

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka pelanggan memiliki pilihan semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar pelanggan semakin besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu (Rahmayanti, 2013: 6).

Perkembangan teknologi yang begitu pesat juga menjadi penyebab setiap perusahaan untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut mengakibatkan perilaku konsumen semakin kritis dalam menentukan pilihannya. Konsumen tidak hanya menuntut harga yang murah tetapi juga kualitas produk atau jasa yang unggul. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha

menerapkan faktor kualitas agar produk atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang diharapkan oleh konsumen. Hanya perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan yang dapat memenangkan persaingan.

Kualitas produk merupakan fokus utama bagi suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut pandang pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan (Nasution, 2005). Dari sinilah muncul konsep *total quality management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono, 2003: 4). Tujuan *Total Quality Management* (TQM) adalah untuk mencari hasil yang lebih baik demi tercapainya kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat

diartikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi atau digunakan.

Berdasarkan *Total Quality Management (TQM)*, tolak ukur keberhasilan usaha tertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterima. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan (Prawirosentono, 2007: 3).

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula. Dengan pelayanan yang baik akan memberi peluang bagi perusahaan dalam upaya menarik perhatian konsumen. Goetsch dan Dais yang dikutip oleh Tjiptono (2011: 164) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, kualitas sebagai penentu hasil, proses, maupun sumber daya manusia yang mengerjakannya. Maka dapat dipahami bahwa kualitas merupakan kemampuan yang dibangun perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas menjadi faktor penting dalam menjalankan

sebuah bisnis sehingga menjadi kunci sukses untuk kemajuan perusahaan.

Sedangkan pelayanan secara umum dapat diartikan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok, maupun masyarakat. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2013: 2).

Konsep Islam mengajarkan kepada manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia, terlebih dalam hal kebaikan. Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an surah al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”(Departemen Agama RI, 2009: 106).

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong-menolong dalam koridor mengerjakan kebajikan

dan takwa. Seperti halnya dengan memberikan bantuan dan pelayanan terhadap sesama manusia. Akan tetapi, Allah melarang manusia untuk tolong-menolong dalam keburukan hingga menyebabkan perbuatan dosa dan pelanggaran darinya. Manakala manusia melanggar ketentuan Allah tersebut, maka akan ada hukuman baginya dan sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Dengan demikian, diketahui bahwa interaksi dapat dilakukan kapan pun dan dengan siapa pun selama tidak melanggar batasan tersebut.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang memerlukan penerapan kualitas pelayanan. Haji dan umrah ialah salah satu ibadah yang diwajibkan atau diperintahkan atas setiap muslim yang mampu. Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah Haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum Muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi Ka'bah untuk menunaikan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah Swt (Musbah, 2003: 227).

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu: Pertama, mengerjakan haji hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali dalam seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan musim haji saja, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas. Kedua,

mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya. Ketiga, mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Yaitu berziarah ke tempat-tempat seperti Jeddah, Mekkah, Madinah, dan tempat-tempat lain yang memiliki nilai sejarah (Majdi, 1003: 13). Melihat pentingnya ibadah haji dan umrah tersebut, maka diperlukan pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah secara maksimal dan profesional.

Kini, jasa perjalanan ibadah haji dan umrah semakin berkembang dengan pesat sehingga menimbulkan persaingan yang kian kompetitif. Jasa perjalanan ibadah haji dan umrah merupakan multi komoditi yang menjanjikan. Di mana terdapat banyak sektor yang terlibat dalam rukun Islam ke lima ini. Maka tak heran jika banyak biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda. Selain itu, banyak biro perjalanan haji dan umrah yang menciptakan diferensiasi khusus dalam kualitas pelayanan untuk menarik simpati jemaah.

Penerapan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi para jemaah. Hal ini akan menciptakan loyalitas terhadap biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan harapan jemaah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan jemaah, maka kualitas dipersepsikan buruk. Ciri pelayanan yang baik yang dapat

memberikan kepuasan kepada jemaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah (Kasmir, 2005: 9).

Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam (Departemen Agama RI, 2011: 2). Penjelasan undang-undang tersebut menyatakan bahwa mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut harkat dan martabat, serta nama baik bangsa dan negara, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggara ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah. Keikutsertaan masyarakat, dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem dan peraturan penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut mempunyai arti bahwa Biro Perjalanan Haji dan Umrah memiliki tanggung jawab yang berbeda dengan pemerintah. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus/plus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh berkembang di masyarakat (Mahmud, 2016: 77-78). Penyelenggara

ibadah haji dan umrah oleh pihak swasta (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) harus memiliki izin usaha dan sudah mendapatkan persetujuan serta terdaftar di Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah serta berbadan hukum.

Salah satu biro perjalanan wisata yang telah berbadan hukum adalah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 700 Tahun 2016 tentang Perpanjangan Izin PT Patuna Mekar Jaya sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Nomor 3971 tentang Pengesahan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT Patuna Mekar Jaya Cabang Jawa Tengah, maka PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang merupakan penyelenggara resmi ibadah haji dan umrah. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang beralamat di Jl. Prof. Dr. Hamka Ruko Villa Ngaliyan Permai 2 No. 2 RT. 09 RW. 09, Semarang.

Hingga kini PT Patuna Mekar Jaya mengalami perkembangan yang pesat dan memiliki eksistensi yang terjaga meskipun persaingan kian kompetitif. Data PT Patuna Mekar Jaya menunjukkan bahwa jumlah cabang mencapai 56 cabang atau perwakilan dan salah satunya berada di Kota Semarang. Dengan adanya banyak cabang PT Patuna Mekar Jaya, akan mempermudah calon jemaah untuk mendaftar haji atau umrah di daerahnya.

Alasan peneliti memilih PT Patuna Mekar Jaya sebagai obyek selain karena penerapan manajemen yang berorientasi pada

peningkatan kualitas layanan, juga karena banyaknya biro sejenis yang terdapat dalam satu wilayah. Hal ini mengakibatkan persaingan dalam peningkatan kualitas produk yang dihasilkan. PT Patuna Mekar Jaya juga memiliki perbedaan dan daya tarik tersendiri. Biro perjalanan haji dan umrah yang berdiri sejak tahun 1983 ini memiliki program umrah yang bervariasi di antaranya umrah reguler, umrah lanjutan, umrah sisipan, umrah *big group*, dan umrah *by request*. Terdapat pula banyak pilihan paket umrah yakni paket ungu, paket hijau, paket biru dan paket coklat. Selain itu, PT Patuna Mekar Jaya merupakan provider VISA dan melakukan pemberangkatan dua hari sekali dengan tanggal keberangkatan yang pasti.

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang berusaha memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam perjalanan ibadah haji dan umrah. Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah yang diberikan meliputi pendaftaran, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pelayanan haji dan umrah PT Patuna Mekar Jaya memiliki keunikan. Di mana dalam pengurusan berkas pendaftaran ditangani langsung oleh pihak PT Patuna Mekar Jaya bahkan sekalipun ditemukan permasalahan di dalamnya. Selain selalu ada pendampingan pada proses pembuatan paspor dan suntik meningitis, terdapat pula fasilitas antar-jemput jemaah sebelum dan sesudah ibadah haji atau umrah. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan bagi jemaah umrah melalui pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Perspektif Manajemen Dakwah)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah)?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah).
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam

pelayanan jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah).

2. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi baik secara teoritik maupun secara praktis.

a. Secara Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan terkait *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah (perspektif manajemen dakwah).

b. Secara praktis

1) Peneliti

Diharapkan dapat memperoleh wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berguna sebagai bentuk pembelajaran yang komprehensif dengan menggabungkan teori yang ada dengan peristiwa yang terjadi di lapangan.

2) Perusahaan

Dapat dijadikan acuan bagi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam pelayanan pada jemaah umrah agar lebih baik di masa mendatang.

3) Pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan data kepustakaan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan

serta menjadi salah satu referensi berkaitan dengan implementasi *total quality management* (TQM).

