

**APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
PADA PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. AL ANDALUS  
NUSANTARA TRAVEL PERWAKILAN SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh:

**Muhammad Abdul Nasir**

**131311099**

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

**2020**

## NOTA PEMBIMBING

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

Kepada.  
**Yth. Bapak Dekan Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muhammad Abdul Nasir  
NIM : 131311099  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan/Konsentrasi : MD / Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi  
Judul : Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) Pada  
Pelayanan Jamaah Umrah PT. Al Andalus  
Nusantara Travel Perwakilan Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 19 Juni 2020

Pembimbing,



**Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd**  
**NIP. 19670823 199303 2 003**

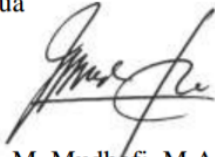
SKRIPSI

**APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA PELAYANAN  
JAMAAH UMRAH PT. AL ANDALUS NUSANTARA TRAVEL  
PERWAKILAN SEMARANG**

Disusun oleh:  
Muhammad Abdul Nasir  
(131311099)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 14 Juli 2020 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)  
Susunan Dewan Penguji

Ketua



Drs. M. Mudhofi, M.Ag.  
NIP. 19690830 199803 1 001

Sekretaris



Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas M.Pd.  
NIP. 19670823 199303 2 003

Penguji I



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

Penguji II



Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I  
NIP. 19770930 200501 2 002

Mengetahui,

Pembimbing




Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas M.Pd.  
NIP. 19670823 199303 2 003

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada Jum'at, 29 Januari 2021



  
Dr. Ilyas Supena, M.Ag.  
NIP. 19720410 200312 1 003

## 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, 19 Juni 2020



Muharnad Abdul Nasir  
NIM 131311099

## 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 “Aplikasi Total Quality Management (TQM) Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel 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. Yang terhormat, Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, Selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta staf dan jajaranya yang telah memberikan restu peneliti untuk menimba ilmu dan menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Yang terhormat, Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag, Selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Yang terhormat, Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, sekaligus pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, memotivasi, serta memberi masukan dan saran. Serta Dedy Susanto, S. Sos.I., M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi.
4. Yang terhormat, Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I. selaku Dosen Wali Studi yang selalu memberikan semangat.

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 menanfaatkan doa tulus dan ikhlas demi kesuksesan.
7. Pimpinan PT. Al Andalus Nusantara Travel 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 dan para jamaah 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, 19 Juni 2020  
Peneliti,

Penulis

## **PERSEMBAHAN**

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

1. Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umatnya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Komari dan Ibu Masriyah yang selalu memanjatkan do'a, mencurahkan kasih sayang, semangat dan nasihat kepada peneliti. Seluruh keluarga terkasih, khususnya Mbak Yanti, Siti Shafa, Maulid Mannaf, Mas Utomo dan Mas fidhin, Semoga kita selalu bersama hingga kelak di surga- Nya.
3. Istriku Tercinta Soniya Ardiyanti K, beserta keluarga ibuku Sri Murniyati, Adek Pandu dan Adek Hasbi semangat untuk ngaji sampai mati dan belajar sampai pintar. Terima kasih atas do'a dan semangatnya.
4. 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 Semangat memanusiaikan manusia dimanapun kita berada.
5. 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.

## MOTTO

حَيْرُ 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 radhiyallahu ‘anhuma)



## ABSTRAK

Muhammad Abdul Nasir (131311099) dengan judul penelitian: Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) pada Pelayanan Jamaah Umrah di PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang, dan apa manfaat *Total Quality Management* (TQM) pada pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Al Andalus Nusantara Travel, dokumentasi berupa catatan, buku, brosur, dan surat kabar, serta wawancara dengan pimpinan, staf, dan beberapa jamaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan aplikasi *Total Quality Management* (TQM) pada pelayanan jamaah PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang ditinjau dari analisis empat prinsip yang dikemukakan oleh Brunell dan Hensler tentang kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. serta pelayanan yang prima terhadap pendukung perusahaan mengenai legalitas PT Al Andalus Nusantara Travel 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 petugas-petugas yang ramah serta berpengalaman. Sudah mengaplikasikan dengan baik. Meski begitu, masih tetap butuh perbaikan secara terus menerus guna memperbaiki kualitas produk atau jasa yang diberikan. Adapun manfaat yang didapat oleh perusahaan sudah terlihat jelas, karena banyaknya jamaah yang melakukan pembelian ulang atas jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan serta adanya rekomendasi para alumni jamaah kepada para calon jamaah umrah yang baru.

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Tinjauan Pustaka .....	7
E. Metode Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II</b>	<b>KERANGKA TEORI</b>
A. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	
1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	19
2. Perbedaan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dengan Metode Manajemen Lainnya.....	22
3. Prinsip dan Unsur Pokok dalam <i>Total Quality</i> <i>Management (TQM)</i> .....	24
B. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan.....	27
2. Bentuk Pelayanan .....	29

	3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	30
	C. Pengertian Umrah	
	1. Jamaah Umrah .....	32
	2. Dasar Hukum Umrah.....	33
	3. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah.....	34
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PT AL ANDALUS NUSANTARA TRAVEL PERWAKILAN SEMARANG</b>	
	A. Sejarah Berdiri.....	37
	B. Visi dan Misi .....	39
	C. Struktur Organisasi.....	40
	D. Sarana Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan.....	42
	E. Daftar Pembimbing .....	45
	F. Jenis Program Umrah .....	46
	G. Pelayanan PT. Al Andalus Nusantara Travel.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> (TQM) PADA PT AL ANDALUS NUSANTARA TRAVEL PERWAKILAN SEMARANG</b>	
	A. Aplikasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang .....	56
	B. Manfaat dan Analisis <i>Total Quality Management</i> (TQM) Pada PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang .....	64
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	73
	B. Saran.....	74
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya .....	23
Tabel 2. Sarana dan Prasarana PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang .....	43
Tabel.3. Tugas Divisi marketing .....	55
Tabel.4. Tugas Divisi Kreatif dan Perlengkapan .....	57
Tabel.5. Tugas Divisi IT .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi .....	41
Gambar 2. Perlengkapan Umrah .....	45
Gambar 3. Brosur paket umrah reguler .....	47
Gambar 4. Brosur paket silver dan paket gold .....	47
Gambar 5. Brosur umrah plus turkey .....	48
Gambar 6. Brosur umrah hemat .....	49
Gambar 7. Ruang pendaftaran .....	50
Gambar 8. Manasik .....	53
Gambar 9. Partner Pesawat .....	60
Gambar 10. Partner Bus .....	61

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini jasa perjalanan ibadah haji dan umroh semakin berkembang dengan pesat sehingga menimbulkan persaingan yang kian kompetitif. Jasa perjalanan ibadah haji dan umroh merupakan multi komoditi yang menjanjikan, terdapat banyak sektor yang terlibat dalam rukun Islam kelima ini. Maka tak heran jika banyak biro perjalanan ibadah haji dan umroh yang berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda. Kini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberi nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing (Rahmayanti, 2013: 6). Dengan demikian, biro perjalanan haji dan umroh yang mampu menerapkan faktor kualitas agar produk dan jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang sesuai dengan tuntutan dan harapan jamaahlah yang dapat memenangkan persaingan.

Kualitas produk menjadi fokus utama pada setiap perusahaan, melihat pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut pandang, yaitu yang pertama dari sudut manajemen operasional, kualitas produk menjadi salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dari kualitas produk pesaing. Yang kedua dari sudut pandang pemasaran, kualitas produk menjadi salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran, yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan (Nasution, 2005: 32).

Dalam pendekatan *Total Quality Manajemen* (TQM), kualitas ditentukan oleh para pelanggan, oleh karena itu hanya dengan memahami dan menghargai proses dan pelanggan, maka organisasi

dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. *Total Quality Manajemen* (TQM) merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Tujuan TQM adalah untuk mencari hasil yang lebih baik demi tercapainya kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2003: 4).

*Total Quality Manajemen* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik (Sallis, 2011: 136).

Kepuasan jamaah bagi perusahaan travel haji dan umrah merupakan sesuatu yang harus diupayakan secara terus-menerus, karena hal tersebut merupakan kunci sukses jangka panjang sebuah perusahaan travel haji dan umrah tersebut. Jika tingkat kepuasan jamaah semakin tinggi, maka akan memberikan manfaat bagi perusahaan diantaranya adalah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, menciptakan kesetiaan, dan terciptanya loyalitas pelanggan (Usmara, 2003: 23).

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat pada setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. Kehadiran TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas tinggi (Nasution, 2005: 185).

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan

perjalanan ibadah umrah meliputi pendaftaran, akomodasi transportasi, akomodasi hotel, konsumsi, perlindungan dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup bimbingan manasik umrah.

Dalam agama Islam pun telah diajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang atau jasa, janganlah memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas serta buruknya perilaku para pengusaha menentukan sukses atau gagal nya suatu bisnis yang dijalankan. Hal ini dijelaskan didalam Al-Quran surah Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Arinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlakulemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena ituma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.”* (Q.S Ali Imran ayat 159) (Depag RI, 2003: 64).

Didalam ayat tersebut, telah dijelaskan bahwa setiap manusia diperintahkan untuk berlaku lemah lembut kepada orang lain agar orang lain dapat merasa nyaman bila berada didekatnya. Usaha dibidang pelayanan jasa akan menemukan begitu banyak karakter dari setiap jamaahnya, apabila dari pelaku usaha tidak dapat memberikan kenyamanan serta rasa lemah lembut terhadap para jamaah, maka kemungkinan jamaah akan berpindah memilih travel lain. Dalam hal ini maka sangat diharuskan sebagai pelaku usaha untuk dapat melayani para jamaahnya dengan ramah sepenuh hati.



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 jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam (Departemen Agama RI, 2011: 2). Penjelasan undang-undang tersebut menyatakan bahwa, keikutsertaan masyarakat, dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem dan peraturan penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan 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.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 746 tahun 2017 tentang penetapan izin PT. Al Andalus Nusantara Travel sebagai Penyelenggaraan Ibadah umroh dan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 388 tahun 2016 tentang perpanjangan izin PT. Al Andalus Nusantara Travel sebagai Penyelenggaraan Ibadah haji khusus.

Hingga kini PT. Al Andalus Nusantara Travel mengalami perkembangan yang pesat dengan jumlah cabang mencapai 22 cabang, atau perwakilan dan salah satunya berada di Kota Semarang. PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang memiliki penerapan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, salah satu keunikannya adalah biro jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan umroh dengan menawarkan atau memberikan harga yang cukup tinggi dibanding dengan harga umum yang ditawarkan oleh biro jasa umroh lainnya. PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang

memiliki standar operasional yang dibuat untuk dijadikan panduan operasional perusahaan agar dapat mengurangi kesalahan dan terus dapat memperbaiki sistem yang ada, guna menawarkan berbagai program terbaik kepada calon jamaah yang lengkap dengan berbagai fasilitasnya. PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang memiliki standar yang dibuat dengan sekuen, mulai dari prosedur pengisian formulir, penyerahan persyaratan, pengurusan dokumen, pembanyaran dan pelaksanaan programnya, adapun dalam prosesnya juga memiliki standar sebagai tata letak pendukung operasional seperti: kualitas dan desain produk, lokasi, SDM, serta pemeliharaan sistem.

Penerapan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi para jamaah. Hal ini akan menciptakan loyalitas dan kepercayaan terhadap biro perjalanan haji dan umrah yang bersangkutan. PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang dalam perkembangannya yang dipersepsikan oleh masyarakat dengan menawarkan harga yang cukup tinggi namun memberikan kualitas produk dan jasa yang unggul. Hal tersebut menjadi pernyataan misi, iklan maupun public relation release dalam upaya memenangkan persaingan antar produsen yang mengincar pangsa pasar kelas menengah keatas.

