

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
(KBIHU) ‘AISYIYAH KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Hasyim Arsyad
NIM. 20102040045**

Pembimbing:

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

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

2025

HALAMAN PENGESAHAN



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-810/Un.02/DD/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AISYIYAH KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HASYIM ARSYAD
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040045
Telah diujikan pada : Rabu, 04 Juni 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6859107f8bf6b



Penguji I

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6853b9241fafc



Penguji II

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6854f6ab8bdeb3



Yogyakarta, 04 Juni 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 685a2a5713f54



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230
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 : Hasyim Arsyad

NIM : 20102040045

Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) 'Aisyiyah Kota Yogyakarta

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Munif Solihan, MPA

NIP. 19851209 201903 1 002

Dosen Pembimbing

Achmad Muhammad, M.Ag

NIP 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasyim Arsyad
NIM : 20102040045
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Implementasi Total Quality Management Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) 'Aisyiyah Kota Yogyakarta adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Yang menyatakan,



Hasyim Arsyad

NIM 20102040045

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

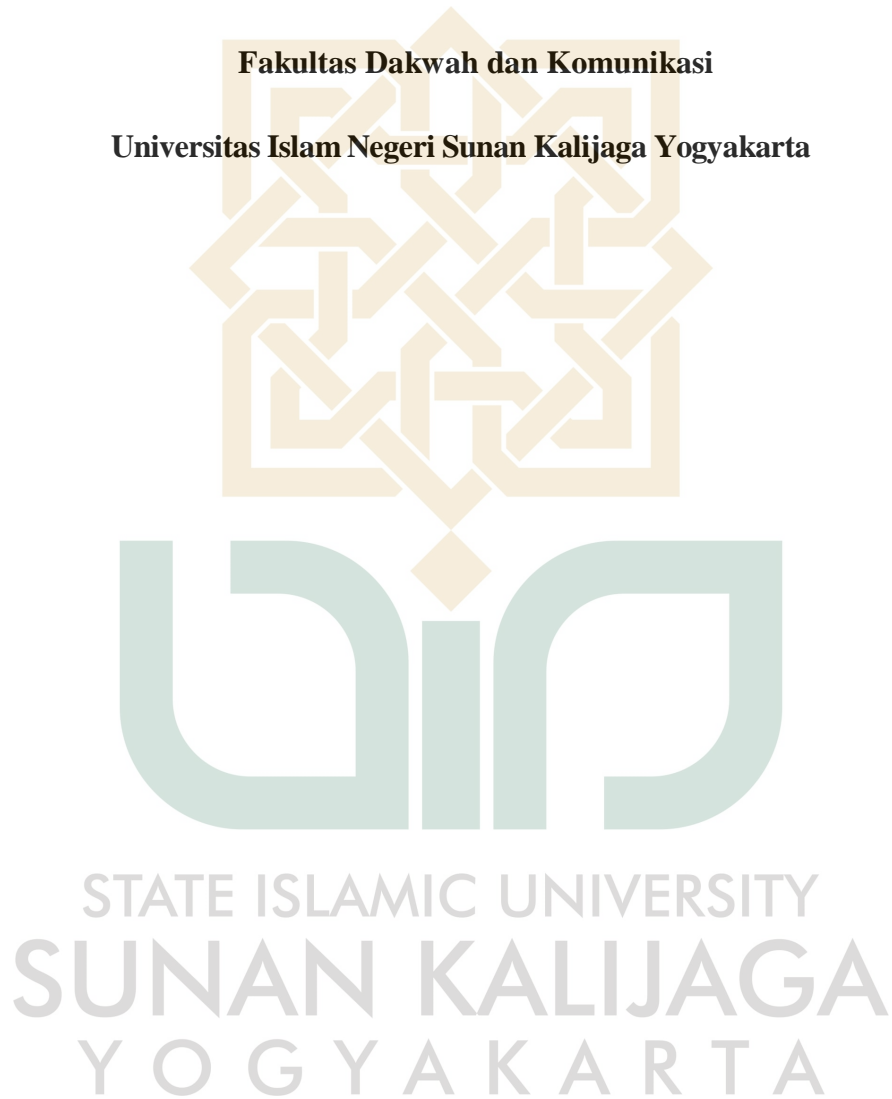
Karya ini dipersembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kasangguppannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)*¹



^{*)} Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur‘an dan Terjemah, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), 012 .

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan laporan akhir skripsi dengan judul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra 1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Tak lupa shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga-Nya, sahabat- Nya, hingga kita pengikut-Nya.

Penulis menyadari akan berbagai kekurangan atau ketidaksempurnaan dari skripsi, yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Maka dari itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini, yaitu:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M. Phil., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, MPA, selaku Kaprodi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Dr. Hikmah Endraswati, S.E.,M.SI. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
6. Achmad Muhammad, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan penyemangat dalam penyusunan skripsi ini
7. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan.
8. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Fakultas Dakwah dan komunikasi Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Bapak Rowi Sutaryo selaku pimpinan KBIHU ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian.
10. Ibu Dian Saridewi, ibu Intan dan ibu Rita Cempaka yang telah mau di repotkan selama penelitian dan bersedia memberikan waktu dan informasi kepada peneliti terkait penelitian yang dilakukan
11. Orang tua tercinta ayah Ali bicar dan ibu Muzaida serta bapak Harun pasaribu dan Ibu Mazna semoga Allah ampunkan dosa dan ditempatkan syurganya.
12. Bapak Mahdian dan ibu Malyanti yang selalu menjadi ayah dan ibu yang baik yang selalu manasihati, menegur dan mendoakan peneliti hingga selesai dalam penelitian ini.
13. Kakak- kakak peneliti Sisri Harmifah, Asri Safitri, Apris Syahputra yang selalu mendukung secara moril dan materil kepada peneliti dalam penyelesaian penelitian ini
14. Segenap teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2020, khususnya Inung, Afiqon, Jihan, Anugerah dan lainnya yang telah memberikan kebaikan dan berbagi

masukannya bagi peneliti selama proses perkuliahan.

