

**APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN JAMA'AH HAJI  
(Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 - 2011)**



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)**

**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

**Mar'atus Sholihah  
081311018**

**FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) WALISONGO  
SEMARANG**

**2012**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Dakwah  
IAIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Mar'atus Sholihah  
NIM : 081311018  
Jurusan : Dakwah / MD  
Judul Skripsi : **Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 - 2011)**

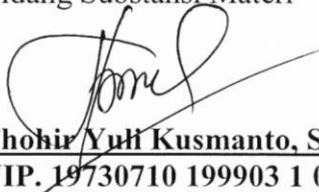
Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

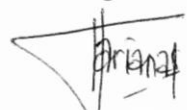
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 12 Juni 2012

Pembimbing,  
Bidang Metodologi & Tatatulis

Bidang Substansi Materi

  
**Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19730710 199903 1 004**

  
**Ariana Survorini, S.E., MMSI**  
**NIP. 19770930 200501 2 002**

Tanggal: 18 Juni 2012

Tanggal: 21 Juni 2012

## SKRIPSI

# APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN JAMA'AH HAJI (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 - 2011)

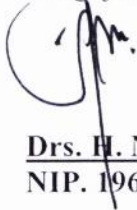
Di susun oleh

Mar'atus Sholihah  
081311018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 27 Juni 2012  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Penguji I



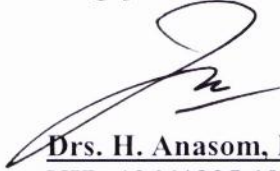
Drs. H. Nurbini, M.S.I  
NIP. 19680918 199303 1 004

Penguji II



Dra. Hj. Misbah Zulfa E., M.Hum  
NIP. 19620107 199903 2 001

Penguji III



Drs. H. Anasom, M.Hum  
NIP. 19661225 199403 1 004



Penguji IV



Dr. Moh. Fauzi, M. Ag  
NIP. 19720517 199803 1 003

Pembimbing I



Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730710 199903 1 004

Pembimbing II



Ariana Survorini, S.E., MMSI  
NIP. 19770930 200501 2 002

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”.*

*(Q. S. Al-Maidah: 2)*

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 12 Juni 2012

Mar'atus Sholihah

NIM: 081311018

## PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:*

- *Allah azza wa jalla yang telah menciptakanku dan memberikan kenikmatan yang tiada terhitung. Alhamdulillah selalu aku sanjungkan pada-Mu Ilahi Rabbi*
- *Rasulullah SAW panutan hidupku dan idolaku, sholawat serta salam selalu aku haturkan padamu. Semoga aku engkau akui sebagai bagian dari umatmu*
- *Ayahanda Karsono dan Ibunda Siti Romlah tercinta yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu berdo'a memberikan restunya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik*
- *Seluruh keluargaku yang memberikan do'a dan dukungan untuk tetap selalu maju dan bisa*
- *Teman-teman seperjuangan MD '08, ayo kawan perjuangan yang sesungguhnya baru akan kita mulai*
- *Sohib-sohibku tersayang (Ummi, Afifah, Yaya, Abdurrahman, Ina, Herry, Uti, Mully, Monthel, Hamzah dan GROWOL) terima kasih atas do'a dan dukungan kalian*
- *Keluarga besar kost An-Nur (ibu Nurniyah, mb Evi, Umay, Puji, Yesi, Baitin, Richa, Henny, Wulan) thank's for all*
- *Semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dan ketabahan kepada semua dalam mengarungi bahtera kehidupan ini*

## ABSTRAKSI

Mar'atus Sholihah (081311018) dengan judul penelitian: Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 – 2011), bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang kepada jama'ah haji, memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang, dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di PT. Fatimah Zahra Semarang dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses, manusia, ataupun lingkungannya untuk memenuhi kepuasan para pelanggannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang meliputi pendaftaran, pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi. PT. Fatimah Zahra Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan SDM melalui seleksi dan pelatihan, menyediakan kotak saran bagi para pelanggan, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan adanya usaha-usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya.

Untuk menjalankan itu semua tidaklah mudah, banyak faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan, dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, skripsi yang berjudul “Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama’ah Haji (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)” dapat penulis selesaikan tanpa adanya halangan yang berarti.

Sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan pada junjungan Rasulullah SAW, yang telah membawa risalah islamiyah penyejuk dan penerang hati umat untuk mencapai nafsu muthmainnah.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan. Demikian pula, telah banyak bantuan baik moril, materiil maupun sumbangan pemikiran dan peranan berharga dari berbagai pihak yang penulis terima. Oleh karena itu, dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran *Illahi Rabbul Izzati*, Allah SWT dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan IAIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, Dr. M. Sulthon, M.Ag selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Dakwah.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Saerozi, S.Ag., M.Ag dan Sekretaris Jurusan, Ariana Suryorini, SE., MMSI yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Bapak Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si dan Ariana Suryorini, SE., MMSI selaku pembimbing skripsi ini, yang telah memotivasi, memberikan semangat, mengarahkan dan membimbing penulis sampai selesainya skripsi ini.



5. Bapak Dr. Moh. Fauzi, M.Ag selaku dosen wali study yang dengan tulus membimbing penulis dalam perkuliahan ini.
6. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang yang karena peranan dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
7. Komisaris PT. Fatimah Zahra Semarang (H. Mochamad Rifky Azady) beserta para karyawan yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Ayahanda Karsono dan Ibunda Siti Romlah tercinta yang telah membesarkanku atas segala kasih sayang, rela berjuang dan selalu menyisihkan sebagian hasil keringatnya demi selesainya studi serta tiada henti-hentinya mendo'akan penulis dengan tulus.
9. Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teriring do'a semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun terlepas dari kekurangan yang ada, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai esensi pelayanan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 12 Juni 2012

Penulis,

**Mar'atus Sholihah**  
**NIM: 081311018**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya	34
Tabel 2. Sarana dan Prasarana PT. Fatimah Zahra Semarang	59
Tabel 3. Perlengkapan Ibadah Haji PT. Fatimah Zahra Semarang	60
Tabel 4. Program dan Daftar Harga Haji Plus PT. Fatimah Zahra Semarang	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Formulir Pendaftaran	69
Gambar 2.1 Garuda Indonesia <i>Air Line</i>	71
Gambar 3.1 Bus <i>Mercy</i>	72
Gambar 4.1 Pemeriksaan Jama'ah	74
Gambar 5.1 Makanan Prasmanan	75
Gambar 6.1 Hotel Movenpick	76
Gambar 7.1 Televisi <i>Live Arab Saudi</i>	88

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	8
E. Kerangka Teoritik .....	12
F. Metodologi Penelitian .....	20
G. Sistematika Penulisan .....	24

BAB II	<i>Total Quality Management (TQM) dan Pelayanan Haji</i>	
	A. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	
	1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> ..	27
	2. Latar Belakang Lahirnya Gerakan Mutu .....	31
	3. Perbedaan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dengan Metode Manajemen lainnya .....	33
	4. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	35
	B. Pelayanan	
	1. Pengertian Pelayanan .....	38
	2. Prinsip Pelayanan .....	40
	3. Standar Pelayanan .....	42
	C. Haji	
	1. Pengertian Haji .....	46
	2. Dasar Hukum Haji .....	47
	3. Macam-Macam Haji .....	48
	4. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji .....	50
BAB III	GAMBARAN UMUM PT. FATIMAH ZAHRA	
	SEMARANG	
	A. Sejarah Berdiri .....	55
	B. Visi dan Misi .....	56
	C. Struktur Organisasi .....	56
	D. Sarana Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan Haji...	59

	E. Daftar Pembimbing dan Prosedur Pendaftaran	
	Jama'ah Haji .....	61
	F. Harga Daftar Haji Plus .....	64
BAB IV	PELAYANAN JAMA'AH HAJI PT. FATIMAH	
	ZAHRA SEMARANG	
	A. Pendaftaran .....	68
	B. Transportasi .....	70
	C. Pelayanan Kesehatan .....	73
	D. Konsumsi .....	74
	E. Akomodasi .....	75
BAB V	APLIKASI, FAKTOR PENDUKUNG DAN	
	PENGHAMBAT <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i>	
	(TQM)	
	A. Aplikasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam	
	Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji .....	79
	B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam	
	Meningkatkan Mutu Pelayanan .....	90
BAB VI	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	95
	B. Saran .....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP