliti selanjutnya dan bagi pembaca.

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Peneliti,

I See Hilal Arafah

NIM 19102040017



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

I See Hilal Arafah, 19102040017, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.”

Penelitian ini dilatarbelakangi dari permasalahan yang peneliti temukan ketika melaksanakan observasi dan wawancara pra penelitian terkait perubahan jadwal keberangkatan, bahwa calon jemaah akan dipindahkan ke jadwal keberangkatan lain, jika *seat* pesawat yang akan digunakan baru sedikit yang terisi, dibawah standar minimal keberangkatan pada jadwal penerbangan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *total quality service* (TQS) dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta sudah cukup baik dan telah menerapkan *Total Quality Service* (TQS) dalam memberikan pelayanan terhadap jemaahnya. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur *Total Quality Service* (TQS) yang diterapkan dalam pelayanan transportasi ibadah umrah, seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan kesinambungan.

Kata Kunci: *Total Quality Service*, Pelayanan, Transportasi, PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori	13
G. Metode Penelitian	20
H. Sistematika Pembahasan.....	28
BAB II GAMBARAN UMUM PT NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA	30
A. Sejarah Berdirinya PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	30
B. Letak Strategis Kantor PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	31
C. Visi dan Misi PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	33
D. Struktur Organisasi PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	34
E. Tugas-tugas Pengelola PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	36
F. Produk dan Pelayanan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	40
BAB III PEMBAHASAN	45
A. Fokus Pada Pelanggan	45
B. Keterlibatan Total	57

C. Pengukuran	62
D. Dukungan Sistematis	65
E. Perbaikan Kesenambungan.....	68
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Interaktif Miles dan Huberman	25
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data	27
Gambar 1.3 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	28
Gambar 2.1 Lokasi PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	32



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah bagi umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Makkah dan Madinah. Umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat. Anjuran menunaikan ibadah umrah disebutkan dalam firman Allah yang tertuang dalam ayat Alquran yang berbunyi sebagai berikut:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya:

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.” (QS. Al Baqarah: 196).

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, tentunya hal tersebut menjadikan mereka umat yang bertaqwa senantiasa melakukan ibadah umrah. Kondisi ini pun banyak dimanfaatkan oleh sebagian kalangan, sebagaimana yang dapat kita lihat saat ini terdapat banyak biro perjalanan umrah yang bersaing untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat muslim dengan berbagai macam tujuan, ada diantaranya yang untuk beribadah serta wisata religi. Sudah banyak jasa biro atau travel haji dan umrah yang tersebar luas di berbagai daerah Indonesia. Diketahui

jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Indonesia sebanyak 1854 PPIU yang sudah terdaftar di *website* SIMPU Kementerian Agama.²

Permasalahan yang ditemukan di lingkungan biro umrah, seperti: permasalahan pemberangkatan, penundaan pemberangkatan jemaah, tambahan biaya umrah dari harga yang telah ditentukan, pembatalan pemberangkatan jemaah dan dananya hilang, serta perang harga antar biro umrah yang seringkali tidak terkontrol. Akibatnya proteksi dan perbaikan pelayanan menjadi terbengkalai.³ Hal ini disebabkan pelayanan yang kurang baik dari manajemen pelayanan biro umrah dan adanya tidak kesesuaian penanganan jemaah umrah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh biro-biro penyelenggara umrah berkompetisi untuk menarik simpati jemaah. Semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda.