15. Segenap sahabat lama yang bertahan hingga sekarang Gunawan, Jubron, Zaylani, Pedro Ananta, Donny Alfath yang selalu memberikan waktu luang sekedar bermain dan juga membantu dalam penyelesaian penelitian yang peneliti lakukan. Dan teman baru peneliti Riky Febrianto yang menjadi teman berbagi ilmu dalam proses pembuatan penelitian.

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua yang telah memberikan dukungan kepada saya, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya mohon maaf. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terima kasih yang tulus. Akhir kata, saya masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya memohon untuk saran dan kritikan untuk membangun agar kedepannya lebih baik lagi, saya berharap dikemudian hari skripsi dapat bermanfaat bagi pihak lain.

Yogyakarta, 16 Mei 2025



Hasyim Arsyad

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Hasyim Arsyad 20102040045, Implementasi *Total Quality Management* pada KBHU ‘Aisyiyah Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kualitas merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga kualitas jelas sekali menjadi pokok yang akan menjamin perkembangan institusi dalam meraih status di tengah tengah persaingan yang keras. TQM melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan secara terus-menerus. Penerapan TQM di KBIHU diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan haji dan umrah sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah, Miles, huberman dan Saldana yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penegasan kesimpulan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIHU ‘Aisyiyah mengimplementasikan *Total Quality Management* dengan menerapkan sepuluh karakteristik *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, memiliki obsesi yang tinggi dalam kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan secara berkesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, KBIHU, Karakteristik TQM

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori.....	15
F. Metode Penelitian.....	22
G. Sistematika Pembahasan.....	29
BAB II GAMBARAN UMUM.....	30
A. Letak Geografis.....	30
B. Sejarah KBIHU ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta	31
C. Visi Misi dan Tujuan.....	32

D. Struktur Lembaga dan Tata Kelola.....	33
E. Rencana Kerja Operasional (RKO) Di KBIHU ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	34
F. Materi dan Fasilitas.....	37
G. Program Intensif	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Implementasi <i>Total Quality Management</i> Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta	40
1. Fokus Pada Pelanggan	40
2. Memiliki Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas	43
3. Menggunakan Pendekatan Ilmiah Dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah.....	47
4. Komitmen Jangka Panjang.....	49
5. Kerja Sama Tim	52
6. Perbaikan Secara Berkesinambungan.....	55
7. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan	58
8. Memberikan Kebebasan yang Terkendali	61
9. Memiliki Kesatuan Tujuan.....	64
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	67
B. Hasil Implementasi <i>Total Quality Management</i> Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta	69
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. KESIMPULAN.....	72
B. SARAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

LAMPIRAN-LAMPIRAN	77
A. Dokumentasi	77
B. List Pertanyaan.....	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tabel Data Muslim Dunia	1
Gambar 1.2	Triangulasi Sumber Data.....	28
Gambar 1.3	Triangulasi Pengumpulan Data	28
Gambar 2.1	Peta Lokasi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta	30
Gambar 3.1	Kegiatan Manasik Jemaah KBIHU ‘Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	41
Gambar 3.2	Rapat Pengurus KBIHU ‘Aisyiyah.....	43
Gambar 3.3	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Jemaah Haji KBIHU ‘Aisyiyah.....	48
Gambar 3.4	<i>Focus Group Discussion</i> dan muzakarah KBIHU ‘Aisyiyah.....	51
Gambar 3.5	Pelatihan dan Pembekalan KARU KAROM KBIHU ‘Aisyiyah	60

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

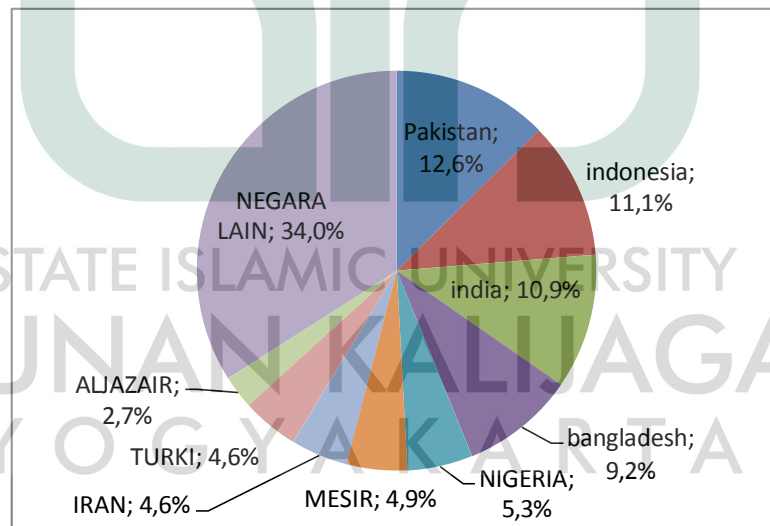
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke lima dan wajib dilaksanakan bagi orang mampu dalam mental fisik dan finansial. Apabila orang yang dianggap mampu tersebut tidak melaksanakannya maka dosa baginya dan apabila mengerjakannya maka mendapat pahala adapun untuk haji yang kedua dan seterusnya hukumnya sunnah apabila dikerjakan maka mendapat pahala dan apabila ditinggalkan tidak berdosa.²

Gambar 1.1
Tabel Data Muslim Dunia³



Sumber: Kemenag RI, Diolah.

² Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023), hlm. 65.

³ <https://kemenag.go.id/opini/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-03w0yt>.

Mengacu pada data demografis, setelah Pakistan, Indonesia adalah mayoritas umat islam yang mencapai 229,62 juta jiwa atau setara dengan 87,2 persen dari total populasi indonesia 269,6 juta jiwa. Kalau di proyeksasikan pada populasi muslim dunia yang saat ini berjumlah 2,2 milyar jiwa maka indonesia menyumbang 11,1 persen populasi muslim di dunia.⁴ dengan populasi umat muslim yang mayoritas ini, maka indonesia adalah salah satu penyumbang haji terbesar di dunia.

Direktorat jendral penyelenggara haji dan umrah mengatakan bahwa kuota haji pada tahun 1445H/2024M mencapai 241.000 dan mendapatkan kuota tambahan sebanyak 10.000 kuota haji reguler dan 10.000 kuota untuk haji khusus.⁵ Dari pernyataan yang disampaikan oleh Dirjen PHU tersebut kualitas ibadah haji jemaah Indonesia sangat dibutuhkan agar menjadi haji yang mabrur dan diterima oleh Allah SWT.

Dalam pelaksanaan bimbingan haji membutuhkan bimbingan agar haji yang dilaksanakan sesuai dengan syarat dan rukun haji yang telah ditentukan. Agar bimbingan haji dapat terlaksana secara efektif maka pemerintah mengatur dalam UU No. 8 tahun 2019 pasal 33 ayat 1 menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji reguler menteri dapat melibatkan Kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah. Kelompok bimbingan

⁴.<https://kemenag.go.id/opini/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-tentang-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-03w0yt> diakses tanggal 8 mei 2024 pukul 09.49 WIB

⁵.<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji> diakses tanggal 8 mei 2024 pukul 10.02 WIB.

ibadah haji dan umrah yang selanjutnya disingkat dengan KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umrah yang telah mendapatkan izin dari menteri.⁶ Dengan adanya KBIHU dapat membuat rangkaian perjalanan ibadah haji dan umrah dilaksanakan dengan baik. KBIHU sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji. Bimbingan manasik haji bertujuan untuk memberikan petunjuk atau penjelasan cara mengerjakan haji dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, sunnah haji dan lain sebagainya sebelum berangkat ke Tanah Suci.⁷

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 811 Tahun 2020 Tentang Penetapan Izin Kelompok Bimbingan Sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah, data KBIHU seluruh Indonesia berjumlah 1.577.⁸

Kualitas merupakan tugas yang paling penting bagi setiap organisasi. Kualitas dapat membedakan antara yang baik dan sebaliknya. Dalam makna lain kualitas merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga kualitas jelas sekali menjadi pokok yang akan menjamin perkembangan

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, pasal 33 ayat(1)

⁷ Zakia, Rahima, and Ani Sulistina Wati. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung." *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* (2018), hlm, 6.

⁸ Kementerian Agama RI, data dan profil KBIHU (Jakarta : direktorat jendral penyelenggara haji dan umrah, 2021), hlm.3.

institusi dalam meraih status di tengah tengah persaingan yang keras.⁹ Pada hakikatnya tolak ukur kesuksesan dalam sebuah institusi organisasi maupun perusahaan terdapat pada kepuasan pelanggan, barang, maupun jasa yang diterima. Kunci agar keberhasilan tersebut dapat diperoleh adalah komitmen dari perusahaan yang mengutamakan pada kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan kekuatan agar terwujudnya kepuasan pelanggan yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan pilar penting dalam kehidupan umat Islam. Ibadah ini memerlukan persiapan yang matang, baik jasmani, rohani, dan mental. KBIHU mempunyai peranan penting dalam mempersiapkan jemaah agar mampu melaksanakan ibadahnya dengan baik dan sesuai syariat Islam. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan KBIHU menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan ibadah tersebut.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara terus menerus di seluruh aspek organisasi.¹⁰ TQM melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan secara terus-menerus. Penerapan TQM di KBIHU diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan haji dan umrah sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah.

⁹ Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 55.

¹⁰ Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, Pengukuran Kinerja* (Jakarta: PT. Indeks, 2013) hlm. 185.

KBIHU Aisyiyah Yogyakarta adalah salah satu dari badan amal usaha dari pimpinan wilayah Aisyiyah daerah istimewa Yogyakarta yang didukung oleh badan amal usaha pimpinan wilayah muhammadiyah daerah istimewa Yogyakarta. KBIHU ini adalah lembaga non profit sebagai sarana beribadah kepada Allah SWT, yang perwujudannya melalui pemberian pelayanan secara profesional kepada masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji agar sesuai dengan ketentuan Rasulullah SAW.¹¹

KBIHU Aisyiyah kota Yogyakarta merupakan KBIHU tertua di Daerah Istimewa Yogyakarta yang berdiri sejak tahun 1993 dan kedua setelah DKI Jakarta yang telah mendapat izin dari Menteri Agama Republik Indonesia namun tetap eksis hingga sekarang dikenal seantero Yogyakarta, sejak berdirinya KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta tercatat sebagai KBIHU dengan jemaah terbanyak yang pada tahun 2024 memberangkatkan hingga 168 jemaah ke tanah suci. KBIHU Aisyiyah juga memiliki banyak pembimbing hingga 15 orang yang telah tersertifikasi oleh kementerian agama RI. Lembaga ini juga sudah memiliki sistem kepembimbingan dengan rencana kerja organisasi (RKO) yang dievaluasi setiap minggunya.¹²

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa penerapan TQM di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta perlu dilakukan untuk meningkatkan

¹¹ Brosur sejarah KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

¹² Laporan tahunan KBIHU Aisyiyah 2024

kualitas dari pelayanan dan persiapan ibadah haji, sehingga haji yang dilaksanakan oleh jemaah tersebut menjadi haji yang sesuai dengan syarat dan rukun haji, serta menjadikan jemaah lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta. Dari keunggulan yang dimiliki oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta kemudian menjadi pendorong bagi peneliti untuk melakukan kajian mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalahnya bagaimana implementasi *Total Quality Management* di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah mengetahui implementasi *Total Quality Management* di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

2. Kegunaan penelitian

a. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk menambah ilmu dan wawasan pada manajemen khususnya pada pengimplementasian *Total Quality Management*.

Penelitian ini juga diharapkan berguna untuk memperbaiki, meningkatkan dan mengevaluasi suatu sistem yang berkaitan dengan mutu suatu instansi maupun organisasi.

b. Kegunaan praktis

1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saranan dalam pengaplikasian ilmu pengetahuan tentang manajemen yang telah ditekuni peneliti. Dan menambah pengetahuan pada praktek implementasi *Total Quality Management* pada suatu instansi dan organisasi.

2) Bagi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan maupun evaluasi mengenai mutu terhadap semua aspek pelayanan dengan mengembangkan manajemen yang sudah ada. Dan juga agar bisa memberikan pelayanan haji yang profesional agar jemaah lebih nyaman dan memuaskan.