D. Tinjauan Pustaka

Agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan validitasnya dan untuk menghindari unsur plagiat, maka berikut peneliti paparkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Hasil penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

Pertama, “*Pelayanan Jemaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”, yang telah diteliti oleh Dimas Priyo Sembodo tahun 2010. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, untuk mengetahui bagaimana pelayanan jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dilihat dari Implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Jemaah Haji dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dan untuk mengetahui hal-hal apa yang harus dilakukan Kementerian Agama Kota Semarang

dalam rangka memperbaiki pelayanan yang dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008.

Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pelayanan jemaah haji yang dilakukan oleh Kemenag pada Tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan di bulan-bulan sebelumnya. Namun dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor. Jika pada tahun-tahun sebelumnya paspor yang digunakan adalah paspor Haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor internasional. Hal itu sempat menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa dilaksanakan dengan baik meski masih ada beberapa kekurangan.

Kedua, “Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Tegal) Tahun 2011”, yang diteliti oleh Ahmad Syaerozi Prasetya pada tahun 2013. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dengan fokus pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal dan relevansinya dengan undang-undang sesuai rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengawasan dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011; siapa yang melakukan pengawasan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal tahun 2011; serta relevansi pengawasan dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tegal Tahun 2011 dengan perundang-undangan

yaitu undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal mengenai pengawasan dalam pelayanan ibadah haji tahun 2011 menunjukkan bahwa pengawasan yang dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Tegal belum maksimal karena pengawasan hanya dilakukan sepihak yaitu oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Tegal saja, juga tidak adanya struktur pengawas dan laporan tertulis sebagai hasil pengawasan. Selain itu, pengawasan yang dilaksanakan pun belum relevan dengan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Ketiga, “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial”, yang diteliti oleh Ari Fidiyah Wulandari pada tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis (uji t). Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Total Quality Management (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Keempat, “Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati)”, yang diteliti oleh Amin

Prasetyo Hadi pada tahun 2014. Metode pengumpulan data yang digunakan dilakukan dengan kuesioner (angket) dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pelibatan dan pemberdayaan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian mendapatkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya.

Kelima, "*Implementasi Fungsi Actuating Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam Pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal*", yang diteliti oleh Zahwan pada tahun 2016. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan ibadah haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan ibadah haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui gambaran umum *actuating* pelayanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2014. Selain itu, diketahui penerapan fungsi *actuating* yang dilakukan KBIH Muslimat NU di Kabupaten Tegal serta ditemukan pula adanya faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi

actuating Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam pelayanan ibadah haji tahun 2014.

Keenam, “*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*”, yang diteliti oleh Ahmad Maulidi Nur Ikhsan pada tahun 2016. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jemaah calon haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara pada tahun 2015 dan memperoleh gambaran faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

Hasil penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan dan lembaga swasta. Terdapat faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara. Adapun secara keseluruhan proses manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara dapat terlaksana dengan baik, meskipun beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan kepada jemaah Kabupaten

Jepara. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait.

Ketujuh, “Pengaruh Total Quality Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Sala View Surakarta”, yang diteliti oleh Cahya Mahami pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengukur faktor yang paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Metode analisis data penelitian menggunakan uji regresi linear berganda, sedangkan uji hipotesisnya menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Manajemen dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di hotel Sala view Surakarta.

Berbagai penelitian di atas menunjukkan bahwa belum ada peneliti yang secara khusus meneliti tentang **Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Perspektif Manajemen Dakwah)**. Peneliti memfokuskan pada implementasi Total Quality Management (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah) serta faktor pendukung dan penghambat implementasi Total Quality Management (TQM) dalam pelayanan

jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah).

E. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah satu usaha atau proses untuk mencari jawaban atas satu pertanyaan atau masalah dengan cara yang sabar, hati-hati, terencana, sistematis atau dengan cara ilmiah, dengan tujuan untuk menemukan fakta-fakta atau prinsip-prinsip, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmiah satu pengetahuan (Soewadji, 2012: 11).

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2012: 6).