PT. Al Andalus Nusantara Travel juga memiliki perbedaan dan daya tarik tersendiri. Biro perjalanan haji dan umroh yang berdiri sejak tahun 2002 ini memiliki program umroh yang bervariasi dengan dibukanya PT. Hudabiyah pada tahun 2015 yang mengincar pangsa pasar seluruh lapisan masyarakat dengan menawarkan paket harga umroh yang kompetitif, namun juga menjadi bagian dalam satu naungan manajemen dari PT. Andalus Nusantara Travel Group, hal tersebut dilakukan dengan tujuan manajemen pemasaran perusahaan untuk memperluas pangsa pasar.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penulis bermaksud ingin meneliti lebih lanjut mengenai “**Aplikasi Total Quality**

***Management (TQM) Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang***”.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang?
2. Apa manfaat *Total Quality Management (TQM)* pada pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui aplikasi *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.
- b. Untuk mengetahui manfaat *Total Quality Management (TQM)* pada pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang *Total Quality Management (TQM)* menjadi lebih baik. Dan dapat memberikan wawasan terkait kualitas pelayanan jamaah umroh serta dapat memberikan pemahaman tentang masalah-masalah dalam pelayanan jamaah umroh.

## b. Manfaat 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 Al Andalus Nusantara travel dalam pelayanan pada jamaah 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 *total quality management*.

## D. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain, maka berikut peneliti paparkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Hasil penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

Pertama, skripsi Dimas Priyo Sembodo (2010) tentang "*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*". Fokus skripsi ini menjelaskan tentang pelayanan jamaah haji Kota Semarang 2009, dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan pelayanan jamaah haji kemenag Kota Semarang. Pelayanan yang dimaksud disini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke tanah air. Peneliti menjelaskan tentang muatan yang terkandung dalam undang-undang No. 13 tahun 2008. Pelayanan Jamaah Haji Kemenag kota semarang tahun 2009 yang di lihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008, serta hambatan-hambatan dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji

serta apa yang mestinya dilakukan oleh Kemenag kota Semarang dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji.

Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pelayanan jamaah 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, Mar'atus Sholihah (2011) tentang "*Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*", yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk - bentuk pelayanan yang di berikan PT Fatimah Zahra Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Manajemen (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi *Total Quality Manajemen (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di PT. Fatimah Zahra Semarang dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Manajemen (TQM)*. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. *Total Quality Manajemen (TQM)* merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses manusia maupun lingkungannya untuk memenuhi kepuasan para pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah 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 kerjasama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antar pimpinan dan karyawan serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan.

Dengan adanya usaha-usaha tersebut di harapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan professional serta bisa memenuhi kepuasan para pelangganya. Untuk menjalankan itu semua tidaklah mudah. Banyak faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah fasilitas-fasilitas yang di berikan kepada jamaah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jamaah untuk menyediakan obat-obatan dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jamaah mengenai menu makanan yang di sediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan di karenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

Ketiga, skripsi Fajri Zihra Rahman (2011) "*Penerapan Total Quality Management (TQM) serta pengaruh terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di rumah sakit islam kendal*" yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Rumah Sakit Islam Kendal dan pengaruh antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal yang didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal.

Keempat, Ahmad Syaerozi Prasetya (2013) tentang “*Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Tegal) Tahun 2011*”, yang bertujuan untuk 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.

Kelima, Ahmad Maulidi Nur Ikhsan (2016) tentang “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian*

*Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*”, yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan jamaah 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 jamaah 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 jamaah Kabupaten Jepara. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait.

Berdasarkan tinjauan pustaka terhadap karya tulis diatas menunjukkan bahwa belum ada peneliti yang secara khusus meneliti tentang Aplikasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang. Peneliti memfokuskan pada Aplikasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang serta manfaat *Total Quality Management (TQM)* pada pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.

## **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 dan Pendekatan Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, yaitu peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Saebani, 2008: 122).

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM), Sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang merupakan penyelidikan mendalam mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut (Azwar, 2011: 8).

Setelah alasan penggunaan metode penelitian kualitatif telah diungkapkan, tahap berikutnya menjelaskan jenis metode penelitian kualitatif yang akan digunakan yaitu penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya berasal dari penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).

### 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh (Arikunto, 2006: 129). Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer ialah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh peneliti untuk tujuan khusus (Winarno, 1989:163). Menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2015: 157). Data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data tersebut berasal dari sumber data primer yang mana sumber data primer di dalam penelitian ini adalah pimpinan, para karyawan, dan jama'ah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia. Data ini berasal dari hasil survei yang belum diperas, yang dengan analisis lanjutan dapat menghasilkan sesuatu yang amat berguna, juga dapat berupa studi perbandingan dari studi-studi yang telah dilakukan (Hasan, 2002: 16). Data sekunder ialah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar diri penyelidik sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Winarno, 1989: 163). Dalam penelitian ini penulis lebih mengarahkan pada data-data pendukung dan data-data tambahan yang dalam hal ini berupa buku-buku, dan semua informasi lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi artinya mengumpulkan data atau menjanging data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 137). Menurut Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan

pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode observasi sebagai alat pengumpul data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan banyak biaya (Zuriah, 2009: 173).

Observasi demikian bisa dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, pemahaman detail permasalahan, serta untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat (Maryaeni, 2005: 68). Observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan atau kondisi di PT. Al Andalus Nusantara Travel.

Observasi partisipan, dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Dalam suatu perusahaan atau organisasi pemerintah misalnya, peneliti dapat berperan sebagai karyawan, ia dapat mengamati bagaimana perilaku karyawan dalam bekerja, bagaimana semangat kerjanya, bagaimana hubungan satu karyawan dengan karyawan lainnya, hubungan karyawan dengan supervisor dan pemimpin, keluhan dalam melaksanakan pekerjaan dan lain-lain. (Sugiyono, 2012: 145).

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Wawancara ialah alat pengumpul

informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Zuriah, 2009: 179).

Penulis dalam hal ini sebagai pencari informasi (*interviewer*), dan sebagai sumber informasi (*interviewee*) adalah pimpinan cabang perwakilan Semarang. 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 cabang perwakilan Semarang.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer dengan melalui data-data dari naskah-naskah, kearsipan (baik dalam bentuk barang) cetak maupun rekaman. Data gambar, foto, blue print, dan lain sebagainya (Supardi, 2005: 137).

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data-data ataupun arsip yang ada di PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang yaitu berupa struktur organisasi, visi misi, dan lain-lain terkait program yang ada di PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang.

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007:248).

Tahapan analisis data merupakan tahapan yang paling penting dan menentukan pada tahapan ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Koentjoroningrat, 1994:269).

Teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Induktif yaitu mulai dari fakta, realita, gejala, masalah yang diperoleh melalui suatu observasi membangun pola-pola umum. Induktif berarti bertitik tolak dari yang khusus ke umum. Analisis data ini berarti mengatur secara sistematis bahan hasil wawancara dan observasi, menafsirkannya dan menghasilkan pemikiran, pendapat, teori atau gagasan baru. (Conny, 2012: 121)

#### 5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007: 320).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah 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* (Sugiyono, 2013: 364).

Dalam hal ini peneliti mencoba menggunakan pengecekan data triangulasi sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Susan Stainback (1988) menyatakan tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Selanjutnya Mathinson (1988) mengemukakan bahwa

nilai dari teknik pengecekan data triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh meluas, tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengecekan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti (Sugiyono, 2013: 329).

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi adalah merupakan hal yang penting, karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis besar dari masing- masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekliruan dalam penyusunan. Sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Kerangka Teori**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan teori dalam menerangkan pengertian *Total Quality Management* (TQM), perbedaan *Total Quality Management* (TQM) dengan metode manajemen lainnya, prinsip dan unsur pokok *Total Quality Management* (TQM), pengertian pelayanan, bentuk pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, dan pengertian umrah, meliputi jamaah umrah, dasar hukum umrah, serta syarat, rukun dan wajib umrah.

### **BAB III : Gambaran Umum Tentang PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang**

Pada bab ini membahas tentang sejarah berdirinya PT. Al Andalus Nusantara Travel, visi dan misi PT. Al

Andalus Nusantara Travel, struktur organisasi, sarana prasaranan, fasilitas, daftar pembimbing, jenis program umrah, pelayanan administrasi dan manasik umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel.

**BAB IV** : Analisis *Total Quality Management* (TQM) PT. Al Andalus Nusantara Travel

Pada bab ini membahas tentang aplikasi *Total Quality Management* (TQM) PT. Al Andalus Nusantara Travel, manfaat *Total Quality Management* (TQM) pada pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel, analisis *Total Quality Management* (TQM) dan pelayanan jamaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel perwakilan Semarang.

**BAB V** : Penutup

Pada bab ini menjabarkan hasil kesimpulan dan saran dari penelitian secara menyeluruh sebagai jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. *Total Quality Management (TQM)***

##### **1. Pengertian *Total Quality Management (TQM)***

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu konsep manajemen yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada. TQM lebih memfokuskan pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan pelanggan. *Total Quality Management (TQM)* atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan apa yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan (Ismanto, 2009: 68).

*Total Quality Management (TQM)* menurut Nasution (2015: 20) merupakan suatu falsafah manajemen komprehensif dan sekaligus alat (*tool kit*) untuk implementasinya. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu sistem manajemen strategik, terintegrasi untuk mendapatkan kepuasan konsumen. *Total Quality Management (TQM)* mencakup semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kuantitatif untuk memperbaiki berbagai proses organisasi secara berkesinambungan. *Total Quality Management (TQM)* merupakan integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mendapatkan perbaikan kualitas produk dan jasa secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Adapun *Total Quality Management (TQM)* menurut Handoko dalam Alhudri (2015: 3-4) ialah:

- a. Total: *Total Quality Management (TQM)* merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan



jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya penggunaan akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan eksternal, pemasok, bahkan personalia pendukung.

- b. Kualitas: *Total Quality Management* (TQM) lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekadar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografi.
- c. Manajemen: *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan metode manajemen yang berfokus pada perbaikan terus-menerus dengan berdasar pada partisipasi seluruh anggota organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Konsep perbaikan ditetapkan terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Proses ini dapat berhasil apabila disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat.

Sedangkan Menurut Tjiptono (2003: 4), *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.

Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada

kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Sallis, 2011: 136).

TQM adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan secara konsisten. Dalam penerapan TQM, bukan hanya pihak manajemen yang bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan para pelanggannya, melainkan juga peran aktif dari para seluruh anggota perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada para pelanggannya.

Konsep TQM berasal dari tiga kata yaitu total, quality, dan management. Konsep yang pertama adalah total. Menurut KBBI, total berarti menyeluruh atau terpadu. Kata total yang berarti menandakan bahwa setiap orang dalam perusahaan harus dilibatkan. Kata selanjutnya adalah quality. Menurut Goestch dan Davis, mutu (quality) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>23</sup> Dan yang terakhir adalah management. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris "*management*" asal kata to manage yang berarti memimpin, mengatur dan membimbing. Sedangkan secara terminologis, menurut George R. Terry dalam bukunya "*Principles of Management*", manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.

Jadi, menurut penulis *Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber

daya manusia dan modal yang tersedia. Singkatnya, TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan. Pada era globalisasi, kunci untuk meningkatkan daya saing perusahaan adalah kualitas. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk (barang dan atau jasa) berkualitas yang dapat memenangkan persaingan global.

## 2. Perbedaan *Total Quality Management* (TQM) dengan Metode Manajemen Lainnya

Menurut Tjiptono (1995: 10), ada empat perbedaan antara TQM dengan metode manajemen lainnya. Pertama, Perbedaan pertama ialah mengenai asal intelektualnya. Asal teoritis *Total Quality Management* (TQM) ialah statistika dimana Pengendalian Proses Statistikal (SPC/ *Statistical Process Control*) yang didasarkan pada sampling dan analisis varian. Sedangkan sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu sosial. Ilmu ekonomi mikro merupakan dasar dari sebagian teknik-teknik manajemen keuangan, ilmu psikologi menjadi dasar teknik pemasaran dan sosiologi menjadi dasar konseptual bagi desain organisasi.

Perbedaan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan metode manajemen lainnya juga terdapat pada sumber inovasinya. *Total Quality Management* (TQM) berasal dari insinyur industri dan fisikawan yang bekerja di sektor industri dan lembaga. Sedangkan, sebagian besar ide dan teknik manajemen berasal dari sekolah bisnis yang terkemuka dan perusahaan konsultan manajemen.

Kemudian, perbedaan lainnya berasal dari negara kelahirannya. *Total Quality Management* (TQM) semula berasal dari Amerika Serikat kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang setelah itu tersebar ke Amerika Utara dan Eropa. Sedangkan

kebanyakan teknik manajemen berasal dari Amerika Serikat kemudian tersebar ke seluruh dunia.