3) Bagi penelitian seterusnya

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengembangan teori yang berhubungan dengan implementasi *Total Quality Management* sehingga bisa menjadi rujukan pada

penelitian selanjutnya.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian terdahulu.¹³ Maka dari itu sebagai pembeda dan referensi, peneliti menggunakan beberapa tinjauan pustaka yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Penelitian skripsi dengan judul “ Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Mengembangkan Potensi Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.”

Penelitian ini ditulis oleh Febri darmansyah pada tahun 2023. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif fan naratif. Hasil dari penelitian ini adalah perencanaan *Total Quality Management* dalam mengembangkan kompetensi peserta didik di MAN 1 Jember dilihat dari analisis pengguna siapa pelanggannya dan analisis kebutuhan apa yang dibutuhkannya agar rencana yang telah diprogramkan tercapai dan dapat berjalan dengan efektif dengan melalui komunikasi dan koordinasi dalam rapat guru dan *staff* madrasah. Kemudian pada pelaksanaan *Total Quality Management* dalam pengembangan potensi peserta didik di MAN 1 Jember adalah selalu melakukan rapat dewan guru dan *staff* serta melakukan pertemuan dengan wali murid guna mensosialisasikan program-program madrasah. Evaluasi *Total Quality Management* dalam pengembangan

¹³ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *pedoman penulisan skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm 15.

potensi peserta didik di MAN 1 Jember adalah dengan melakukan rapat evaluasi secara berkala. Tindak lanjut dari pengimplementasian *Total Quality Management* di MAN 1 Jember yaitu memberikan pelatihan terhadap guru sebagai upaya memperbaiki setiap proses pendidikan dan juga peningkatan SDM madrasah.¹⁴

Menurut peneliti pendekatan kualitatif naratif yang tepat untuk menggambarkan proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut program TQM di lingkungan madrasah. Penekanan pada komunikasi dan koordinasi antar guru dan staf melalui rapat-rapat rutin menunjukkan pentingnya kolaborasi dalam menjamin efektivitas program yang dijalankan. Pendekatan yang digunakan cukup aplikatif dan realistis, mengingat kompleksitas kebutuhan peserta didik yang terus berkembang. Namun demikian, penelitian ini dapat diperkuat dengan analisis yang lebih mendalam terhadap dampak langsung TQM terhadap pencapaian hasil belajar siswa.

2. Jurnal yang ditulis oleh Tharsisius Pabendon dkk pada tahun 2023 dengan judul “ Pengaruh Implementasi *Total Quality Management*(TQM) Terhadap Efisiensi Produksi Pada Industri Makanan Di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan

¹⁴ Febri Darmansyah, “ Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Mengembangkan Kompetensi Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”, Skripsi(Jember: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Ahmad Shiddiq Jember, 2023), hlm. Viii.

pendekatan penelitian kepustakaan atau *library literature* pada manajemen operasional. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa penerapan implementasi TQM berdampak positif terhadap efisiensi biaya produksi khususnya pada bidang produksi pangan. Hal ini disebabkan oleh penerapan TQM dalam manajemen operasional tidak hanya berfokus untuk menciptakan barang dengan kualitas yang tinggi, namun hal lain seperti menekan biaya produksi perusahaan, sehingga tidak berdampak pada pemborosan dalam proses produksi. Dengan cara tersebut akan mempengaruhi biaya produksi dengan meningkatkan biaya kualitas produk.¹⁵

Menurut peneliti Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap efisiensi produksi di industri makanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kepustakaan, penulis berhasil menguraikan bahwa TQM tidak hanya meningkatkan kualitas produk, tetapi juga menekan biaya dan mencegah pemborosan. Meskipun metodologinya cukup tepat untuk kajian literatur, akan lebih kuat jika dilengkapi dengan studi kasus atau data empiris sebagai pembanding atas temuan konseptual tersebut.

3. Penelitian skripsi dengan dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Mutu Nasabah

¹⁵ Tharsisius pabendon, dkk., “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Efisiensi Produksi Pada Industri Makanan Di Indonesia”, *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, Vol 4 (Maret, 2023)

di BSI KCP Brebes”.

Penelitian ini ditulis oleh Dwi Hastuti dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Penerapan kualitas *Total Quality Management* di BSI KCP Brebes dimulai dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pendidikan, perbaikan berkelanjutan, kerjasama tim, kebebasan terkendali, dan kesatuan tujuan. 2. Lalu ada Kualitas pelayanan nasabah BSI KCP BREBES dimulai dari fasilitas/bukti fisik (*Tangible*), keandalan/kemampuan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Emphaty*). BSI KCP BREBES menerapkan *Total Quality Management* sesuai dengan metode yang diterapkan oleh perusahaan untuk terus menerus memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, sehingga TQM di BSI KCP BREBES dapat dikatakan tuntas terbaik dalam mengimplementasikan metode atau konsep tersebut. Kemudian secara kualitas Pelayanan pelanggan di BSI KCP Brebes memenuhi standar kriteria yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁶

Menurut peneliti Studi ini menggambarkan implementasi *Total Quality Management* (TQM) di BSI KCP Brebes dalam meningkatkan kualitas layanan

¹⁶ Dwi Hastuti, “implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Mutu Nasabah di BSI KCP Brebes”, *skripsi* (Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syech Nurjati Cirebon, 2023) hlm. ii

kepada pelanggan. Dengan pendekatan studi kasus dan metode kualitatif, penulis berhasil menjelaskan penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pemberdayaan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pelanggan di BSI KCP Brebes telah memenuhi standar kualitas yang memadai. Penelitian ini relevan dan dapat diaplikasikan, namun akan lebih kuat jika disertai dengan analisis data kuantitatif atau umpan balik langsung dari pelanggan sebagai pendukung penilaian kualitas layanan.