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati (Hikmat, 2011: 37). Dalam hal ini, penulis mencoba menggambarkan semua data dan keadaan tentang pelayanan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Adapun cara yang dilakukan ialah melalui wawancara (*interview*) dengan mengajukan daftar

pertanyaan. Data hasil wawancara tersebut kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Metode ini dilakukan untuk dapat menjawab rumusan masalah yang merupakan hasil pengembangan dari tema penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari (Anzwar, 1999: 91). Sumber data yang dimaksud di sini digali langsung dari subyek penelitian yaitu melalui wawancara dan observasi. Adapun sumber primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan wilayah Kota Semarang dan Sekitarnya yakni Bapak Heru Wibowo, S.Sos.I.,MM., Bapak Heru Purwanto yang menjabat sebagai Pimpinan cabang Kota Semarang dan beberapa staf di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Selain itu, wawancara juga ditujukan pada jemaah yang sudah pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian (Anzwar, 1999: 91). Data ini diperoleh dari jurnal, artikel,

hasil penelitian, buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan, tempat di mana objek penelitian itu berada. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini ialah:

a. Observasi

Pengamatan (*observation*) merupakan cara yang sangat baik untuk meneliti tingkah laku manusia. Dikemukakan Nasution (1996), teknik observasi dapat menjelaskan secara luas dan rinci tentang masalah-masalah yang dihadapi karena data observasi berupa deskripsi yang faktual, cermat, dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia, dan sistem sosial, serta konteks tempat kegiatan itu terjadi (Hikmat, 2011: 73).

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat peristiwa-peristiwa yang berkaitan secara langsung terhadap objek penelitian tentang proses pelayanan jemaah umrah. Pelaksanaan observasi akan dilaksanakan di PT Patuna Jaya Perwakilan Semarang

b. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interview*), wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai penelitian (Bungin, 2012: 155).

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Pimpinan wilayah Kota Semarang dan Sekitarnya yakni Bapak Heru Wibowo, S.Sos.I.,MM., Bapak Heru Purwanto yang menjabat sebagai Pimpinan cabang Kota Semarang dan beberapa staf di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Selain itu, wawancara juga ditujukan pada beberapa jemaah yang sudah pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan,

transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2002: 206).

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur dan agenda yang ada di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

4. Teknik Analisis Data

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 suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2011: 244). Penelitian ini menggunakan model analisis kualitatif. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Miles dan Hurbeman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkah analisis yang dilakukan sebagai berikut (Sugiyono, 2011: 246-253):

a. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Melalui penyajian akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

F. Sistematika Penulisan Penelitian

Untuk dapat lebih mudah memahami secara sistematis skripsi ini, tentang gambaran secara menyeluruh dan tuntas, maka penulis memberikan sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Umum tentang *Total Quality Management* (TQM), Pelayanan, Umrah, dan Manajemen Dakwah

Bab ini terbagi menjadi tiga sub bab. Sub bab pertama berisi tentang pengertian *Total Quality Management* (TQM), historisitas dan urgensi *Total Quality Management* (TQM), perbedaan *Total Quality Management* (TQM) dengan metode manajemen lainnya, serta prinsip dan unsur pokok dalam *Total Quality Management* (TQM). Sub bab kedua berisi tentang pengertian pelayanan, bentuk pelayanan, dan ciri-ciri pelayanan yang baik. Sub bab ketiga berisi tentang pengertian umrah, dasar hukum umrah, dan syarat, rukun serta wajib umrah. Adapun bab keempat berisi tentang pengertian, unsur, dan fungsi manajemen dakwah.

BAB III: Gambaran Umum PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

Bab ini berisi tentang keadaan umum PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yang meliputi sejarah berdiri, visi, misi, struktur organisasi, sarana prasarana, fasilitas, perlengkapan umrah, daftar pembimbing umrah, jenis program umrah, pelayanan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

BAB IV: Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Umrah (Perspektif Manajemen Dakwah) serta Faktor Pendukung dan Penghambatnya

Bab ini merupakan analisis terhadap implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah) serta faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (perspektif manajemen dakwah).

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan diakhiri dengan saran-saran yang berhubungan dengan pembahasan.