Terakhir, perbedaan terdapat pada proses penyebaran. *Total Quality Management* (TQM) merupakan proses bottom up, yang dipelopori oleh perusahaan-perusahaan kecil dan manajer madya memainkan peranan yang menonjol dalam implementasinya. Sedangkan sebagian besar manajemen modern bersifat hierarkis dan top down yakni dari perusahaan-perusahaan industri terkemuka ke perusahaan-perusahaan yang lebih kecil dan kurang menonjol. Dalam perusahaan yakni dari manajemen puncak ke manajemen di bawahnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya

No		TQM	Metode Manajemen Lainnya
1	Asal Intelektual	Teori statistik: analisis sampling dan varians	Ilmu sosial: ekonomi mikro, psikologi dan sosiologi
2	Sumber Inovasi	Insinyur industri dan fisikawan yang bekerja di sektor industri dan lembaga pemerintah	Sekolah bisnis yang terkemuka dan perusahaan konsultan manajemen
3	Asal Negara Kelahirannya	Internasional, dikembangkan di USA kemudian ditransfer ke Jepang setelah itu tersebar ke Amerika Utara dan Eropa	Amerika Serikat, kemudian ditransfer secara internasional

4	Proses penyebaran ( <i>Dissermination</i> )	Populasi: perusahaan-perusahaan kecil dan manajer madya memainkan peranan yang menonjol	Hierarkis: dari perusahaan-perusahaan industri terkemuka ke perusahaan-perusahaan yang lebih kecil dan kurang menonjol; dan dalam perusahaan dari
---	---	---	---

### 3. Prinsip dan Unsur Pokok dalam *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuing dan Cristhoper, 1993) ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

#### a. Kepuasan Pelanggan

Perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan haruslah bertitik tolak pada kepuasan pelanggan. Suatu produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila produk atau jasa yang ditawarkan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan.

#### b. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan dianggap sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

#### c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

#### d. Perbaikan Berkesinambungan

Tujuan perbaikan mutu secara berkesinambungan adalah memperbaiki mutu atau kualitas dengan menghilangkan ketidaksesuaian dalam setiap kegiatan di perusahaan. Manfaat dari

perbaikan ini akan terciptanya kepuasan pelanggan, menghilangkan atau menghapus kesalahan dan pemborosan, menurunkan biaya kegiatan yang tidak diperlukan, meningkatkan semangat dan tanggung jawab para pegawai, meningkatkan profitabilitas dan daya saing perusahaan.

Sedangkan ada sepuluh unsur TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2003: 67) yaitu seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan system berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dari sepuluh karakteristik tersebut, penjabarannya adalah sebagai berikut:

1) Fokus pada pelanggan

Kepuasan jamaah merupakan faktor kunci terjadinya pembelian ulang. Kepuasan jamaah juga dapat diketahui setelah jamaah tersebut merasakan atau menggunakan produk atau jasa pelayanan yang diberikan oleh travel tersebut. Dengan kata lain kepuasan jamaah merupakan evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi dari harapan yang diinginkan.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan dengan baik demi untuk memuaskan para jamaah.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam menjalankan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama tim (teamwork)

Perusahaan yang menerapkan TQM harus membangun kerjasama tim yang baik. Kerjasama dibangun antara karyawan dan manajer dan antar karyawan. Perusahaan juga harus menjalin kerjasama secara baik dengan pihak-pihak lain.

6) Perbaikan secara berkesinambungan

Tujuan perbaikan berkesinambungan adalah memperbaiki kualitas dengan menghilangkan ketidaksesuaian dalam setiap kegiatan di perusahaan. Manfaat dari perbaikan ini akan terciptanya kepuasan jamaah, menghilangkan kesalahan dan kerugian, menurunkan biaya kegiatan yang tidak diperlukan, meningkatkan semangat dan tanggungjawab para pegawai serta meningkatkan profitabilitas dan daya saing perusahaan. Perbaikan secara berkesinambungan dalam setiap perusahaan sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaan lain dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi perusahaan yang menerapkan TQM adalah faktor yang sangat fundamental. Setiap orang diharapkan

dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab terhadap keputusan yang telah dibuat.

9) Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Ada dua manfaat yang bisa diambil dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pertama, hal ini memungkinkan untuk mendapatkan keputusan yang baik, rencana yang lebih baik atau perbaikan yang lebih efektif pula. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan bertanggungjawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006: 17). Menurut (Tjiptono, 2003: 96), pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.



Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 571), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diantaranya para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut AS. Moenir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.
- b. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.
- c. Menurut Philip Kotler berpendapat bahwa pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam (Ratminto, 2010: 2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Dari beberapa pendapat, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan (pemberi pelayanan) yang bersifat tidak kasat mata dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

## 2. Bentuk Pelayanan

Terdapat tiga bentuk pelayanan menurut Moenir (2010: 172), yakni:

### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas di bidang humas, bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Terdapat empat syarat pokok yang dilakukan dalam aktivitas pelayanan yaitu:

- 1) Bertingkah laku sopan. Dimana sudah menjadi norma di masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan dan penghormatan kepada orang lain.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, cara penyampaian sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat, waktu penyampaian atau penerimaan dokumen sebagai produk dari pengelolaan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan, mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan singkat tetapi jelas sehingga dapat memuaskan bagi seseorang yang ingin memperoleh penjelasan.

4) Keramah-tamahan, baik dalam penyampaian lisan ataupun melalui telepon dan lain-lain dengan menggunakan gaya bahasa yang sopan dan benar.

b. Layanan melalui tulisan

Terdapat dua jenis layanan melalui tulisan yakni layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum serta layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan dalam bentuk surat-menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan serta pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan. Hal demikian dilakukan agar memiliki hasil yang memenuhi syarat atau ketentuan.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Sebagai upaya memberikan kepuasan pada pelanggan, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang baik. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri- ciri sebagai berikut (Kasmir, 2005: 186-187):

a. Memiliki Kepribadian yang baik

Kenyamanan jamaah juga sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai harus bersikap ramah, sopan, cepat tanggap dan komunikatif. Keramahan merupakan sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap jamaah. Setiap pegawai perusahaan menjalin keramahan dan keakraban kepada

jamaah, agar jamaah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan para pegawai.

b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tamu yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat jamaah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut. Dan bisa juga sarana dan prasarana yang dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini.

c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah

Dalam melakukan pelayanan pegawai harus mampu melayani jamaah dari awal hingga selesai. Jamaah akan merasa senang dan puas jika dilayani dengan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah harus sesuai product knowledge yang berlaku di travel tersebut, berusaha semaksimal mungkin agar tidak terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

e. Komunikatif

Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap jamaah. Pegawai harus mampu memberikan informasi kepada jamaah dengan bahasa yang mudah dipahami.

f. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari, usahakan

mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

g. Kredibilitas

Kepercayaan calon jamaah terhadap travel mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau dan merasa yakin untuk menjadi jamaah di travel yang bersangkutan. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan jamaah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada jamaah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

### C. Pengertian Umrah

#### 1. Jamaah Umrah

Kata jamaah umrah berasal dari dua kata, yaitu jamaah dan umrah. Jamaah berasal dari bahasa arab yang memiliki arti berkumpul, sedangkan jamaah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam atau amir (Ablah, 2009:10)

Sedangkan umrah secara bahasa menurut Muhammad Baqir Al-Habsi dalam buku Fikih Praktis, berasal dari kata i'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan bertawaf, kemudian ber-sa'i antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (tahalul) tanpa wukuf di Arafah (Sukayat, 2016: 24). Sedangkan pengertian umrah secara istilah adalah mendatangi Baitullah al-Haram untuk melaksanakan thawaf, sa'i, dan mencukur atau menggunting rambut. Waktu umrah tidak ditentukan, jadi dapat dilaksanakan kapan saja (Mulyono,2013: 15).

Kata umrah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di Mekah) dengan cara berihram, tawaf, sai, dan bercukur, tanpa wukuf di Padang

Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji (Departemen Pendidikan Nasional, 2008: 1526). Umrah adalah menziarahi Ka'bah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah Swt melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umrah itu sendiri (Jaelani, 2015: 26).

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari arafah, hari nahar (10 Dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq (Kementerian Agama RI, 2011: 89-90).

Jadi, pengertian dari jamaah umrah menurut penulis adalah sekumpulan orang yang dengan sengaja mendatangi kota Mekkah untuk melaksanakan ibadah yang dipimpin oleh pemimpin atau muthawif.

## 2. Dasar Hukum Umrah

Hukum umrah adalah fardlu 'ain atas setiap muslim sekali dalam seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji, sebagaimana wajibnya haji. Bagi yang melaksanakan lebih dari satu kali, hukumnya sunnah. Diwajibkannya umrah ini didasarkan pada Firman Allah Swt dalam al-Qur'an Surat Al Baqarah ayat 196 yang berbunyi:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ...

Artinya: “Dan sempurnakanlah haji dan umrah karena Allah....” (Depag RI, 2003:30).

Ayat ini mempunyai pemahaman bahwa ibadah haji dapat dinyatakan sempurna jika telah melaksanakan umrah untuk memperoleh ridho Allah Swt. Artinya, meskipun dalam rukun Islam hanya haji saja yang disebut rukun Islam yang ke lima, tetapi tidak

sempurna apabila seorang muslim hanya mengerjakan haji tanpa melaksanakan umrah. Akhirnya, antara haji dan umrah ini menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Seorang muslim berangkat ke Mekkah untuk haji, harus pula mengerjakan umrah untuk mengerjakan hajinya. Dari ayat di atas maka jelaslah, umrah pun wajib hukumnya dilakukan sekali seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji (Jaelani, 2015: 27). Adapun macam-macam umrah ada dua, yaitu:

a. Umrah wajib

Umrah wajib ialah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan (Gayo, 2007: 345).

b. Umrah sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja baik sebelum atau sesudahnya. Ibadah umrah juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jamaah bertahalul maka selesailah ibadah umrah sunah. Adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya (Iwan Gayuh, 1999: 345). Bagi jamaah yang sudah ada di Mekkah, umrah sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqat ini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah.

3. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

Syarat dalam ibadah umrah adalah sesuatu yang apabila seseorang telah dapat memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji (sedangkan untuk umrah hukumnya sunnah) satu kali dalam hidupnya. Adapun syarat umrah di antaranya:

a. Islam

- b. Baligh (dewasa)
- c. Berakal
- d. Merdeka
- e. Mampu (Mulyono, 2010:27-31).

Rukun umrah yang merupakan amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan akan tidak sah jika terdapat salah satunya yang ditinggalkan. Adapun rukun umrah di antaranya:

- 1) Ihram
- 2) Thawaf
- 3) Sa'i
- 4) Tahallul (mencukur rambut)
- 5) Tertib

Terdapat pula wajib umrah yang merupakan serangkaian kegiatan di dalam ritual pelaksanaan umrah yang harus dilaksanakan sebagai pelengkap rukun umrah. Apabila salah satu dari wajib umrah ini ada yang ditinggalkan, maka umrahnya maka tetap sah. Hanya saja, orang tersebut wajib membayar dam (denda). Adapun wajib umrah ialah:

- 1) Ihram dari miqatnya
- 2) Tidak melakukan hal-hal yang diharamkan selama ihram, diantaranya:
  - a) Memotong atau mencabut rambut, kuku, dan menggaruk badan sampai kulit terkelupas atau berdarah
  - b) Menggunakan parfum, Berdandan
  - c) Bertengkar, Berbicara buruk
  - d) Jima' (berhubungan intim dengan suami istri)
  - f) Menikah atau menikahkan
  - g) Berburu atau membantu berburu
  - h) Membunuh binatang (kecuali mengancam), memotong atau mencabut tumbuh-tumbuhan, dan segala hal yang mengganggu kehidupan makhluk



- j) Bagi pria, dilarang memakai penutup kepala, berpakaian yang berjahit, dan beralas kaki sampai menutup kedua mata kaki
- k) Bagi wanita dilarang menutup wajah dan memakai sarung tangan sehingga menutupi telapak tangan (Jaelani, 2015:28)

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM PT AL ANDALUS NUSANTARA**  
**TRAVEL PERWAKILAN SEMRANG**

**A. Sejarah Berdiri**

PT Al Andalus Nusantara Travel berdiri tahun 2002, dengan ijin umrah yang pertama dengan nomor D.344 dan mulai eksis pada tanggal 10 Oktober 2002 dengan program perdana Umrah Plus Yaman yang diikuti oleh 38 tamu Allah SWT.

Tahun 2004 ijin haji diperoleh dengan nomor D.221, dengan ini maka lengkaplah Andalus Haji dan Umrah Service sebagai pelayan tamu-tamu Allah baik haji maupun umrah. Tahun pertama dengan nomor ijin haji tersebut PT Al Andalus Nusantara Travel mendapat kepercayaan untuk melayani tamu-tamu Allah dengan keberangkatan perdananya memberangkatkan jamaah haji sebanyak 24 jamaah. Seiring bertambahnya usia dan didukung oleh tenaga-tenaga profesional baik di Indonesia maupun di dua kota suci Mekkah dan Madinah, pelayanan PT Al Andalus Nusantara Travel semakin diperhitungkan di dunia Travel Haji dan Umrah. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya tamu-tamu Allah yang mempercayakan perjalanan religi mereka untuk menunaikan rukun Islam kelima kepada PT Al Andalus Nusantara Travel.

Tahun 2005 jumlah jamaah Haji khusus PT Al Andalus Nusantara Travel mencapai 79 jamaah. Jamaah ini terus mengalami peningkatan di tahun 2006 hingga mencapai 131 jamaah. Tiga tahun berlalu, Departemen Agama sebagai regulator pelaksana haji nasional, mengakreditasi semua Penyelenggara Ibadah Haji Khusus, maka PT Al Andalus Nusantara Travel percaya kembali sebagai salah satu travel resmi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dengan izin nomor 171 tahun 2007. PT Al Andalus Nusantara Travel pada penyelenggaraan haji mendapatkan kepercayaan melayani tamu-tamu Allah sebanyak 194 pendaftar jamaah dan ribuan jamaah umrah tahun 2007.

Mengutip dari perkataan direktur Utama PT Al Andalus Nusantara Travel Group bahwa dalam pengelolaan perusahaan banyak kesulitan, hambatan, kendala dan tantangan yang datang dari dalam maupun luar perusahaan, sembari menambahi beberapa tahun banyak peristiwa kegagalan pemberangkatan umrah yang merugikan jamaah. Hal ini menjadi keprihatinan dan pemikiran penyelenggaraan umrah yang legal.

Pada tahun 2015 atas permintaan dan dukungan jamaah dan kolega, agar Andalus dapat melayani segmen jamaah umrah yang lebih luas, sehingga digagaslah pendirian Hudabiyah Travel, dimana melayani jamaah yang segmen menengah bawah namun dengan kualitas layanan yang tetap istimewa.

Hudabiyah adalah perusahaan travel di bawah naungan Andalus Group yang focus pada pelayanan umroh dan haji plus bagi para jamaah. Dengan motto sahabat menuju baitullah, kami siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah umroh dan haji dalam menjalankan ibadahnya agar nyaman dalam mencari keberkahan Allah SWT.

Selain itu, banyaknya umat islam yang mengeluhkan jadwal keberangkatan jamaah haji yang sangat panjang ini menjadi pemikiran Andalus Group untuk dicarikan solusi. Sementara dalam tercatat antrian haji regular sudah mencapai 22 hingga 23 tahun. Sementara antrian jamaah haji plus sekitar 6-7 tahun. Solusinya, Andalus bekerjasama dengan Sphinx Travel, perusahaan visa provider menyediakan paket haji percepatan atau sering disebut haji Furodah. “Dengan paket percepatan ini umat islam yang berniat menunaikan ibadah haji bisa segera berangkat, setelah mendaftar,” lanjut Ir. H Muhammad Ramli Sy, Direktur Utama Andalus Group, sembari menambahkan bahwa Andalus terus meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji maupun Umroh.

PT. Al Andalus Nusantara Travel merupakan travel yang sudah berbasis e-commerce juga hadir melalui media-media online yang dapat digunakan untuk konsultasi, pemesanan via online, juga menerima

pertanyaan dari para calon atau jamaahnya sendiri. Ini adalah salah satu langkah untuk menjadi biro perjalanan wisata religi yang selalu mengedepankan pelayanan yang maksimal.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaahnya, PT. Al Andalus Nusantara Travel mempunyai semboyan “Khusuk, Aman dan Nyaman” maksudnya adalah perusahaan memberi pelayanan secara profesional dan amanah sehingga dapat memberikan kesan mendalam dan tak terlupakan bagi setiap jamaah, maka jamaah akan senang dan puas sehingga para jamaah akan kembali dengan senang hati bahkan membawa jamaah yang lain.

Kini, PT. Al Andalus Nusantara Travel semakin berkembang dengan pesat. Perusahaan ini tidak hanya bergerak dalam pelayanan umrah dan haji khusus saja, tetapi merambah ke bidang jasa ticketing, tour, hingga pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa). Selain itu, PT Al Andalus Nusantara Travel juga memiliki banyak cabang atau perwakilan. Dimana pada tahun 2020 tercatat 22 kantor cabang yang tersebar di Indonesia, salah satunya ialah di Kota Semarang. PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang berdiri pada tahun 2018 dan beralamat di Ruko Semarang Indah Blok B18E Jalan Madukoro Semarang.

Dibukanya perwakilan Semarang agar dapat mempermudah masyarakat Kota Semarang mendaftarkan diri di Andalus Kota Semarang dan untuk memajukan perusahaan. Selain itu, keprihatinan Bapak Heru Sebagai Perwakilan Semarang terhadap penipuan yang terjadi di daerah semakin memotivasi untuk mengembangkan biro perjalanan haji dan umrah dengan harapan meminimalisir adanya penipuan di masyarakat (Hasil wawancara dengan Bapak Heru selaku Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan Sekitarnya pada tanggal 3 Februari 2020).

Pada tahun 2020 kini 18 tahun, Andalus Travel telah mengabdikan melayani jamaah dalam menjalani ibadah haji dan umroh. Selama

perjalanan panjang tersebut, Andalus tidak luput dari kesalahan dan kekurangan dalam proses pelayanannya. Kami terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kami, sehingga atas izin Allah SWT, lebih dari 21.357 jamaah umroh dan 2.372 jamaah haji berhasil melaksanakan ibadah bersama kami dengan khusuk, aman, dan nyaman. Berikut adalah data perusahaan PT. Al Andalus Nusantara Travel.

1. Nama Perusahaan : PT. Al Andalus Nusantara Travel
2. Direktur Utama : Ir.H. Muhammad Ramli Sy
3. Kecab. Semarang : Bapak Heru
4. Alamat Semarang : Ruko Semarang Indah Blok B18E
5. Telp/WA : 0317675564 / 081231573733
6. Email : andalustravel@gmail.com
7. Website : www.andalustravel.net
8. No. Izin Haji : 388 Tahun 2016
9. No. Izin Umroh : 746 Tahun 2017
10. Izin Asosiasi : 014/AMPHURI/2008
11. Bisnis : Tour & travel umroh & haji khusus

## **B. Visi dan Misi**

1. Visi dari PT Al Andalus Nusantara Travel adalah:

Menjadi satu-satunya travel yang mampu menjawab dan mewujudkan impian para jamaahnya untuk menjadi tamu Allah SWT yang Agung serta mengantarkan para jamaah meraih pahala yang mabrur.

2. Misi dari PT Al Andalus Nusantara Travel adalah:

- a. Mengantarkan jamaah Haji dan Umrah agar dapat mewujudkan impiannya berziarah ke kota suci Makkah dan Madinah, dengan mengutamakan kualitas pelayanan, kemudahan, kesesuaian biaya, kenyamanan dan kekhusyukan dalam beribadah selama di tanah suci.

- b. Menyempurnakan ibadah jamaah melalui pembekalan pengetahuan tentang tata cara ibadah yang sesuai dengan syariat dan bimbingan yang intens dari para mutawif yang berpengalaman dan berilmu.
- c. Membimbing jamaah menyempurnakan ibadah Haji dan Umroh meraih mabrur.
- d. Menjadi perusahaan yang memiliki tingkat kepedulian sosial dan pendidikan sehingga bermanfaat bagi masyarakat luas.
- e. Mencerdaskan dan memberdayakan umat Islam, meningkatkan kesejahteraan seluruh sumber daya manusia Andalus untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **C. Struktur Organisasi**

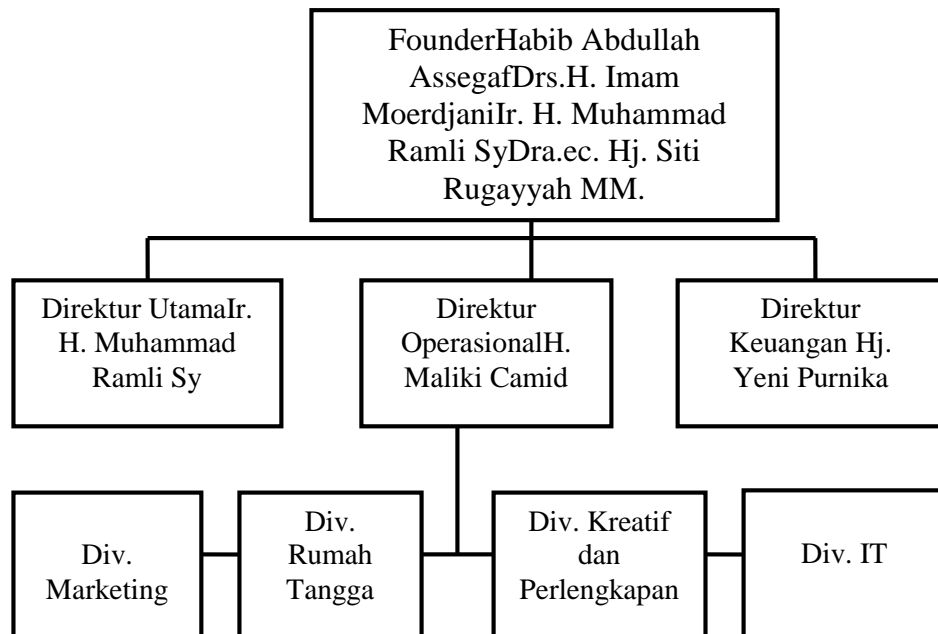
Organisasi merupakan suatu unit kesatuan sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama (Robbins, 2003: 4).

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya. Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan petugas yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan dapat segera diselesaikan sedini mungkin.

Struktur adalah cara bagaimana sesuatu itu disusun. Sesuatu yang ada dalam organisasi adalah pekerjaan-pekerjaan, dan pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi itu saling berhubungan. Struktur organisasi memperlihatkan satuan-satuan organisasi hubungan-hubungan dan

saluran-saluran wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam organisasi (Wursanto, 2005: 108).

Gambar 1. Struktur Organisasi



Sumber: Data PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang

1. Direktur Utama: Pemimpin perusahaan tertinggi yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan secara keseluruhan.
2. Direktur Operasional: Bertanggung jawab terhadap manajemen bagian pemasaran, membina dan membimbing seluruh staff bagian marketing haji dan umrah, mengambil keputusan penting dibidang pelaksanaan kegiatan umroh maupun haji, membantu handle dan follow up calon jamaah
3. Keuangan: Bertugas mengatur keuangan yang masuk dan keluar perusahaan, pembayaran tiket pesawat, akomodasi hotel dan transportasi selama di Arab Saudi, pengeluaran operasional kantor, serta sallary staff pegawai. Koordinasi dengan bagian pemasarsan untuk input data penjualan dan koordinasi pembayaran, menerbitkan invoice sesuai dengan dokumen pendukung yang telah diterima dari

bagian pemasaran, mengirimkan invoice ke pelanggan via email, melakukan pelunasan piutang kepada vendor tiket, visa.