4. Jurnal dengan judul “Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan Dengan Pendekatan *Total Quality Management*”

Penelitian ini ditulis oleh Badrus Syamsi dkk dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SD Fastabiqul khairat telah meningkatkan mutu pendidikannya dengan penerapan TQM. selama ini fokus pada peningkatan pengelolaan mutu pendidikan. Pendekatan sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan berbeda dengan sekolah berorientasi Islam lainnya. Hal ini terlihat pada manajemen strategisnya yang meliputi pengorganisasian program dan menjalin hubungan profesional dengan pihak eksternal. Perbaikan berkelanjutan juga diutamakan, seperti mengedepankan profesionalisme pendidik di bidangnya masing-masing. Pengajaran bahasa, misalnya, dilakukan oleh instruktur khusus, dan guru dibekali untuk meningkatkan profesionalisme mereka baik di tingkat lokal maupun internasional. Sekolah juga berkolaborasi dengan kurikulum *Cambridge*

untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Sarana dan prasarana yang mumpuni disediakan untuk mendukung penguasaan mahasiswa baik *soft skill* maupun *hard skill*. Sekolah ini juga menerima masukan dari siswa dan orang tua, secara aktif mencari dan memasukkan saran mereka. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka praktik manajemen yang diterapkan oleh SD Fastabiqul Khairat Samarinda dapat menjadi patokan bagi sekolah lain yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui pendekatan *Total Quality Management*.¹⁷

Menurut peneliti Studi ini menyajikan deskripsi tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di SD Fastabiqul Khairat. Melalui pendekatan studi kasus kualitatif, penulis menunjukkan bahwa kesuksesan sekolah ini terletak pada strategi manajemen inovatif, perbaikan berkelanjutan, dan profesionalisme pendidik. Kerja sama dengan kurikulum internasional dan keterlibatan aktif orang tua juga menjadi nilai tambah. Studi ini sangat relevan sebagai contoh praktik manajemen kualitas pendidikan, namun akan lebih kuat jika dilengkapi dengan data perbandingan mengenai hasil belajar atau prestasi siswa sebelum dan setelah penerapan TQM.

5. Penelitian skripsi dengan judul “ analisis penerapan *Total Quality Management* pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar”.

¹⁷ Badrus Syamsi, dkk., “Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan Dengan Pendekatan *Total Quality Management*” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 4:4 (Agustus, 2023), hlm. 888

Penelitian ini ditulis oleh Zahratul Mawaddah pada tahun 2022 dengan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar telah sesuai dengan unsur-unsur utama TQM. Demikian pula bahwa penerapan *Total Quality Management* bermanfaat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Namun RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar perlu melakukan evaluasi mengenai beberapa aspek, seperti ruang tunggu rawat jalan, ketersediaan ruang tunggu di rumah sakit, ketanggapan petugas melayani keluhan pasien, serta sosialisasi yang mendalam mengenai penerapan TQM di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.¹⁸

Menurut peneliti Skripsi ini mengkaji implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar secara menyeluruh dengan pendekatan kualitatif. Penulis menunjukkan bahwa implementasi TQM telah memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Namun, temuan mengenai ruang tunggu yang terbatas, responsivitas petugas, dan kurangnya sosialisasi TQM menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan. Studi ini bermanfaat sebagai refleksi bagi lembaga pelayanan kesehatan dalam memaksimalkan implementasi TQM secara menyeluruh dan

¹⁸ Zahratul mawaddah, “Analisis Penerapan *Total Quality Management* Pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar”, *Skripsi* (Makassar: Departemen Manajemen Fakultas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 2022), hlm. vii.

berkesinambungan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, baik dari segi metode maupun fokus penelitian. Perbedaan tersebut terletak pada metode penelitian yang digunakan, seperti penelitian kualitatif atau studi kasus, sementara penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif atau studi literatur. Selain itu, jenis penelitian ini juga berbeda dalam hal pendekatan analisis dan tujuannya. Objek penelitian yang diteliti juga berbeda, karena penelitian ini menyoroti institusi, konteks, atau bidang yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Selain itu, keunikan penelitian ini juga dapat dilihat dari tahun pelaksanaannya yang lebih aktual, sehingga memberikan kontribusi baru bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang terkait.

E. Kerangka Teori

1. Pengertian *Total Quality Management*.

Total Quality Management (TQM) atau yang lebih dikenal dengan istilah dari manajemen mutu terpadu(MMT) adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada kualitas. Mutu dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat melampaui kepuasan pelanggan. Menurut KBBI mutu diartikan sebagai baik buruk suatu benda,kadar, taraf atau derajat(kepandaian,kecerdasan,dan sebagainya).¹⁹ Ada beberapa pendapat yang mendefinisikan *Total Quality Management*.

¹⁹ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses tanggal 23 Mei 2024 pukul 10:18 WIB.

Menurut Hadari Nawari Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan terpadu fokus pada peningkatan kualitas, secara berurutan Produknya memenuhi standar kualitas masyarakat bertugas dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik pelayanan) dan pengembangan masyarakat.²⁰

Menurut Vincent Gaspers adalah suatu cara untuk meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuous performance enhancement*) pada setiap tingkat operasi atau proses, pada setiap area fungsional suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.²¹

Menurut Tjiptono dan Anastasha, *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan internal dalam menjalankan bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi. Pendekatan ini dilakukan melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan terhadap berbagai aspek penting dalam organisasi, seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses operasional, hingga lingkungan kerja. Dengan demikian, TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga menekankan pentingnya peningkatan secara menyeluruh dan berkesinambungan dalam setiap elemen organisasi guna mencapai keunggulan kompetitif.²²

²⁰Hadari Nawawi, Manajemen Stratejik(Yogyakarta:GadjahMada Pers, 2005). hlm.6.

²¹Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002) hlm. 6.

²²FandyTjiptonodanAnastasiaDiana,*TotalQualityManagement*(Yogyakarta:Andy,

Dari definisi di atas TQM memfokuskan proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi. Dengan memulai dari proses perbaikan kualitas, maka TQM diharapkan dapat mengurangi peluang untuk meminimalisir kesalahan dalam menghasilkan produk, karena produk bagus harapan pelanggan. Jadi, desain produk diproses sesuai dengan prosedur dan teknik untuk mencapai harapan pelanggan.

Menurut peneliti TQM adalah proses perbaikan yang dilakukan oleh suatu organisasi secara terus menerus demi mencapai kepuasan pelanggan baik berupa barang, jasa dan lainnya.