Agar pelaksanaan ibadah umrah berjalan sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, tentunya perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang operasional, pelayanan, bimbingan manasik, dan sebagainya. Sebagaimana diatur dalam UU No. 8 tahun 2019 pasal 3 yang berbunyi: Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Dan juga

² SIMPU Kementerian Agama: PPIU, <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>, diakses pada tanggal 30 November 2022 pukul 13.50 WIB

³ Adhitya Himawan, *Ini Empat Masalah Utama Bisnis Agen Perjalanan Umrah*, <https://www.suara.com/bisnis/2017/08/23/135156/ini-empat-masalah-utama-bisnis-agen-perjalanan-umrah>, diakses pada tanggal 7 Desember 2022 pukul 14:38 WIB

penyelenggaraan ibadah umrah diatur dalam UU No. 8 tahun 2019 pasal 86 sampai 106.⁴ Dikarenakan sering ditemukan banyak jemaah yang sudah mempercayakan dan bergantung kepada biro umrah nya, maka pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah umrah, pelayanan yang terbaik agar kepuasan yang dirasakan para jemaah umrah juga berdampak pada kebaikan biro umrah tersebut. Tentunya banyak biro perjalanan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Salah satu pelayanan yang ada pada biro umrah adalah pelayanan transportasi. Menurut Andriansyah, transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin.⁵ Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (trip) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Jenis transportasi sebagai berikut: (1) transportasi darat; mobil, bus, kereta api. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kerapatan permukiman, faktor sosial-ekonomi, (2) transportasi air (sungai, danau, laut); kapal, perahu, rakit, (3) transportasi udara; pesawat terbang. Transportasi udara

⁴ Undang-Undang Kementerian Agama tentang Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 3.

⁵ Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1.

dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan.⁶

Pelayanan transportasi yang aman dan lancar tentunya memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan umrah. Pemberangkatan calon jemaah umrah dari daerah asal, perjalanan menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan. Sebagai pihak penyedia layanan tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang dilayani akan puas atau tidak, karena mereka yang dapat merasakannya. Tetapi, bagaimanapun penyedia layanan harus memberikan yang terbaik untuk pengguna dan pelanggan, atau yang biasa disebut *Total Quality Service (TQS)*.

Total Quality Service (TQS) adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pengguna selalu loyal kepada lembaga kita. Keberhasilan program pelayanan tergantung kepada

⁶ Baiq Setiani, *Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara*. Jurnal Ilmiah WIDYA, vol. 3: 2 (September-Desember, 2015), hlm. 104.

sikap, kemampuan, tindakan, perhatian, penampilan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Jadi layanan prima adalah membuat pengguna merasa penting, melayani pengguna dengan ramah, tepat, dan cepat, pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna, menempatkan pengguna sebagai mitra, pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pengguna, kepedulian kepada pengguna untuk memberikan rasa puas, juga upaya layanan terpadu untuk kepuasan pengguna. Adapun *total quality service* (TQS) berfokus pada lima bidang, yaitu: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan kesinambungan.

PT Nur Ramadhan Wisata adalah salah satu penyelenggara Haji Khusus dan Umrah yang telah mendapatkan izin operasional resmi dari Kementerian Agama RI. PT Nur Ramadhan Wisata merupakan salah satu penyedia jasa biro haji khusus dan umrah pertama di Yogyakarta. Izin pertama sebagai PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dengan No. D/373 tahun 2002 dan izin terbaru dengan No. 453 Tahun 2018. Nomor izin pertama sebagai PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) dengan No. D/222 Tahun 2004 dan izin terbaru dengan No. 400 Tahun 2016. Kantor Pusat PT Nur Ramadhan Wisata berlokasi di Jl. Monjali 7C, Gemawang, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta.⁷

Permasalahan yang peneliti temukan dari hasil observasi dan wawancara pra penelitian bersama salah satu karyawan divisi tiketing di PT

⁷ Nur Ramadhan Umroh dan Haji Khusus: Tentang Kami Nur Ramadhan Umroh dan Haji Khusus, <https://nurramadhan.com/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 30 November 2022 pukul 15.01 WIB.

Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yaitu Bapak M. Sukron, bahwa calon jemaah akan dipindahkan ke jadwal keberangkatan lain, jika *seat* pesawat yang akan digunakan baru sedikit yang terisi, dibawah standar minimal keberangkatan pada jadwal penerbangan yang sudah ditentukan sebelumnya. Agar tidak terjadi kerugian atau terkena *penalty* dari maskapai yang akan digunakan, divisi marketing menghubungi para calon jemaah untuk ditawarkan ke jadwal keberangkatan tanggal lainnya, dan pada akhirnya *seat* tersebut akan dijual atau ditawarkan kepada biro umrah yang lain. Akibat dari kejadian tersebut, bisa membuat tingkat kepuasan dari jemaah akan menurun. Oleh karena itu, perlunya manajemen dalam pelayanan agar permasalahan tersebut bisa diperbaiki dan tidak terulang lagi kedepannya. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan transportasi di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, peneliti mencoba untuk meneliti mengenai implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan penelitian adalah bagaimana implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Untuk memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah, dengan harapan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.

2. Secara Praktis

Dalam aspek praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta dan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi tambahan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau telaah pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu. Kajian pustaka berfungsi untuk menjelaskan posisi dan titik pijak peneliti di tengah penelitian sejenis yang pernah dilakukan orang.⁸ Dalam rangka mempermudah penelitian ini, peneliti melihat dari berbagai literatur penelitian yang terdahulu sebagai perbandingan,

⁸ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

sehingga dapat memperjelas bahwa permasalahan ini layak untuk diteliti lebih lanjut. Berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi ini sebagai berikut, yaitu:

Pertama, skripsi yang berjudul *Pelayanan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022* oleh Muh. Ma'ruf Adman Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terbit pada tahun 2022. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta belum optimal, karena tidak memenuhi salah satu pelayanan yang diberikan kepada jemaah, yaitu tidak menyediakan penanganan kekurangan dalam pelayanannya.⁹ Kelebihan dalam penelitian ini adalah hasil dari penelitian disesuaikan berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021, sehingga ditemukan ketidaksesuaian antara PMA dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta selama masa pandemi *covid-19*. Kekurangan dalam penelitian ini adalah tidak mencantumkan teori

⁹ Muh. Ma'ruf Adman, *Pelayanan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022*, Skripsi, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

apa yang digunakan dalam penelitian. Yang membedakan penelitian saya dengan penelitian ini adalah peneliti akan meneliti manajemen pelayanan dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu terkait transportasi ibadah umrah.

Kedua, skripsi yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour&Travel Cabang Bengkulu* oleh Vita Dwi Agustina Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, terbit pada tahun 2021. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelayanan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen yang digunakan dalam melayani calon jemaah umrah oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pergerakan. Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jemaah umrah, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu menyiapkan fasilitas-fasilitas untuk mendukung ketersediaan produk dalam sarana dan prasarana yang baik seperti akomodasi, transportasi, makanan, dan lain sebagainya.¹⁰ Kelebihan dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sudah sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini serta menjelaskan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Kekurangan dalam penelitian ini adalah tidak mencantumkan hasil wawancara dari jemaah, sedangkan pada teknik

¹⁰ Vita Dwi Agustina, *Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour&Travel Cabang Bengkulu*, Skripsi, (Bengkulu: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Bengkulu, 2021).

keabsahan data dijelaskan menggunakan teknik triangulasi yang mana hasil wawancara dari jemaah sebagai salah tolak ukur keabsahan data. Yang membedakan penelitian saya dengan penelitian ini adalah peneliti akan meneliti manajemen pelayanan dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu terkait transportasi ibadah umrah.

Ketiga, jurnal yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari* oleh Vena Yuliana, dkk. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Kendari, terbit pada tahun 2021. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah umrah pada pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel sudah cukup baik, manajemen yang diterapkan dalam pelayanan jemaah umrah yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Faktor pendukungnya adalah antusiasme para rekan-rekan kerja dan karyawan dalam melakukan pelayanan jemaah pada masa *covid-19*, serta memperhatikan protokol Kesehatan saat kegiatan pelayanan. Faktor penghambatnya adalah adanya penerapan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), tertundanya keberangkatan para jemaah umrah sehingga menyebabkan para

jemaah menunggu begitu lama hingga keadaan normal.¹¹ Kelebihan dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sudah sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini serta menjelaskan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel. Kekurangan dalam penelitian ini adalah tidak menjelaskan hasil wawancara dari jemaah dalam gambaran pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel sedangkan pada metode penelitian disebutkan bahwa data diperoleh salah satunya dari jemaah umrah PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel. Yang membedakan penelitian saya dengan penelitian ini adalah peneliti akan meneliti manajemen pelayanan dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu terkait transportasi ibadah umrah.

Keempat, jurnal yang berjudul *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus dan Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019* oleh Zulfila. Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi, terbit pada tahun 2022. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen Biro Perjalanan Haji Plus & Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang dan telah dilaksanakan dengan baik dalam manajemen pelayanan PT. Tanim

¹¹ Vena Yuliana, dkk., *Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari*. Jurnal Al-Munazzam, vol. 1: 2 (November, 2021), hlm. 273.

tersebut. Kemudian pada pelayanannya mendapatkan pengawasan langsung dari pimpinan serta dalam proses pelayanan yang diberikan langsung ketika sebelum jemaah diberangkatkan, ketika jemaah sudah berada di tanah suci, dan juga saat perpulangan jemaah.¹² Kelebihan dalam penelitian ini adalah pembahasan dalam penelitian ini dijelaskan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada. Kekurangan dalam penelitian ini adalah tidak menjelaskan hasil wawancara dari jemaah dalam pembahasannya. Yang membedakan penelitian saya dengan penelitian ini adalah peneliti akan meneliti manajemen pelayanan dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu terkait transportasi ibadah umrah.

Berdasarkan kajian pustaka diatas, dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu meneliti tentang manajemen pelayanan yang terdapat pada biro haji dan umrah, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti akan meneliti bagaimana manajemen pelayanan transportasi ibadah umrah yang dilaksanakan di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Perbedaan lebih tertuju pada tempat dilaksanakannya penelitian dan belum ada penelitian dengan obyek yang sama dengan penelitian ini yaitu, Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

¹² Zulfila, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus dan Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi, vol. 1: 2 (November, 2022), hlm. 62.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Implementasi *Total Quality Service* (TQS)

a. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pelaksanaan, penerapan. Adapun implementasi menurut Usman, mengemukakan pendapatnya tentang implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut “implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”. Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.¹³

b. *Total Quality Service* (TQS)

Menurut Fandy Tjiptono, didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-

¹³ Ali Miftakhu Rosyad, *Implementasi Pendidikan Karakter melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah*. Jurnal Tarbawi, vol. 5: 2 (Desember, 2019), hlm. 176.

proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.¹⁴

Total quality service berfokus pada lima bidang. Lima bidang tersebut yaitu:

1). Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Hal yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan/ harapan pelanggan. Dengan demikian perusahaan akan dapat memuaskan pelanggannya.

2). Keterlibatan total (*total involvement*)

Manajemen harus memberi kesempatan perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan selalu berusaha meningkatkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan insiprasi baru.

3). Pengukuran

Menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan.

4). Dukungan sistematis

Manajemen memiliki tanggung jawab dalam pengontrolan kualitas pelayanan dengan cara menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 56.

5). Perbaikan kesinambungan

Setiap orang dalam perusahaan harus bertanggung jawab untuk memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses dan dalam rangka mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan/ harapan customer serta dengan senang hati menerima umpan balik dari customer.

2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Transportasi

a. Pengertian Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.¹⁵

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima.

b. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportase* yang mana trans berarti mengangkat atau membawa.¹⁶

¹⁵ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 17.

¹⁶ Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*, hlm. 1.

Contoh sarana transportasi:

- 1). Angkutan darat: bus, mobil, kereta api
- 2). Angkutan udara: pesawat *airbus 330*, pesawat *boeing 777*
- 3). Angkutan laut: kapal laut.

c. Prasarana Transportasi

Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Jalan dan jembatan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas.¹⁷

d. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan:¹⁸

- 1). Tersedianya karyawan yang baik
- 2). Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3). Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- 4). Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5). Mampu berkomunikasi
- 6). Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7). Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

¹⁷ Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*, hlm. 4.

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 33-39.

- 8). Berusaha memahami kebutuhan nasabah
 - 9). Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
- e. Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Umrah

Ruang lingkup pelayanan ibadah umrah sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. Bagi Pelaku Usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah/ibadah haji khusus harus mengelola Penyelenggaraan Ibadah Umrah atau Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sesuai dengan ketentuan sebagai berikut: ¹⁹

1). Kualitas transportasi

a). Pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi

b). Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi

c). Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan

¹⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan

- d). Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah
- e). Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi
- f). Tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- g). Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendinginan udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

3. Tinjauan Umum Tentang Ibadah Umrah

a. Pengertian Umrah

Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul.²⁰

²⁰ Undang-Undang Kementerian Agama tentang Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 1 ayat 2.

b. Macam-macam Umrah

Umrah terbagi menjadi dua, yaitu umrah wajib dan umrah sunat:²¹

1). Umrah Wajib

Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga *umratul* Islam dan juga umrah yang dilaksanakan karena *nadzar*.

2). Umrah Sunat

Umrah ini dilaksanakan setelah umrah wajib, baik untuk kali kedua dan seterusnya dan dilakukan bukan karena *nadzar*.

c. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah

Syarat umrah adalah hal-hal yang perlu dipenuhi sebelum suatu kegiatan ibadah itu dilakukan. Syarat umrah yaitu:²²

1). Islam

2). *Baligh* (dewasa)

3). *Aqil* (berakal sehat)

4). Merdeka (bukan dari hamba sahaya)

5). *Istitha'ah* (mampu).

Rukun umrah adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah umrah dan tidak dapat ditinggalkan, bila tidak terpenuhi maka umrahnya tidak sah. Rukun umrah ada 5 (lima) yaitu: ²³

²¹ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), hlm. 61-62.

²² Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022), hlm. 212.

²³ *Ibid.*, hlm. 190.

- 1). Ihram (niat)
- 2). Tawaf
- 3). *Sa'i*
- 4). Cukur
- 5). Tertib.

Wajib umrah adalah sesuatu hal yang apabila ditinggalkan, umrahnya sah, akan tetapi wajib membayar dam. Wajib umrah yaitu ihram dari *miqat* dan menghindari semua larangan-larangan ihram.²⁴

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Sesuai permasalahan yang menjadi topik dalam penelitian ini yaitu gambaran deskriptif mengenai implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian. Hal ini dikutip dari buku Sugiyono yang mendefinisikan penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.²⁵ Maka dengan menggunakan metode ini, peneliti akan mendapatkan data yang benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 203.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 22.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah memberikan informasi dan data terkait permasalahan penelitian secara individu. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Pimpinan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, karyawan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, dan jemaah PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu titik fokus yang dijadikan sebagai penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini adalah implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

3. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer atau tangan pertama adalah data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari.²⁶ Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari pimpinan, karyawan, dan jemaah PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

²⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Erlangga 2014), hlm. 146.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang terdiri dari dokumentasi wawancara, kegiatan, dan laporan yang tersedia di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Dalam data sekunder ini adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku penunjang, jurnal, skripsi, dan catatan lainnya yang berkaitan dengan implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²⁷

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

a. Observasi

Peneliti akan melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang keadaan sarana dan fasilitas yang dimiliki dalam proses implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 308.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.²⁸ Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.²⁹

Peneliti mengadakan komunikasi secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu pimpinan, karyawan, dan jemaah baik secara lisan maupun mendengarkan informasi dari pengelola PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang bersangkutan.

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk menelaah secara sistematis atas dokumen-dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan data tentang struktur organisasi, visi dan misi, letak geografis, profil, dan jumlah karyawan di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 317.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 318.

5. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu peneliti berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan transportasi ibadah umrah PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun lokasi yang dijadikan subjek penelitian adalah PT Nur Ramadhan Wisata yang berlokasi di Jl. Monumen Jogja Kembali, Gemawang, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁰ Pada penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan, aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.³¹

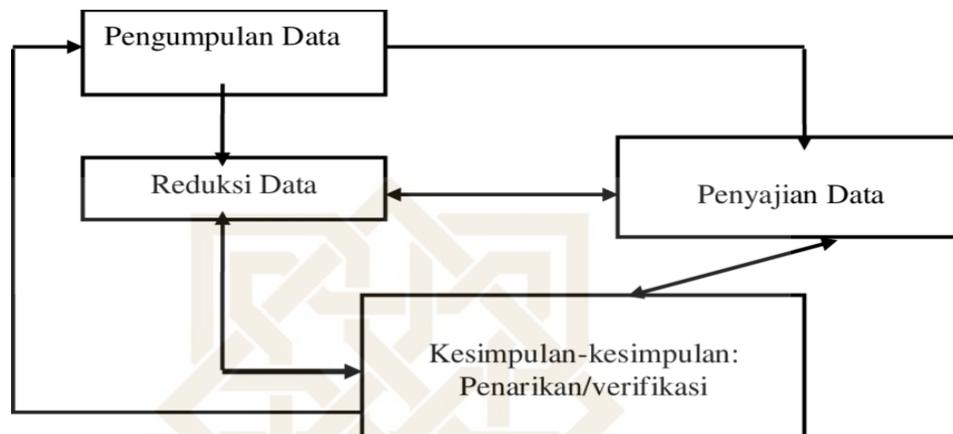
Selanjutnya model interaktif dalam analisis data ditunjukkan pada gambar berikut:

³⁰ *Ibid.*, hlm. 335.

³¹ *Ibid.*, hlm. 337.

Gambar 1.1

Model interaktif Miles dan Huberman



- a. Tahap pengumpulan data, pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditentukan dari awal.
- b. Tahap *data reduction* atau reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.³²
- c. Data display atau penyajian data, setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data, maka

³² *Ibid.*, hlm. 338.

data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.³³

- d. *Conclusion drawing/verification* atau penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.³⁴

6. Teknik Keabsahan Data

Salah satu cara untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Pada tahap ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, kemudian karyawan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, serta jemaah dari PT Nur Ramadhan

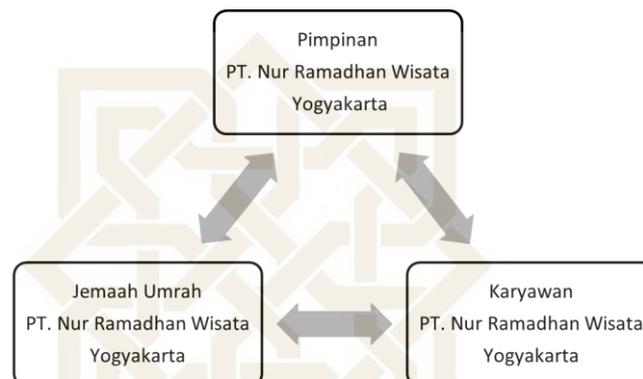
³³ *Ibid.*, hlm. 341.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 345.

Wisata Yogyakarta. Untuk memastikan data tersebut valid atau tidak, dapat dilihat melalui gambar berikut:

Gambar 1.2

Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiono

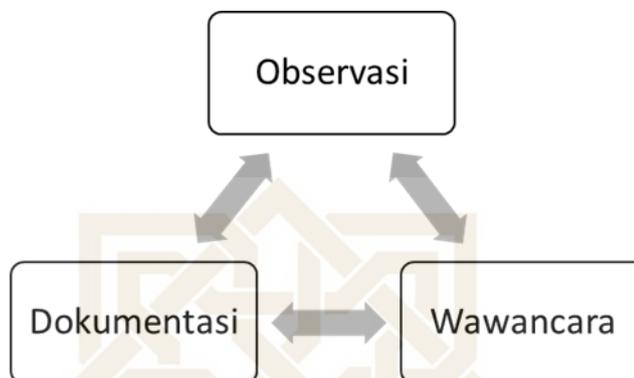
b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pada tahap ini peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk memastikan data tersebut valid atau tidak, dapat dilihat melalui gambar berikut:

Gambar 1.3

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiono

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk mempermudah dalam memahami penelitian, maka peneliti akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi empat bab, yaitu:

BAB I, merupakan pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian Pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, merupakan hasil penelitian yang menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang mencakup sejarah, profil, visi, misi, fasilitas, struktur organisasi, dan letak geografis.

BAB III, merupakan hasil penelitian yang menjelaskan tentang implementasi *total quality service* dalam pelayanan transportasi ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

BAB IV, merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah, saran yang membangun dan diperlukan untuk perbaikan lembaga atau instansi serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta”, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta sudah cukup baik dan telah menerapkan *Total Quality Service* (TQS) dalam memberikan pelayanan terhadap jemaahnya. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur *Total Quality Service* (TQS) yang diterapkan dalam pelayanan transportasi ibadah umrah, seperti fokus pada pelanggan yaitu dengan menetapkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, menetapkan jadwal keberangkatan, menetapkan harga dan durasi waktu penyelenggaraan ibadah umrah, serta pemberian diskon. Keterlibatan total yaitu dengan adanya instruksi yang dilakukan pimpinan, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pimpinan dan karyawan selalu menjalin komunikasi dengan baik, serta pemberian motivasi kepada karyawan. Pengukuran yaitu dengan menetapkan standar mutu dalam pelayanan transportasi yang mengacu pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus, dengan menggunakan kuesioner sebagai *quality control*-nya. Dukungan sistematis yaitu dengan pemberian penghargaan pada karyawan dan penguatan infrastruktur. Perbaikan

kesinambungan yaitu dengan adanya evaluasi terkait pelayanan yang telah diberikan kepada jemaah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai saran, yaitu:

1. Kepada Lembaga PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara dengan para jemaah PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta bahwa PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta lebih memaksimalkan kembali penerapan *Total Quality Service* (TQS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa meminimalisir kekurangan yang terjadi selama pelayanan. Jemaah juga mengharapkan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta lebih inovatif dalam memberikan fasilitas perjalanan wisata ketika di Arab Saudi agar perjalanan ibadah umrah juga meninggalkan kesan yang menyenangkan bagi para jemaahnya. PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta juga diharapkan lebih memaksimalkan promosi misalnya dengan pembuatan konten video yang menarik melalui media sosial yang berisi tentang wawasan perjalanan ibadah umrah agar bisa menarik perhatian para calon jemaah.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini saja, melainkan peneliti berharap agar ada peneliti selanjutnya

meneliti lebih mendalam terkait pelayanan ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, karena peneliti hanya meneliti terkait pelayanan dalam transportasi ibadah umrah.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Himawan, *Ini Empat Masalah Utama Bisnis Agen Perjalanan Umrah*, <https://www.suara.com/bisnis/2017/08/23/135156/ini-empat-masalah-utama-bisnis-agen-perjalanan-umrah>, diakses pada tanggal 7 Desember 2022 pukul 14:38 WIB
- Ali Miftakhu Rosyad, *Implementasi Pendidikan Karakter melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah*. Jurnal Tarbawi, vol. 5: 2 (Desember, 2019), hlm. 176.
- Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1.
- Baiq Setiani, *Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara*. Jurnal Ilmiah WIDYA, vol. 3: 2 (September-Desember, 2015), hlm. 104.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005)
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005).
- Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020).
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2014).
- Muh. Ma'ruf Adman, *Pelayanan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022*, Skripsi, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).
- Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022).
- Nur Ramadhan Umroh dan Haji Khusus: Tentang Kami Nur Ramadhan Umroh dan Haji Khusus, <https://nurramadhan.com/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 30 November 2022 pukul 15.01 WIB.