4. Divisi Kreatif dan Perlengkapan: bertugas membuat Company Profile perusahaan, membuat sticker, brosur, spannduk/banner untuk keperluan perusahaan, membuat dan men-design perlengkapan jamaah: bagtag, id card jamaah, buku doa', itinerary, dan buku panduan. Sedangkan untuk divisi perlengkapan bertugas untuk berkoordinasi dengan pihak konveksi abaya, koper dan perlengkapan jamaah lainnya serta mengontrol jumlah stock perlengkapan jamaah digudang penyimpanan. Bertugas membuat laporan inventaris, menjaga asset perusahaan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas peralatan dan perlengkapan guna menunjang pelayanan perusahaan.
5. Divisi IT : bertugas memantau seluruh keaktifan website, absensi pegawai Andalus dan selalu meng-upgrade Andalus Digital Apps.
6. Divisi Marketing Haji dan Umroh : Bertugas dalam mengatur dan mengelola semua teknis berkaitan Haji khusus dan seluruh program Umroh, mulai dari sebelum pemberangkatan sampai pemulangan ke Tanah Air, bertanggungjawab atas dokumen jamaah baik umrah maupun haji, selalu menjaga komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah ataupun para alumni, melakukan pemasaran produk haji ataupun umrah melalui social media pribadi maupun Andalus, standby zopim (*live chat*).
7. Divisi Rumah Tangga : bertugas menyiapkan segala keperluan rumah tangga seperti pemenuhan perlengkapan dapur dan keperluan kantor.

#### **D. Sarana Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan**

##### **1. Sarana Prasarana**

Sebagai penyelenggara resmi ibadah umrah, PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang memiliki sarana prasarana penunjang pelayanan perusahaan. Sarana adalah perlengkapan, syarat,



media. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Subarna dan Sunardi, 2012: 325). Sarana dan prasarana inilah yang mempermudah dan memperlancar tugas suatu perusahaan dengan baik. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang ialah:

Tabel.2. Sarana dan Prasaran Andalus Perwakilan Semarang

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer	2 set
2	Printer	2 buah
3	Telepon	2 buah
4	Almari	3 buah
5	Meja kerja dan tamu	4 buah
6	Kursi kerja dan tamu	12 buah
7	AC	3 buah
8	Televisi	1 buah
9	Dispenser dan galon	1 buah
10	Lemari pendingin	1 buah
11	Sound system	1 set
12	Modem	1 buah
13	Speaker aktif	2 buah
14	Display manekin	1 pasang
15	Rak brosur	3 buah
16	Display koper	5 buah
17	Kursi pameran	3 buah
18	Meja printer	1 buah
19	Benner Tegak	4 buah

Sumber: Data Inventaris Divisi Perlengkapan PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang

## 2. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang di antaranya:

- a. Muthowwif atau guide
- b. Tim medis
- c. Akomodasi hotel berbintang empat dan lima yang disesuaikan dengan jenis paket
- d. Pengurusan dokumen VISA dan Surat Rekomendasi Keberangkatan
- e. Konsumsi dengan jenis masakan internasional dan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3 kali sehari, konsumsi disesuaikan dengan jenis paket.
- f. Transportasi, meliputi tiket pesawat terbang kelas ekonomi (pulang dan pergi) dan transportasi lokal berupa bus
- g. Manasik Ziarah dan City Tour sesuai program
- h. Air Zam-Zam 5 Liter / orang
- i. Porter Bandara.

## 3. Perlengkapan Umrah

Terdapat perlengkapan umrah yang disediakan oleh PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang untuk memperlancar pelaksanaan umrah para jemaahnya, di antaranya:

- a. Tas trolley
- b. Tas tenteng
- c. Tas toiletris
- d. Tas paspor
- e. Payung
- f. Kain batik
- g. Buku do'a
- h. Bantal leher
- i. Kantong sandal
- j. Kantong Krikil

- k. Kaos lepas jumrah
- l. Masker
- m. Kain ihrom (pria)
- n. Sabuk ihrom
- o. Mukena dan bergo (wanita)
- p. Abaya (wanita)
- q. Jilbab
- r. Bahan seragam (pria dan wanita)

Gambar 2. Perlengkapan Umrah



Sumber: Dokumentasi PT. Al Andalus Nusantara Travel

### E. Daftar Pembimbing

Diperlukan seorang pembimbing ibadah umrah agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Berdasarkan data PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang, yang menjadi pembimbing- pembimbing umrah di antaranya:

1. Shaleh Muhammad Al Jufri
2. Dedy Ahmad Syaikhu
3. Dr. H. Awaludin pimay, Lc, MA.
4. Habib Muhammad Ali
5. Muhalimin Lc. MA.
6. H. M. Masrur Malik, MA.
7. Sirajudin SQ
8. KH. Mohammad Abdul Mughis

9. Ujang Tatang Wahyudin Lc., MA.
10. Ir. H. Bangun Samodra
11. Abdul Aziz, Mpd
12. H. Mustofa Sujai
13. Endang Abdul Rohman
14. Ade Suparwan, Lc.
15. Ahmad Zaini
16. Dr. H. M. Suyudi MA.
17. Muksin MHP
18. Muhammad Yakub Yusuf
19. Dr. H. Pudji Djanuartono
20. Dr. Anas Makhfud Sp.An
21. KH. Ahmad Harun Al Rasyidm MA.

#### **F. Jenis Program Umrah**

PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang merupakan salah satu biro pelayanan ibadah haji khusus dan umrah. Pada ibadah umrah, PT Al Andalus Nusantara Travel memiliki beberapa program, yakni:

##### **1. Paket Umrah Reguler**

Paket umrah reguler yang dalam pelaksanaannya hanya melaksanakan ibadah umrah seperti pada umumnya. Umrah reguler ada di setiap bulan kecuali pada waktu program umrah yang lain. Pemberangkatan umrah reguler setiap hari senin sekali dengan tanggal yang pasti. Pelaksanaan umrah reguler selama 10,13 dan 15 hari, sesuai pilihan paket, yaitu paket silver dan paket gold. Terdapat pula ziarah atau city tour pada umrah reguler, lokasi tujuan ziarah yakni makam Rasulullah, kebun kurma, kota Thaif dan laut merah.

Gambar 3. Brosur paket umrah reguler



Gambar 4. Brosur paket silver dan paket gold

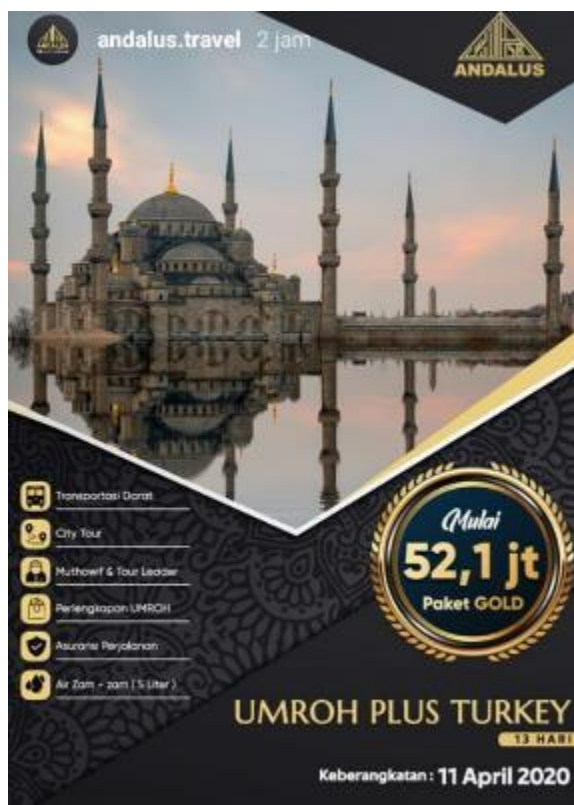


Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

## 2. Paket Umrah Plus

Umrah yang dalam pelaksanaannya meliputi ibadah umrah dan di lanjut dengan perjalanan wisata ke negara-negara di timur tengah. Pelaksanaan program ini ialah selama 13 hari. Adapun pilihan wisata lanjutan ialah ke Istanbul, Cairo, Bursa, Aqsa, ataupun Petra. Umrah lanjutan terlaksana dengan minimal 15 jemaah yang telah memesan. Apabila pada tanggal yang dipilih jemaah ternyata tidak memenuhi ketentuan tersebut, maka pihak PT Andalus akan menyarankan agar jemaah memilih tanggal terdekat lainnya dengan kuota yang memenuhi ketentuan.

Gambar 5. Brosur umrah plus turkey



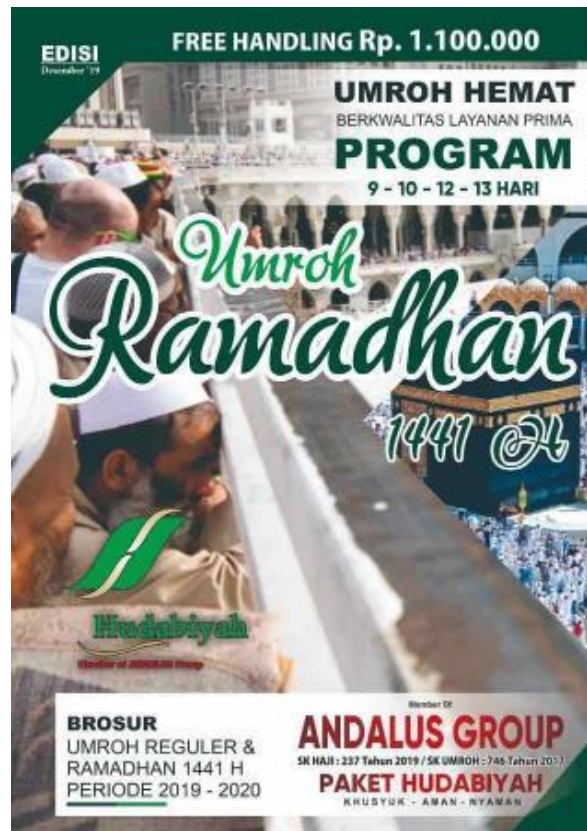
Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

## 3. Paket Umrah Hemat

Paket umrah hemat bersama Hudabiyah yang dalam pelaksanaannya hanya melaksanakan ibadah umrah seperti pada

umumnya. Namun berbeda dengan paket yang lainnya terkait harga yang lebih murah namun dengan kualitas istimewa.

Gambar 6. Brosur umrah hemat



Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

#### G. Pelayanan PT Al Andalus Nusantara Travel

Dapat dilihat bahwasanya aplikasi *Total Quality Management* ini dapat berpengaruh pada tiap perusahaan yang benar-benar menerapkan sistem TQM dengan sesuai mengikuti peraturan pemerintah yang ada. Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- 2) Memperoleh pelayanan yang wajar dan semestinya
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih

- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (moenir, 2006:47)

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi TQM. Untuk menentukan kepuasan jamaah, maka kualitas pelayanan sangatlah diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan jamaah.

Aplikasi prinsip-prinsip TQM yang benar pun sangat berpengaruh pada peningkatan jumlah jamaah umrah di PT. Al Andalus Nusantara Travel, oleh karena itu mematuhi yang menjadi syarat Kementerian Agama RI sesuai dengan pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah, meliputi:

1. Bimbingan ibadah umrah
2. Transportasi jamaah umrah
3. Akomodasi dan transportasi selama di Arab Saudi
4. Kesehatan jamaah umrah
5. Perlindungan jamaah umrah dan petugas umrah
6. Administrasi dan dokumen umrah (Sukayat, 2016: 130-131).

Sebagai upaya pelaksanaan peraturan di atas dengan baik dan benar, kegiatan pelayanan PT Al Andalus Nusantara Travel meliputi:

1. Administrasi

Administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian (Sukayat :133). Adapun kegiatan administrasi PT Al Andalus Nusantara Travel meliputi:



a. Pendaftaran

Pendaftaran umrah dapat dilakukan secara langsung di kantor PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang pada hari senin sampai jum'at pada jam kerja 07.00-16.00 WIB dan hari sabtu pada jam kerja 08.00-12.00 WIB.

Gambar 7. Ruang pendaftaran



Sumber: Dokumentasi PT. Al Andalus Nusantara Travel

Selain secara langsung, pendaftaran juga dapat dilakukan melalui online di [www.andalustravel.net](http://www.andalustravel.net) atau melui aplikasi Andalus Digital yang bisa didownload di playstore. Di dalam aplikasi Andalus Digital memungkinkan para calon jamaah untuk lebih mudah mendapatkan segala informasi dengan menggunakan handphone, karena desain dari Aplikasi yang memang untuk mempermudah para calon jamaah untuk mengetahui segala informasi mengenai PT AL Andalus Nusantara Travel.