2. Prinsip-prinsip *Total Quality Management*.

Menurut Ahmad *Total Quality Management* sebagai upaya pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, proses dan lingkungannya. Untuk mengimplementasikan TQM dengan baik, perlu adanya prinsip-prinsip dan komponen yang harus ada sehingga dapat terukur berhasil atau tidaknya. Prinsip prinsip *Total Quality* tersebut adalah.²³

a. Kepuasan pelanggan

Pelanggan adalah prioritas utama dalam pelayanan setiap usaha maupun organisasi. Pelanggan harus merasa nyaman dan aman dalam melakukan aktifitasnya sehingga pelanggan puas akan kinerja dari sebuah organisasi tersebut. Oleh karena itu segala aktivitas organisasi

2003), hlm.4.

²³ Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), hlm.33.

harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

b. Respek terhadap semua orang

Dalam sebuah organisasi, semua orang harus dianggap memiliki potensi, sehingga orang-orang yang berada dalam organisasi tersebut diperlakukan sebaik-baiknya dengan memberikan kesempatan untuk berprestasi, berkarir dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan.

c. Kepemimpinan (*leadership*)

Keberhasilan dari TQM adalah tergantung pada manajemen puncak. Dalam praktiknya, kepemimpinan adalah alat dalam menerapkan *Total Quality Management* yang harus memiliki visi dan misi atau pandangan yang jauh kedepannya.

d. Perbaikan terus menerus

Suksesnya sebuah organisasi tentu dengan adanya perbaikan yang berkesinambungan sehingga tidak tertanam untuk merasa berpuas diri.

3. Karakteristik *Total Quality Management*

Menurut Hadari Nawawi yang dikutip oleh Ahmad ada sepuluh karakteristik dari *Total Quality Management* yaitu.²⁴

a. Fokus pada pelanggan

Dalam penerapan TQM, fokus pada pelanggan eksternal maupun internal harus diperhatikan. Pelanggan eksternal dapat menilai produk

²⁴ *Ibid.*, hlm.35.

maupun jasa yang diberikan kepada mereka. Adapun pelanggan internal berperan sebagai kualitas sumber daya manusia di instansi maupun organisasi itu sendiri.

b. Memiliki obsesi yang tinggi dalam kualitas.

Instansi perusahaan maupun organisasi yang memiliki kualitas yang tinggi terhadap barang maupun jasanya, akan dikenal dengan reputasi yang baik dan memungkinkan untuk lebih menarik pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut.

c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Pendekatan ilmiah Dalam TQM memastikan bahwa keputusan yang dibuat berdasarkan bukti yang kuat dan analisis mendalam, bukan asumsi maupun intuisi. yang pada akhirnya akan memperkuat dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam mencapai tujuan kualitas.

d. Komitmen jangka panjang

Melihat dinamika usaha yang selalu berubah maka komitmen jangka panjang diperlukan agar perusahaan maupun organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungan tersebut dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur.

e. Kerjasama tim

Kerjasama dalam penerapan TQM memungkinkan perusahaan menyatukan kekuatan individu dari seluruh stakeholder agar menjadi

kekuatan yang lebih besar dan memastikan setiap aspek kualitas dikelola dengan benar dan tujuan jangka panjang dapat terwujud.

f. Perbaikan proses secara berkesinambungan.

Fokus pada perbaikan proses yang berkesinambungan akan membuat perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan sehingga masih tetap kompetitif dan relevan.

g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

Perusahaan yang menerapkan TQM akan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada setiap individu didalamnya agar tercapai SDM yang berkualitas dan memungkinkan adanya regenerasi selanjutnya agar perusahaan tetap konsisten dan berjalan dengan semestinya.

h. Memberikan kebebasan yang terkendali

Memberikan kebebasan yang terkendali memungkinkan setiap individu mengeluarkan ide ide inovatif dalam meningkatkan kualitas dan proses. Hal tersebut dapat memancing kreatifitas dan mempercepat perbaikan berkesinambungan.

i. Memiliki kesatuan tujuan

Tujuan yang sama akan mempercepat tercapainya visi dan misi suatu organisasi. Dengan adanya kesatuan tujuan maka perusahaan dapat berfokus untuk memberikan kualitas terbaik yang akan tercapai.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Karyawan yang dilibatkan cenderung akan lebih mampu bekerja dalam sebuah tim dan dapat berkolaborasi secara efektif. Karyawan akan merasa lebih percaya diri untuk berbagi pengetahuan dan keterampilannya, sehingga dapat meningkatkan efektifitas tim secara keseluruhan.²⁵

4. Manfaat implementasi *Total Quality Management*

Manfaat utama penerapan TQM di sektor publik adalah peningkatan layanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan. Perbaikan progresif dalam sistem manajemen dan kualitas layanan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, manfaat lain yang terlihat adalah meningkatnya keahlian, semangat dan rasa percaya diri di kalangan petugas pelayanan publik, peningkatan hubungan antara pemerintah dan warganya, peningkatan akuntabilitas dan transparansi pemerintah serta peningkatan produktivitas dan efisiensi pelayanan publik.²⁶

Penerapan TQM merupakan salah satu cara terbaik untuk menjaga perusahaan tetap sehat disaat sedang berkembang karena TQM dapat memberikan keunggulan bagi perusahaan dalam persaingan dunia bisnis. Oleh karena itu, salah satu cara terbaik untuk menjaga kondisi perusahaan tetap sehat adalah dengan menerapkan TQM. Tujuan dari konsep *Total*

²⁵ *Ibid.*, hlm.37.

²⁶ Fauzan Ahmad Siregar, "Produktifitas Penerapan *Total Quality Management*". *Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, Vol 2:2 (Juli,2018), hlm, 76.

Quality Management (TQM) adalah untuk memastikan bahwa setiap tingkat operasional organisasi mengalami perbaikan terus-menerus, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan keuntungan perusahaan.

