

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DALAM PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT PATUNA
MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG
(PERSPEKTIF MANAJEMEN DAKWAH)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



Disusun Oleh :

**MITA LIA SOFIANA
131311115**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat pada skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah, yang selanjutnya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 24 Mei 2017

Mita Lia Sofiana
NIM. 131311115

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perkawilan Semarang” tanpa halangan yang berarti.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kehadirat Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang akan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan di dunia dan akhirat.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc.,M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, beserta wakil dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Saerozi, S.Ag.,M.Ag., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah dan Dedy Susanto, S.Sos.I.,M.S.I selaku Sekretaris Jurusan

Manajemen Dakwah yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.

4. Dedy Susanto, S.Sos.I.,M.S.I selaku pembimbing I dan Agus Riyadi, S.Sos.I.,M.S.I selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, memotivasi, serta memberi masukan dan saran yang sangat berharga bagi peneliti dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi, karena peranan dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang serta selalu menanjatkan doa tulus dan ikhlas demi kesuksesan putrinya.
7. Pimpinan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan data-data yang peneliti butuhkan serta waktu dan kesempatan untuk membantu peneliti dalam penelitian ini. Terima kasih Bpk Heru Wibowo, Bpk Heru Purwanto, Bunda Dani, Mbak Sun, Mas Evan, Mulkan, Choi dan para jemaah umrah yang bersedia meluangkan waktu untuk proses wawancara skripsi ini.
8. Perpustakaan UIN Walisongo dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyediakan berbagai buku sebagai referensi skripsi ini.
9. Seluruh keluarga dan sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikannya skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, motivasi serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah Swt memberikan balasan yang berlipat ganda kepada setiap orang yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan untuk terciptanya karya yang lebih baik. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 24 Mei 2017
Peneliti,

Mita Lia Sofiana
NIM. 131311115

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah maupun insan akademis, karya tulis yang sederhana ini peneliti persembahkan kepada:

1. Allah Swt yang telah menciptakan dan memberikan kenikmatan yang tiada terhitung. Puji syukur selalu ku sanjungkan pada-Mu.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umatnya. Shalawat serta salam selalu ku haturkan padamu.
3. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sofi'i Listianto dan Ibu Turipah yang selalu memanjatkan do'a, mencurahkan kasih sayang, semangat dan nasihat kepada peneliti. Seluruh keluarga terkasih, khususnya Kakak M. Nanung Sofyan, Kak Mei Puji A., Mbah Mi, dan Dede Hisyam Yahya A. Semoga kita selalu bersama hingga kelak di surganya.
4. Romo KH. Abbas Masrukhin dan Ibu Siti Maimunah beserta keluarga, terima kasih atas do'a dan wejangan yang senantiasa diberikan. Khususnya Ning Yeyen, terima kasih atas do'a dan semangatnya adik cantik.
5. Keluarga PP. Al-Ma'rufiyah khususnya Dunas-Lantai II, Kak Indi, De Ruky, De Fitri, De Umuy, De Nava, De Indah, Mbak Ifa dan ROTISMA Kak Mila, Mbak Umi, Mbak Aini, Mbak Endah, Mbak Nafisah, Mbak Vina. Semangat untuk ngaji sampai mati dan belajar sampai pintar.

6. Teman-teman seperjuangan MD-D '13 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat dan do'anya. Semoga ini bukan akhir dari kebersamaan kita.
7. Keluarga An-Niswa UIN Walisongo, khususnya Kak Ena (Nana), Ami Rini, Kak Nda (Ida), Mbak Dila, Kak Sun, Kak Lia, Kak Shofi, Mbak Rohma, Mbak Nisa, Mbak Choir, Mbak Tata, Bang Fattah, Bang Ridho, De Kha, De Ida, De Widy, De Nisa, Kak Ari, Kak Muzha Chotim, dll. Semangat memanusiaikan manusia dimanapun kita berada.
8. Keluarga KKN-MIT ke 3 Posko I Desa Jamus Kak Nana, Kak Rini, Kak Filla, Kak Rizki, Kak Tria, Kak Sachi, Kak Ani, Kak Sulis, Kak Ali, Kak Rizal, Kak Huda, Kak Yusuf, dan Kak Yose. Terkhusus Kak Ilham Ubaidillah yang selalu ada kemarin, sekarang, dan InsyaAllah yang akan datang.
9. Kakak, adik dan sahabat-sahabatku Mbak Izza, Kak Ye, Maya, Gaby, Niya, Ita', De Thia, De Riska, De Shinta, Ulya, Fitri, Mbak Ela, Dhea, Nunuk, dll.
10. Semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan mambantu proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dalam menjalani kehidupan ini.

MOTTO

وَأَحْسَنُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

(HR. Ath Thabarani, Al Mu’jam Al Awsath No. 5787. Al Qudha’i, Musnad Syihab No. 129. Dihasankan Syaikh Al Albani. Lihat Shahihul Jami’ No. 6662. Dari Jabir radhiyallau ‘anhuma)

ABSTRAK

Mita Lia Sofiana (131311115) dengan judul penelitian: Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada jemaah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang serta faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Patuna Mekar Jaya, dokumentasi berupa catatan, buku, brosur, dan surat kabar, serta wawancara dengan pimpinan, staf, dan beberapa jemaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang ditinjau dari perspektif manajemen dakwah sudah terlaksana dengan baik pada beberapa fungsi di antaranya fungsi perencanaan dakwah (*takhtith*), penggerakan dakwah (*tawjih*), serta pengendalian dan evaluasi dakwah (*qirabah*). Adapun pada pengorganisasian dakwah (*thanzim*) kurang terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada dan pembagian tugas yang kurang sesuai. Adapun faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* (TQM) adalah, faktor pendukung: legalitas PT Patuna Mekar Jaya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU), sebagai provider VISA, waktu keberangkatan yang pasti, promosi melalui berbagai media, memiliki program dan paket umrah yang bervariasi, fasilitas yang sesuai, dan pelayanan prima, serta petugas-petugas yang ramah dan berpengalaman. Adapun faktor penghambatnya ialah pola pikir masyarakat yang menganggap tingginya harga program umrah PT Patuna Mekar Jaya,

kuantitas karyawan dan penempatan yang kurang sesuai, kurang terprogramnya pelatihan bagi karyawan, lokasi yang kurang strategis, hingga banyaknya PPIU yang berada dalam wilayah yang sama.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), pelayanan, umrah, manajemen dakwah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Metodologi Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II: <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM), KUALITAS PELAYANAN DAN UMRAH	
A. Konsep Dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)	16

1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM)	16
2. Historisitas dan Urgensi <i>Total Quality Management</i> (TQM)	17
3. Perbedaan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dengan Metode Manajemen Lainnya	20
4. Prinsip dan Unsur Pokok dalam <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	21
B. Kualitas Pelayanan.....	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	27
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	31
C. Umrah	32
1. Pengertian Umrah.....	32
2. Dasar Hukum Umrah	32
3. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah	33
BAB III: GAMBARAN UMUM PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG	
A. Sejarah berdiri.....	37
B. Visi dan Misi.....	41
C. Struktur Organisasi	41
D. Sarana Prasarana, Fasilitas dan Perlengkapan	43
E. Daftar Pembimbing.....	46
F. Jenis Program Umrah.....	46
G. Pelayanan Umrah PT Patuna Mekar Jaya.....	52

BAB IV: ANALISIS IMPLEMENTASI SERTA FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM)	
A. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah.....	62
B. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah	75
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
C. Penutup	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya 20	
Tabel 2. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya (Desember 2014-Oktober 2016)	39
Tabel 3. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya (November 2015-September 2016)	39
Tabel 4. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya (Oktober 2016- Juli 2017)	44
Tabel 5. Sarana dan Prasarana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	19
Tabel 6. Matrik SWOT	
..... 19	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Manfaat Total Quality Management (TQM)	19
Gambar 2.	Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang	42
Gambar 3.	Perlengkapan Umrah.....	45
Gambar 4.	Paket Umrah Reguler	47
Gambar 5.	Paket Umrah <i>Big Group</i>	47
Gambar 6.	Paket Umrah Lanjutan	48
Gambar 7.	Paket Umrah Sisipan	48
Gambar 8.	<i>Itinerary</i> Program Umrah Patuna Request Bank Danamon Syariah.....	49
Gambar 9.	Bimbingan Manasik Umrah.....	57
Gambar 10.	Pemantapan Bimbingan Manasik Umrah	57
Gambar 11.	Garuda Indonesia	58
Gambar 12.	Bus Saptco	59
Gambar 13.	Konsumsi secara Prasmanan	60
Gambar 14.	Hotel Hilton Suite	60
Gambar 15.	Pelayanan Pendaftaran Jemaah Umrah	63
Gambar 16.	Workshop Patuna	69