Terdapat beberapa ketentuan pendaftaran yang telah ditetapkan oleh PT Al Andalus Nusantara Travel dan harus dipenuhi oleh calon jamaah umrah, di antaranya:

- 1) Membayar uang muka pendaftaran Umroh: USD 1.000, Pelunasan 2 minggu sebelum keberangkatan.

- 2) Nama di paspor harus terdiri dari 3 kata, Contoh: Heru Prabowo Bin Slamet.
- 3) Surat Nikah Asli dan Kartu Keluarga Asli (untuk jemaah suami/istri) Akte lahir asli (untuk jemaah anak).
- 4) Photocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (untuk jemaah wanita di atas usia 45 tahun).
- 5) Menyerahkan pas foto terbaru:
  - a) Berwarna
  - b) Latar Belakang (layar) foto berwarna putih
  - c) Close up (Wajah terlihat 80%)
  - d) Tidak memakai kaca mata hitam
  - e) Wanita harus memakai jilbab
  - f) Ukuran foto : 4 x 6 = 6 lembar
- 6) Menyerahkan Kartu Kuning (bukti suntikan meningitis).
- 7) Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia.

Terdapat persyaratan khusus dalam pendaftaran umrah di PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang, di antaranya:

- a) Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendampingnya dari Jakarta (salah seorang keluarga berbadan sehat atau melampirkan surat keterangan sehat dari dokter Rumah Sakit atau dokter Andalus).
- b) Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
- c) Diharuskan memilih paket sekamar berdua (double room) untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji.

#### b. Pembayaran

Pembayaran ibadah umrah di PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang dapat dilakukan di:

- 1) Via transfer Andalus

- a) Bank Mandiri Jembatan Merah Surabaya a/n PT Al Andalus Nusantara Travel No. AC: 140.00.0697955.4 (Rupiah) No. AC: 140.00.0697960 (dolar)
  - b) Bank BCA Veteran Surabaya a/n PT Al Andalus Nusantara Travel No. AC: 0101838811 (Rupiah)
  - c) Bank BNI TJ Perak Surabaya a/n PT Al Andalus Nusantara Travel No. AC: 8666006008 (Rupiah)
- 2) Via Transfer Hudabiyah
- a) Bank Mandiri a/n PT Hudabiyah Nusantara No. AC: 140.00.005121.38 (Rupiah)
  - b) Bank BCA a/n PT Hudabiyah Nusantara No. AC: 088.625.335.59 (Rupiah)
  - c) Bank BRI Agro a/n PT Hudabiyah Nusantara No. AC: 140.01.0059.52.30 (Rupiah)

Pembayaran dianggap sah apabila disetorkan ke salah satu rekening di atas. Adapun bukti pembayaran dapat dikirimkan melalui gmail atau sales marketing. Calon jemaah umrah dapat melakukan pembayaran langsung ke rekening tersebut atau melalui kantor cabang. Jika melalui kantor cabang, maka dana yang dibayarkan jemaah akan langsung dikirimkan ke rekening tujuan. (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Perwakilan Semarang pada tanggal 3 Februari 2020)

## 2. Bimbingan manasik

Kegiatan bimbingan manasik umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang diadakan di Indonesia dan di Arab Saudi. Di Indonesia dilaksanakan sebelum keberangkatan yang bertempat di gedung pertemuan, hotel, atau kantor cabang. Penentuan lokasi manasik menyesuaikan dengan jumlah calon jemaah umrah. Pada pelaksanaannya, jika dilaksanakan dengan jumlah yang banyak maka akan berada di gedung atau hotel. Manasik ini biasanya gabungan berbagai dari calon jemaah lain dibawah perwakilan Kota

Semarang. Dengan pembicara yang kompeten diharap pelayanan manasik bisa diterima dan disukai oleh para jamaah. Adapun ketika di Arab Saudi bertempat di hotel masing-masing paket.

Gambar 8. Manasik



Sumber: Dokumentasi PT. Al Andalus Nusantara Travel

Selain di tanah air, terdapat pula bimbingan manasik umrah yang dilaksanakan di tanah suci. Pelaksanaan bimbingan manasik umrah berada di hotel tempat jemaah umrah menginap. Bimbingan manasik umrah ini dilaksanakan kepada seluruh jemaah umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel.

**BAB IV**  
**ANALISIS APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***  
**(TQM) PADA PT AL ANDALUS NUSANTARA TRAVEL**  
**PERWAKILAN SEMARANG**

**A. Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) Pada PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang**

Dalam persaingan yang semakin tajam di mana perilaku pasar telah berubah dari *buyer* menjadi *market*, dari *seller* menjadi *market*, maka perusahaan yang tidak dapat memenuhi tuntutan pasar atau pelanggan akan tegeser dari dunia perdagangan. Untuk dapat menghadapi situasi seperti tersebut, perusahaan perlu melakukan segala daya dan upaya guna meningkatkan produktivitas kerja karyawan maupun mutu barang dan jasa yang dihasilkan. Pada dasarnya, penyebab rendahnya produktivitas karyawan pada umumnya disebabkan oleh empat faktor, yaitu:

1. Kurangnya keterampilan (*skill*) yang dimiliki. Pada zaman sekarang ini, perusahaan bukan hanya mencari pegawai yang memiliki gelar sebagai sarjana, melainkan keterampilan yang dimiliki para pegawai menjadi faktor yang penting untuk diterima bekerja di perusahaan tersebut.
2. Kurangnya sarana penunjang. Hal ini dikarenakan kurangnya alat kerja yang menjadi kebutuhan karyawan dan perusahaan, seperti mesin, penerangan, peralatan.
3. Salah menempatkan pembagian pekerjaan. Salah penempatan juga merupakan salah satu penyebab rendahnya produktivitas kerja pegawai, karena ketidakmampuan untuk membangun teamwork yang baik antar karyawan.
4. Rendahnya tingkat upah dan tidak ada sistem pemberian reward bagi pegawai yang berprestasi baik (Rivai, 2009: 405).

Untuk menjadi salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang terkemuka, PT. Al Andalus Nusantara Travel berusaha semaksimal mungkin untuk terus-menerus melakukan perbaikan proses pelayanan yang diberikan kepada jamaahnya. Pelayanan yang diberikan kepada jama'ah harus terus dievaluasi agar dalam memberikan pelayanan yang selanjutnya bisa lebih baik dan memuaskan. PT. Al Andalus Nusantara Travel dengan kelengkapan fasilitas yang dimilikinya selalu mengoptimalkan perubahan dan peningkatan yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Perubahan dan peningkatan ini selalu dilakukan dalam ranah peningkatan pelayanan kepada jamaah.

Terdapat 2 (dua) hal yang harus diperhatikan dalam pengaplikasian TQM untuk perbaikan perusahaan secara terus menerus adalah:

#### 1. Internal

Lingkungan internal merupakan suatu kondisi yang ada di dalam suatu perusahaan. Analisis internal adalah prose perencanaan strategi menentukan letak kekuatan dan kelemahan suatu perusahaan. Ada beberapa unsur analisis lingkungan internal, salah satunya adalah sumber daya manusia. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Dalam pengaplikasian *Total Quality Management* (TQM) pada PT. Al Andalus Nusantara Travel ada 3 (tiga) bagian terpenting, yaitu: divisi marketing haji dan umrah, divisi kreatif dan perlengkapan, serta divisi IT.

##### a. Jabatan sebagai marketing haji dan umrah

Tabel.3. Tugas Divisi marketing

No	Fungsi,Tugas,dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan	Kualifikasi dan Persyaratan Jabatan
1.	Memimpin, mengarahkan, melayani dan mengkoordinir semua	Tercapainya kelancaran penjualan di kantor	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana,

	element penjualan mulai dari promosi penjualan sampai dengan kepulauan jamaah ditanah air.		selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork
2.	Menyusun rencana kerja, pembagian tugas dan memberikan pengarahan serta pembinaan kepada bawahannya.	Mampu menciptakan hubungan baik intra personal, pekerjaan lebih terarah dan profesional, memiliki tanggungjawab dan tujuan baik untuk keberhasilan pribadi maupun tim	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana, selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork
3	Menyiapkan seluruh perlengkapan jamaah baik dalam kota maupun luar kota	Seluruh perlengkapan jamaah disesuaikan dengan standar PT. Al Andalus Nusantara Travel serta tidak ada kecacatan pada perlengkapan jamaah.	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana, selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork
4.	Stand by live chat zopim	Adanya komunikasi antara pengunjung zopim dan tim marketing, penambahan jamaah serta semakin banyak masyarakat yang mengenal PT. Al Andalus Nusantara Travel	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana, selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork

Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

#### Perwakilan Semarang

Divisi marketing berperan sebagai mencari dan mempertahankan jamaah. PT. Al Andalus Nusantara Travel sudah berbasis e-commerce artinya dari sejak penjualan paket umrah sampai dengan pendaftaran calon jamaah sudah berbasis by internet.

## b. Jabatan sebagai Divisi Kreatif dan Pelengkapan

Tabel.4. Tugas Divisi Kreatif dan Pelengkapan

No	Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan	Kualifikasi dan Persyaratan Jabatan
1.	Membuat seluruh kebutuhan pendukung marketing, dimulai dari mendesain logo, banner, flyer website dan lain-lain. Mengontrol seluruh perlengkapan yang masuk dan keluar, melakukan quality control perlengkapan jamaah, sertamendata total perlengkapan setiap bulan	Desain website yang selalu berubah sesuai arahan pimpinan, tampilan website yang tidak monoton, perlengkapan jamaah lengkap dan tidak ada kecacatan dan terkontrolnya jumlah perlengkapan yang masuk dan keluar.	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana, selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork.
2.	Menyiapkan segala kebutuhan gift atau hadiah untuk jamaah dan terus berkoordinasi kepada pihak konveksi.	Terjadinya hubungan baik atau konduktif pihak Internal maupun Eksternal perusahaan.	Tidak diharuskan yang sudah bergelar sarjana, selama keinginan belajar, dan mampu bekerja secara teamwork

Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

## Perwakilan Semarang

Pada divisi kreatif dan perlengkapan memiliki tanggungjawab untuk menunjang segala kebutuhan pada divisi marketing. Mulai dari kebutuhan logo perusahaan, desain website sampai dengan penjualan untuk divisinya itu sendiri. Dalam hal ini, pimpinan PT. Al Andalus Nusantara Travel mengarahkan untuk divisi kreatif dan perlengkapan harus berkarya bukan hanya untuk Andalus akan tetapi untuk travel atau masyarakat lain. Dengan menerima



pesanan seperti desain logo bahkan pembuatan buku tahunan dan lain sebagainya.

c. Jabatan sebagai divisi IT

Tabel.5. Tugas Divisi IT

No	Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan	Kualifikasi dan Persyaratan Jabatan
1.	Memonitor seluruh kerja website, memonitor absen pegawai, memonitor Andalus Digital Apps	Tidak ada hambatan dalam website, selalu update kinerja pegawai, adanya pembaharuan pada aplikasi Andalus Digital Apps	Memiliki pengalaman dibidang IT, amanah, teliti serta jujur yang menjadi prioritas utama

Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

Perwakilan Semarang

Peran divisi IT bertanggungjawab secara penuh terhadap website perusahaan, jika ada kendala harus segera diperbaiki karna website merupakan kunci utama dari penjualan produk.

2. Eksternal

Ada beberapa pendapat yang mengemukakan tentang lingkungan eksternal, diantaranya adalah menurut pendapat Chuck Williams, lingkungan eksternal adalah semua kejadian diluar perusahaan yang memiliki potensi untuk mempengaruhi perusahaan. Menurut James A.F. Stoner, lingkungan eksternal adalah terdiri dari unsur-unsur yang berada diluar organisasi, yang relevan pada kegiatan organisasi tersebut, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi eksternal adalah menyangkut bagian luar (tubuh, diri, dsb). Lingkungan eksternal yang dimaksud yaitu pihak kedua atau ketiga yang membantu kelancaran kinerja perusahaan dalam menangani jamaah. Ada beberapa bagian pihak yang terkait, antaranya yaitu:

a. Pelayanan Administrasi dan Dokumen

Pelayanan administrasi dan dokumen umroh, merupakan hal wajib bagi tiap jamaah harus melengkapi segala dokumen dan administrasi pada saat pendaftaran sampai sebelum keberangkatan. Dan perusahaan pun melengkapi dokumen umroh berupa paspor, visa, tiket penerbangan dan akomodasi selama di tanah suci untuk nantinya dilaporkan pada menteri haji dan umroh yang bersangkutan. Hal ini adalah sebagai bentuk pengawasan pemerintah pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang haji dan umroh, dimana jika ada perusahaan yang melanggar atau tidak mengikuti aturan pemerintah, maka pemerintah bisa langsung mencabut izin usaha yang telah diberikan dan memblacklist para travel yang nakal agar tidak ada penipuan pada calon jamaah.

b. Transportasi

Transportasi adalah suatu proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu alat bantu kendaraan darat, laut, maupun udara, baik umum maupun pribadi dengan menggunakan mesin atau tidak menggunakan mesin.

Gambar 9. Partner Pesawat



Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

Keramahan para pramugari kepada para penumpang selain itu juga kemudahan komunikasi antara jamaah dan pramugari dikarenakan rata-rata yang menjadi pramugari dari maskapai pesawat tersebut adalah orang Indonesia. Pesawat partner merupakan satu-satunya pesawat yang memiliki fasilitas musholla didalamnya serta perjalanan yang langsung (direct) ke Madinah sehingga dapat mempersingkat perjalanan. Fasilitas yang satu ini merupakan hak jamaah untuk mendapatkan transportasi yang layak, nyaman dan aman, Karena perjalanan yang sangat jauh memakan waktu yang berjam-jam selama perjalanan Indonesia menuju Arab Saudi dan sebaliknya.

Untuk akomodasi transportasi selama di Arab Saudi PT. Al Andalus Nusantara Travel menggunakan salah satu transportasi terbaik di Arab Saudi, bus Saptco dan Higer. Transportasi yang disediakan untuk mengantarkan jamaah dari bandara ke hotel dan untuk berziarah ke tempat bersejarah.

Gambar 10. Partner bus



Sumber: Data PT. Al Andalus Nusantara Travel

b. Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jama'ah menginap sehingga jama'ah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jama'ah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jama'ah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi.

c. Kesehatan

Pelayanan kesehatan umroh ini merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi sangatlah ekstrim, sering kali mengakibatkan banyak jamaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari, apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jamaah yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya maka dari itu sebelum keberangkatan perjalanan umrah seluruh jamaah harus menyerahkan dokumen berupa buku kuning. Buku kuning sebagai bukti bahwa calon jamaah tersebut telah melaksanakan suntik meningitis dan suntik influenza. Serta pihak PT. Al Andalus Nusantara Travel mengingatkan kepada seluruh jamaah untuk membawa keperluan obatobatan pribadi Selain itu, PT. Al Andalus Nusantara Travel selalu menyiapkan kebutuhan obat-obatan umum seperti minyak kayu putih atau fresh care, tolak angin atau antimo dan obat pusing.

d. Akomodasi Hotel

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai tempat tinggal selama beribadah disana

untuk jamaah umroh PT. Al Andalus Nusantara Travel beristirahat. Tempat penginapan sesuai dengan program yang dibayarkan oleh jamaah, PT. Al Andalus Nusantara Travel menggunakan hotel bintang 5 dengan taraf nasional dan internasional. Berbeda disalah satu paket, yaitu paket hemat. Salah satu paket tersebut PT. Al Andalus Nusantara Travel menggunakan hotel berbintang 4, namun tetap pada fasilitas dan jarak yang tidak begitu jauh dari masjid. Untuk ketiga paket lainnya lokasi tempat penginapan jamaah lebih dekat dibandingkan pada paket hemat, jarak hotel dengan pelataran masjid hanya beberapa meter saja, agar jamaah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidl Haram sehingga bias melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah.

## **B. Manfaat dan Analisis Total Quality Management (TQM) Pada PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang**

### **1. Manfaat Total Quality Management (TQM) PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang**

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM khususnya bagi pelanggan atau jamaah, perusahaan maupun bagi pegawai. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan tersebut. Perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute yang dilakukan melalui perbaikan secara terus-menerus (Tjiptono, 2003:10).

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang efektif membawa pengaruh positif yang akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi itu sendiri. Menurut Hessel sebagaimana dikutip oleh M. N. Nasution (2002: 53) beberapa manfaat penerapan *Total Quality Management* (TQM) bagi organisasi antara lain:

- a. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, product features, dan serviceability.
- b. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pekerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
- c. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat.
- d. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga pekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab akan meningkatkan kinerja organisasi.

Manfaat tersebut didasarkan pada sistem kerja dari program TQM yang berlandaskan pada perbaikan berkesinambungan atau berkelanjutan. Hal ini dapat mengurangi berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan jamaah atau pelanggan. Dari kedua faktor tersebut pada akhirnya akan meningkatkan profit atau keuntungan. Menurut Sadgrove (1995: 87) terdapat tiga manfaat utama program TQM, yaitu manfaat bagi jamaah atau pelanggan, manfaat bagi karyawan dan manfaat bagi perusahaan.

1) Manfaat TQM bagi jamaah adalah:

- a) Sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan yang diberikan oleh travel.
- b) Kepedulian terhadap jamaah lebih diutamakan dan juga jamaah lebih diperhatikan.
- c) Kepuasan jamaah terjamin.

2) Manfaat TQM bagi perusahaan adalah:

- a) Memiliki produk dan pelayanan yang berkualitas
- b) Produktifitas meningkat

- c) Berkurangnya produk yang gagal
  - d) Membuat perusahaan lebih sensitif terhadap kebutuhan jamaah
  - e) Membuat perusahaan siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan
- 3) Manfaat TQM bagi pegawai adalah:
- a) Pemberdayaan
  - b) Membantu terciptanya teamwork
  - c) Lebih terlatih dan berkemampuan
  - d) Lebih dihargai dan diakui
  - e) Menginspirasi pegawai untuk memberikan kualitas terbaik dalam setiap aktifitas.
- 4) Manfaat *Total Quality Management* secara umum, antara lain:
- a) Menjadikan perusahaan sebagai leader bukan follower
  - b) Membantu terciptanya teamwork
  - c) Meningkatkan sensitivitas perusahaan terhadap kebutuhan jamaah
  - d) Membuat organisasi lebih siap beradaptasi dengan perubahan
  - e) Memudahkan hubungan komunikasi antar divisi Meningkatkan daya saing dengan cara perbaikan kemampuan sumber daya manusia dan kualitas produk secara terus menerus (Zamit, 2001: 180).

## 2. Analisis *Total Quality Management* (TQM) Pada PT Al Andalus Nusantara Perwakilan Semarang

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian Bab II, menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM), yaitu:

### a. Kepuasan pelanggan

Misi utama dari sebuah institusi atau perusahaan adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Perkembangan sebuah perusahaan berawal dari kesesuaian layanan

perusahaan dengan kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai mutu yang diharapkan maka perusahaan harus memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggannya. Tanpa adanya pelanggan maka perusahaan tersebut tidak akan ada dan tidak bisa menunjukkan eksistensinya.

Kepuasan pelanggan harus diberikan secara adil pada setiap layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada jamaahnya. Seperti dalam kemudahan proses pendaftaran, proses pengumpulan dokumen-dokumen, pembayaran, pendampingan dalam suntik meningitis dan pembuatan paspor jika belum ada, perlengkapan yang lengkap dan berkualitas serta kemudahankemudahan lainnya yang dapat dirasakan oleh jamaah.

Untuk mengukur kepuasan jamaahnya, PT. Al Andalus Nusantara Travel akan memberikan lembaran quisioner kepada jamaahnya selama menunggu bagasi dan jemputan keluarganya di Lounge Bandara, quisioner tersebut berisikan tentang penilaian jamaah tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah sejak di tanah air, selama di tanah suci dan kembali lagi ke Indonesia. Selain itu, PT. Al Andalus Nusantara Travel memberikan kesempatan kepada para jamaah nya untuk menyampaikan kritik dan saran secara langsung setelah kepulangan dari beribadah di Lounge Bandara, karena selama proses menunggu penjemputan keluarga dan bagasi seluruh jamaah akan ditempatkan di Lounge Bandara. PT. Al Andalus Nusantara Travel sangat terbuka atas kritik dan saran yang diberikan para jamaahnya demi kesuksesan bagi perusahaan dan kenyamanan bagi jamaah-jamaah umrah berikutnya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Pimpinan PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang Bapak Heru: *“PT. Al Andalus Nusantara Travel berusaha semaksimal mungkin untuk selalu memudahkan seluruh jamaah, baik jamaah yang*



*memilih paket Hemat Hudabiyah hingga paket Gold. Semua pelayanan yang diberikan secara merata dan adil, hanya saja untuk paket Gold kita sebagai perusahaan lebih mengikuti semua keinginan calon jamaah, karna paket ini paket VVIP. PT. Al Andalus Nusantara Travel memberikan kemudahan layanan informasi selama 24 jam bagi jamaah yang ingin mengetahui info tentang Andalus Group, bisa langsung ke website aja. Untuk kemudahan pendaftaran bisa dilakukan secara langsung di website juga dan akan dibimbing secara langsung atau by phone dengan tim kita, kemudahan dari segi pengumpulan dokumentasi juga jamaah tidak perlu repot-repot datang ke kantor, bisa langsung difoto dan dikirimkan melalui whats app ke tim kami kecuali hal-hal yang mengharuskan calon jamaah tersebut datang ke kantor. Semua dimudahkan, tidak dipersulit. Kalau ada yang menggajal silakan langsung hubungi kami, jika ada yang belum lengkap dokumennya seperti pembuatan paspor, perpanjangan atau penambahan nama bisa langsung komunikasikan ke tim kami biar nanti kamu bantu segala kebutuhannya.*

b. Respek terhadap orang

Untuk meningkatkan pelayanan perusahaan maka diperlukan adanya sumber daya karyawan yang memiliki kecakapan berfikir secara rasional dan kritis, kecakapan berinteraksi sosial, serta kemampuan akademik. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Pimpinan PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang Bapak Heru: *“Yang Saya butuhkan adalah orang-orang yang mau terus belajar. Gelar sarjana tidak menjadi hal penting bagi Saya, selama dia mampu dan bertanggungjawab, berkompeten dalam bidangnya serta memiliki semangat untuk menuju kesuksesan, orang-orang yang seperti itulah yang Saya butuhkan. Bagi Saya, bekerja bukan hanya mengandalkan tangan dan kaki, tetapi harus melibatkan otak dan hati. Melakukan*

*apapun tanpa hati yang ikhlas, tidak akan menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan tujuan kita. Dalam melayani para tamu Allah, seringkali saya berpesan kepada seluruh tim khususnya tim marketing haji dan umrah untuk melayani jamaah dengan hati yang sabar, yang ikhlas agar jamaah semua merasa senang dan merasa disayang oleh kita”.*

Salah satu hal yang fundamental dari TQM adalah pengembangan sumber daya karyawan secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pembelajaran. Pelatihan dibutuhkan untuk melatih karyawan yang berbeda latar belakangnya agar dapat bekerja sama secara harmonis. Tujuan diadakannya pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap karyawan, serta meningkatkan kualitas perusahaan secara keseluruhan sehingga perusahaan tersebut lebih kompetitif.

Dengan kata lain, tujuan pelatihan adalah meningkatkan kinerja yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing perusahaan. Sebagaimana yang telah dikatakan Bapak Heru: *“Dizaman sekarang ini, pada saat melamar kerja bukan hanya ijazah yang menjadi penting dan dibutuhkan, akan tetapi lebih menjadi penting lagi skill yang kita miliki. Semakin banyak kemampuan dan kebiasaan yang kita punya, maka bukan lagi kita yang mencari pekerjaan, tetapi perusahaan yang membutuhkan kita. Untuk karyawan di Andalus Group sendiri, kami baru saja mengirimkan beberapa pegawai untuk stay di Pare, Kampung Inggris. Bahasa menjadi sangat penting untuk saat ini, apalagi kita bekerja di travel haji dan umrah, minimal kita harus mampu berkomunikasi menggunakan bahasa inggris atau bahasa arab. Setelah ini akan di rolling, siapa yang akan pergi ke Pare sama seperti kawan-kawan yang lainnya”.*

c. Manajemen berdasarkan fakta

Pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta yang nyata dan didapatkan dari berbagai sumber informasi diseluruh jajaran perusahaan. Jadi tidak semata-mata atas dasar menduga-duga ataupun intuisi.

e. Perbaikan berkesinambungan

Perusahaan harus selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus. Perbaikan tersebut dilakukan dengan pengembangan sarana dan prasarana seperti disediakan ruangan istirahat dengan kasur dan lainnya untuk karyawan yang tetap stay dikantor, musholla untuk para karyawan dan jama'ah yang ingin melaksanakan ibadah sholat dan adanya televisi yang live dari Arab Saudi agar jama'ah yang datang bisa menyaksikan langsung keadaan seperti apa disana. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak Heru: *“Alhamdulillah kantor ini terdapat ruang tamu, ruang kerja Saya dan musholla yang nyaman untuk karyawan perempuan dan jamaah yang datang kekantor. Terdapat pusat ruang kerja anak-anak semua dan ada dapur untuk tempat masak dan anak-anak makan, dan dilantai 2 ada kamar khusus laki-laki yang nginep dikantor. Semua fasilitas yang disediakan untuk kenyamanan semuanya, termasuk jamaah dan seluruh karyawan disini, juga kita sediakan TV yang menyiarkan secara langsung kondisi tanah suci saat ini, dan bisa juga dipergunakan untuk kebutuhan marketing (memasarkan produk melalui website Andalus Group, [www.andalustravel.net](http://www.andalustravel.net)”*.

Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kontribusi yang besar terhadap keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, penyediaan ruang pelayanan dan alat merupakan prioritas utama. Dengan kondisi ruangan yang nyaman, maka akan membantu proses pelayanan yang baik kepada para jamaahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dalam pengaplikasian *Total Quality Manajemen (TQM)* pada PT. Al Andalus Nusantara Travel, sudah sangat baik jika dilihat dari empat prinsip utama TQM yang sudah ada, tetapi tetap butuh perbaikan secara terus-menerus pada perusahaan baik dalam segi internal maupun eksternal.

Dari segi internal, PT. Al Andalus Nusantara Travel sudah memiliki sumber daya manusia (pegawai) yang berkompeten dan berpengalaman dalam bidangnya serta sesuai dengan pengaplikasian TQM, tetapi permasalahan yang dihadapi PT. Al Andalus Nusantara Travel adalah sumber daya manusia yang belum sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan serta jumlah sumber daya manusia yang terlalu banyak. Perbaikan semacam ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar terciptanya sumber daya manusia yang professional untuk melayani para jamaah.

Sedangkan dari segi eksternal, PT. Al Andalus Nusantara Travel sudah baik pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan jamaah. Semoga PT. Al Andalus Nusantara Travel dapat menjadi contoh untuk perusahaan travel haji dan umrah lainnya, adanya perbaikan secara terus-menerus baik dalam hal pelayanan kepada amupun dalam hal lainnya. Semoga semakin bertambahnya jumlah jamaah umrah ditiap tahunnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Al Andalus Nusantara Travel kepada jamaah umrah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi yang mudah, dapat diakses secara online sehingga lebih membantu dan memudahkan jamaah dalam melengkapi dokumen ibadah umrah, mengisi formulir, membayar pendaftaran dan pelunasan ibadah umrah, sehingga jamaah yang berhalangan untuk datang ke kantor dapat melengkapinya secara online.

- b. Pelayanan ibadah umrah saat di Makkah dan Madinah yang diterapkan sesuai dengan teori dan praktek, membantu segala keperluan dan kebutuhan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah sehingga jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta akomodasi yang memadai dengan fasilitas internasional dan lokal, serta transportasi yang nyaman sehingga jamaah umrah dapat merasakan ketenangan, kenyamanan, keamanan dalam melaksanakan ibadah umrah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang dilakukan oleh penulis, dalam aplikasi *Total Quality Manajemen* (TQM) pada PT Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang, sudah sangat baik jika dilihat dari empat prinsip utama TQM yang sudah ada, tetapi tetap butuh perbaikan secara terus-menerus.

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada jama'ah, PT Al Andalus Nusantara Travel berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQM di perusahaan. Hal ini terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM yang dijalankan di perusahaan tersebut seperti adanya pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi diterapkannya TQM adalah bentuk kerjasama diantara semua komponen perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan bawahan ataupun kerja sama antar karyawan. Indikasi yang lain yaitu perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan.
2. Manfaat yang didapatkan oleh perusahaan pun sudah terlihat jelas, bahwa banyaknya para alumni jamaah yang melakukan pembelian ulang atas jasa dan produk yang ditawarkan, serta adanya rekomendasi dari para alumni jamaah kepada para calon jamaah yang baru.

Dari segi internal, PT Al Andalus Nusantara Travel sudah memiliki sumber daya manusia (pegawai) yang berkompeten dan berpengalaman dalam bidangnya serta sesuai dengan pengaplikasian TQM, tetapi permasalahan yang dihadapi PT Al Andalus Nusantara Travel adalah sumber daya manusia yang belum sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan serta jumlah sumber daya manusia yang terlalu

banyak. Perbaikan semacam ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar terciptanya sumber daya manusia yang professional untuk melayani para jamaah.

Sedangkan dari segi eksternal, PT. Al Andalus Nusantara Travel sudah baik pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan jamaah. Semoga PT Al Andalus Nusantara Travel dapat menjadi contoh untuk perusahaan travel haji dan umrah lainnya, adanya perbaikan secara terus-menerus baik dalam hal pelayanan kepada amupun dalam hal lainnya. Semoga semakin bertambahnya jumlah jamaah umrah ditiap tahunnya.

## **B. Saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT Al Andalus Nusantara Travel dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi demi kesuksesan dan keberhasilan PT Al Andalus Nusantara Travel di masa mendatang, ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan PT Al Andalus Nusantara Travel yang sudah baik agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa mendatang.
2. Mempertahankan hubungan yang baik antara divisi satu dengan divisi yang lain agar terciptanya kerjasama yang baik disemua divisi.
3. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menerapkan unsur-unsur TQM dalam meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan- perusahaan lain.
4. Perusahaan harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi-kekurangan yang ada.
5. Meningkatkan kembali controlling dan evaluasi program yang dilaksanakan, dengan tujuan agar pelayanan perjalanan ibadah umrah kedepannya semakin lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin, 2001. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Aqilla, Umi. 2013. *Panduan Praktis Haji & Umrah*. Jakarta Timur: Al-Maghfiroh.
- Depag RI. 2003. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Semarang: As-Syifa'.
- Depag RI. 2006. *Modul Pembelajaran Manasik Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- Departemen Agama RI, 2009, Undang- undang Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Jakarta: Direktorat Jamaah Haji dan Umroh.
- Departemen Agama RI, 2012. *Alqur'an per Kata, Tajwid Warna*, Jakarta: Surprise.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Edisi keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Peneltian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardjosoedarma, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ikhsan, Ahmad Maulidi Nur. 2016. *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*
- Jaelani, Ahmad. 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji & Umrah*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT.Raja Gravindo Persada.
- Kementerian Agama RI. 2003. *Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta: Balai Pustaka.



- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Khotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J, 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, Edi dan Harun Abu Rofi'ie. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Jogjakarta: Safirah.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasetya, Ahmad Syaerozi. 2013. *Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Tegal) Tahun 2011*.
- Rahman, Fajri Ziha. 2011. *Penerapan Total Quality Management (TQM) serta pengaruh terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di rumah sakit islam kendal*.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsir. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD. Cet. XV.
- Sembodo, Dimas Priyo. 2010. *Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*.

- Sholihah, Mar'atus. 2011. *Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata, 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Tim Penyusun Akademik. 2018. *Panduan Penyusunan Skripsi*. Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_.2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

## **DRAF WAWANCARA**

### **A. Pertanyaan untuk Pimpinan Cabang PT. Al Andalus Nusantara**

#### **Travel Perwakilan Semarang**

1. Apa saja persoalan yang sering dihadapi dalam pelayanan di perusahaan Bapak?
2. Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di perusahaan Bapak?
3. Apakah setiap persoalan dikomunikasikan dengan karyawan?
4. Apakah dalam pembentukan tim melibatkan semua sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan?
5. Bagaimana respon karyawan pada saat mengatasi persoalan?
6. Apakah antara manajer dan karyawan terjalin komunikasi dengan baik?
7. Apa bentuk-bentuk komunikasi yang dilakukan antara manajer dan karyawan?
8. Bagaimana mekanisme peningkatan sumber daya manusia dalam pelayanan?
9. Adakah upaya yang selalu dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan?
10. Bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang sering dihadapi dalam pengelolaan di PT. Al Andalus Nusantara Travel?
11. Bagaimana cara untuk meningkatkan kekuatan dan peluang dalam pelayanan?

### **B. Pertanyaan untuk Karyawan PT. Al Andalus Nusantara Travel**

#### **Perwakilan Semarang**

1. Bagaimana pemberdayaan karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel?
2. Apakah ada pelatihan atau pendidikan untuk para karyawan? Ya/tidak?
3. Bagaimana bentuk-bentuk pelatihan atau pendidikannya?
4. Apakah para karyawan diberi kesempatan dalam memberikan saran demi kebaikan perusahaan?

5. Apakah dalam pengambilan keputusan melibatkan para karyawan?
6. Apakah ada penghargaan bagi karyawan yang mempunyai prestasi yang membanggakan?
7. Bagaimana bentuk-bentuk penghargaan tersebut?

**C. Pertanyaan untuk Jamaah Umrah PT. Al Andalus Nusantara Travel Perwakilan Semarang**

1. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Al Andalus Nusantara Travel?
2. Adakah standar dalam pelayanan di PT. Al Andalus Nusantara Travel?
3. Apakah moto khusus, aman dan nyaman sesuai dengan pelayanan yang diberikan?
4. Bagaimana kualitas muthowif?
5. Apakah PT. Al Andalus Nusantara Travel memberikan pelayanan yang profesional?
6. Adakah pelanggan yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan? Ya/tidak?
7. Bagaimana menanggapi jama'ah yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan?
8. Apakah PT. Al Andalus Nusantara Travel menyediakan kotak saran untuk para jama'ah?

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### a. Foto Pameran di Paragon Mall Semarang



### b. Foto Perlengkapan, Akomodasi, Transportasi





c. Foto-Foto Saat Bimbingan Manasik Umrah



d. Foto-Foto Jamaah Umrah Semarang Sebelum Keberangkatan



e. Foto-Foto Jamaah Umrah Selama di Tanah Suci









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Abdul Nasir  
TTL : Kendal, 19 September 1993  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Jl. Wonomulyo Mukti Timur IV No. G400,  
Tlogomulyo, Pedurungan, Semarang  
Gmail : ahmadnash09@gmail.com

### Pendidikan Formal

1. MI Krajankulon Kaliwungu : Lulus Tahun 2006
2. SMP Negeri 1 Brangsong : Lulus Tahun 2009
3. SMA Negeri 1 Kaliwungu : Lulus Tahun 2012
4. Universitas Islam Negeri Walisongo : Lulus Tahun 2020

### Pendidikan Non Formal

1. TPQ Roudhotul Falah Pungkuran  
Kutoharjo Kaliwungu : Lulus Tahun 2001
2. Madrasah Assasiyyatul Qur'an  
Roudhotul Falah Kutoharjo : Lulus Tahun 2007
3. Madrasah Diniyyah Wustho  
Sunan Katong Kaliwungu : Lulus Tahun 2010
4. Madrasah Diniyyah Ulya  
Sunan Katong Kaliwungu : Tahun 2013

### Pengalaman Organisasi

1. Anggota IRMAKA (Ikatan Remaja  
Masjid Al-Muttaqin Kaliwungu) : 2012
2. Ketua Remaja Kp. Demangan RT02/RW10  
Krajankulon Kaliwungu : 2013-2015
3. Anggota Jamiyah Al Aziz Wustho  
Ulya Sunan Katong Kaliwungu : 2013
4. Anggota PMII Rayon Dakwah : 2013

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 19 Juni 2020  
Peneliti,

Muhammad Abdul Nasir  
NIM. 131311099