F. Metode Penelitian

Agar penelitian dapat disusun dengan baik dan benar, maka dilaksanakan dengan metode penelitian yang tersusun secara sistematis, berikut adalah langkah-langkah teknis yang akan dilakukan dalam proses penelitian, yaitu:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan berupa penelitian kualitatif, yakni penelitian yang mengutamakan dan menekankan makna daripada generalisasi. Mendeskripsikan tentang pengimplementasian *Total Quality Management* pada KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta. Pengumpulan data melalui data primer dan sekunder yang berkaitan dengan obyek penelitian.²⁷

2. Ruang lingkup penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah informan individu yang memberikan informasi terkait data mengenai permasalahan penelitian. Subjek penelitian ini adalah ketua KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta, karyawan dan jemaah KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 348.

b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi pusat atau fokus perhatian dari suatu penelitian. Objek dari penelitian ini adalah seluruh aktifitas yang berkaitan dengan pengimplementasian *Total Quality Management* pada KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

3. Data dan sumber data

a. Sumber data primer

Data premier adalah data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian tanpa media perantara berupa opini orang secara individual maupun kelompok, metode yang akan digunakan untuk memperoleh data primer ini berupa metode wawancara dan metode observasi. Wawancara yang akan dilakukan dengan tatap muka kepada informan, adapun untuk metode observasi akan dilakukan dengan datang langsung ke lokasi penelitian.²⁸

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak didapatkan dari informan subjek penelitian. Adapaun sumber data sekunder berupa dokumen tertulis seperti sruktur kepengurusan lembaga, data pelayanan bimbingan haji, dan data-data yang terkait dengan penelitian implementasi *Total Quality Management*.

4. Teknik pengumpulan data

²⁸ *Ibid.*, hlm. 555.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data primer dengan cara pengamatan langsung dan sistematis pada perilaku subjek penelitian dengan menggunakan panca indra.²⁹ Observasi dilakukan secara terbuka kepada sumber data yang memahami proses penelitian sejak awal hingga akhir. Sedangkan penelitian secara tersamar untuk mengetahui data yang dirahasiakan.³⁰

b. Wawancara

Wawancara adalah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini harus dilakukan dengan secara mendalam agar memperoleh data yang valid dan detail. Wawancara dilakukan dengan terstruktur dengan mempersiapkan pertanyaan tertulis untuk menemukan jawaban yang diinginkan.³¹ Peneliti juga akan menggunakan alat bantu seperti recorder handphone, gambar maupun material lain guna membantu pelaksanaan wawancara agar berjalan dengan lancar.

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah peristiwa masa lalu yang dapat berupa tulisan, seperti catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, serta peraturan dan

²⁹ Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 29.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm 226.

³¹ *Ibid.*, hlm.233.

kebijakan.³² Metode dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti agar memperoleh data data melalui struktur kepengurusan, visi dan misi, data administrasi maupun data data yang berhubungan dengan proses dari implementasi *Total Quality Management* di KBIHU ‘Aisyiyah kota Yogyakarta.

5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data sesuai kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun pola, memilih data dan menyimpulkan data.³³ Analisis data dapat dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan maupun setelah selesai dari lapangan.³⁴ Analisis data yang digunakan adalah Miles dan Huberman dengan pendekatan *interactive model*, yaitu terdiri dari 4 langkah dalam melakukan analisis data, yaitu:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi).

b. Reduksi Data

³² *Ibid.*, hlm. 240.

³³ *Ibid.*, hlm. 244.

³⁴ *Ibid.*, hlm 245

Reduksi data merupakan proses berfikir radikal yang memerlukan kecerdasan dan pendalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema, menentukan pola, dan mengasingkan yang tidak penting.

c. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah menyajikan data. Penyajian data dapat disuguhkan dalam bentuk tabel, grafik, *pie card*, *pictogram* dan sejenisnya.³⁵ Dengan menyajikan data maka akan mempermudah peneliti untuk menentukan langkah selanjutnya.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah temuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi maupun gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah suatu objek tersebut diteliti maka menjadi jelas, pengambilan kesimpulan dapat berupa hipotesis atau teori. Kesimpulan di awal merupakan bersifat sementara, dan akan menjadi berubah ketika tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun ketika kesimpulan telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka dapat menjadi kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

³⁵ *Ibid.*, hlm 249.

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa proses dari penelitian ini dilakukan secara berulang dan saling berkaitan satu sama lain baik dari sebelum, saat dilapangan hingga setelah selesainya penelitian.

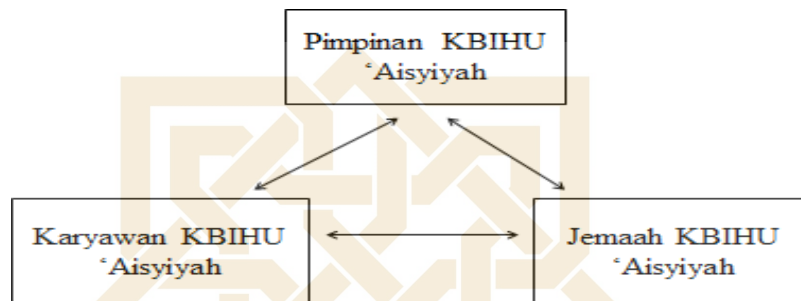
6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dapat dilakukan untuk membuktikan penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas triangulasi. Triangulasi adalah penggabungan dari beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumen dari berbagai sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai berikut.³⁶

a. Triangulasi Sumber Data

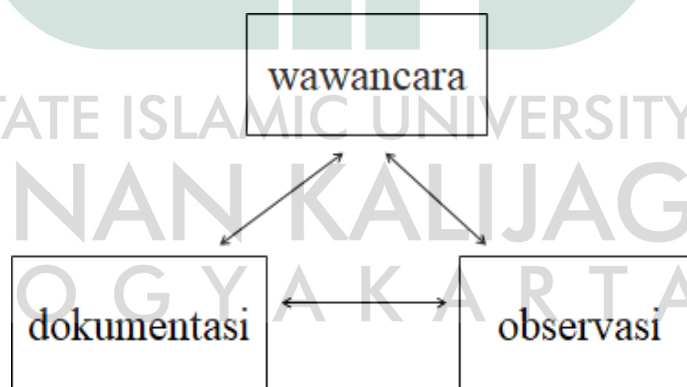
Triangulasi sumber data dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara melihat data yang diperoleh melalui beberapa sumber dari instansi maupun pelanggan dari KBIHU 'Aisyiyah Kota Yogyakarta. Triangulasi juga dapat digunakan sebagai validitas atas apa yang disampaikan. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut.

³⁶ *Ibid.*, hlm 270.

Gambar 1.2**Triangulasi Sumber Data**

b. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik berguna untuk kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini berupa triangulasi berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan kebenarannya.

Gambar 1.3**Triangulasi Pengumpulan Data**

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memiliki beberapa tahapan agar memudahkan dalam penulisan dan pemahaman skripsi. Hal tersebut terpapar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta berupa letak geografis, profil lembaga, visi dan misi, tujuan lembaga, struktur organisasi.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang alporan hasil penelitian yang dikomparasikan antara teori dengan realita, implementasi *Total Quality Management* di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran yang membangun bagi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta terkait pengimplementasian *Total Quality Management*, serta melampirkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran penelitian.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU ‘Aisyiyah, dapat disimpulkan bahwa KBIHU ‘Aisyiyah telah mengimplementasikan *Total Quality Management* dengan baik. Fokus pada kepuasan pelanggan terlihat dari upaya lembaga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada calon jemaah, serta didukung dengan pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan bagi seluruh staf untuk meningkatkan kompetensinya. Keterlibatan total seluruh elemen organisasi dalam proses perbaikan yang berkesinambungan telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif, dengan pengukuran kinerja yang obyektif menjadi dasar evaluasi. Kepemimpinan yang kuat dan komitmen manajemen puncak menjadi kunci keberhasilan penerapan TQM, didukung oleh penerapan sistem komunikasi yang terbuka dan pengambilan keputusan yang berbasis data. Pemberdayaan karyawan melalui tim kerja yang kompak telah meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam pelayanan. Kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk para pemasok dan mitra kerja, telah diperkuat melalui penerapan standar kualitas yang konsisten. Investasi dalam pengembangan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung telah meningkatkan kenyamanan jemaah selama proses persiapan hingga pelaksanaan Ibadah. Program pembinaan dan pendampingan jemaah yang

dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip TQM telah menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan pemahaman yang lebih baik tentang ritual ibadah. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal standarisasi proses dan penguatan sistem pengawasan, penerapan TQM telah terbukti menjadi pendorong penting dalam transformasi KBIHU 'Aisyiyah menjadi lembaga pelayanan haji dan umroh yang lebih profesional dan berkualitas. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain standarisasi proses yang lebih terstruktur dan penguatan sistem dokumentasi. Secara umum, KBIHU 'Aisyiyah sudah mengimplementasikan *Total Quality Management* dengan baik, dengan menerapkan sepuluh karakteristik dari *Total Quality Management*.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah peneliti uraikan, peneliti dapat merekomendasikan saran dengan harapan menjadi masukan positif, baik bagi KBHU Aisyiyah kota Yogyakarta maupun untuk peneliti selanjutnya, beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Bagi KBIHU 'Aisyiyah Kota Yogyakarta

KBIHU 'Aisyiyah harus terus meningkatkan kualitas layanan bimbingan jemaah dengan pendekatan berbasis kepuasan jemaah. Evaluasi kepuasan jemaah secara terus menerus harus dilakukan melalui survei dan

wawancara untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam penerapan TQM. Oleh karena itu, KBIHU ‘Aisyiyah disarankan untuk melakukan pelatihan secara berkala bagi pembimbing dan staf jemaah agar para pembimbing dan staf memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai TQM dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU dikembangkan dengan pendekatan yang lebih mendalam dan komprehensif. Salah satu aspek yang dapat dikaji lebih lanjut adalah efektivitas penerapan prinsip-prinsip TQM dalam meningkatkan kepuasan jemaah secara kuantitatif, dengan menggunakan metode survei yang lebih beragam dan analisis statistik yang lebih tajam. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan TQM di KBIHU dan strategi untuk mengatasinya. Sehingga, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan kualitas layanan bimbingan ibadah haji di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Darmansyah,febri “ Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Mengembangkan Kompetensi Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”, Sksrpisi.Jember: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Ahmad Shiddiq Jember, 2023.
- Elistia,”Implementasi *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah Di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa”. *Skripsi* Yogyakarta: jurusan manajemen dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *pedoman penulisan skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Gaspersz Vincent, *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hamid Noer dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Ed. Revisi, Cet.3 Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022.
- <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji> diakses tanggal 8 mei 2024 pukul 10.02 WIB.
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses tanggal 23 Mei 2024 pukul 10:18 WIB.
- <https://kemenag.go.id/opini/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-03w0yt> diakses tanggal 8 mei 2024 pukul 09.49 WIB.
- Kementerian Agama RI,data dan profil KBIHU. Jakarta : direktorat jendral penyelenggara haji dan umrah,2021
- Kementerian Agama RI, *Tuntunan manasik haji dan umrah*. Jakarta: direktorat jendral penyelenggaraan haji dan umrah, 2023.
- Mawaddah,zahratul “analisis penerapan *Total Quality Management* pada RSUP Dr. wahidin sudirohusodo Makassar”, *Skripsi*. Makassar: Departemen Manajemen Fakultas fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar,2022.

Nawawi, hadari, Manajemen Stratejik. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers, 2005.

Pabendon, tharsius,mahfudnurnajamuddin. Serlin serang, “pengaruh implementasi *Total Quality Management*(TQM) terhadap efisiensi produksi pada industri makanan di Indonesia”,*management studies and entrepreneurship journal*, vol 4 maret, 2023.

Siregar,fauzan ahmad “produktifitas penerapan *Total Quality Management*”. *Jurnal pendidikan dan kependidikan*, vol 2:2 juli,2018

Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sumarsan, Thomas *Sistem Pengendalian Manajemen: konsep, aplikasi, pengukuran kinerja*. Jakarta:PT. Indeks, 2013.

Syamsi, badrus,umar fauzan dan noor malihah, “implementasi peningkatan mutu pendidikan dengan pendekatan *Total Quality Management*” jurnal manajemen pendidikan islam, vol. 4:4 agustus, 2023.

Tjiptono, fandy dan anastasia diana, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy, 2003.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Pasal 33 Ayat(1).

Zakia, Rahima, and Ani Sulistina Wati. "*Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung*." *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 2018.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA