

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
TERHADAP PELAYANAN IBADAH HAJI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2023**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**LIA LAELATUL FUADAH
2017103061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lia Laelatul Fuadah
NIM : 2017103061
Jenjang : S-1
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

Menyatakan dengan ini bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2023” adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya berhak menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 01 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Lia Laelatul Fuadah
NIM. 2017103061



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126 Telepon (0281) 635624 Faksimili
(0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP
PELAYANAN IBADAH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2023**

Yang disusun oleh Lia Laelatul Fuadah NIM. 2017103061 Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis Tanggal 21 Maret 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.) dalam Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Ulul Aedi, M.Ag
NIP.198705072020121006

Sekretaris Sidang/Penguji II

Alfi Nur'aini, M.Ag
NIP.19930730 201908 2001

Penguji Utama

Arsam, M.S.I
NIP.19780812200901 1 011

Mengesahkan,

Purwokerto, Senin, 01-04-2024

Dekan,

Dr. Muskinul Fuad, M.Ag
NIP.19741226 200003 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

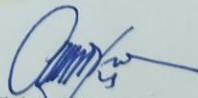
Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : Lia Laelatul Fuadah
NIM : 2017103061
Jenjang : S1
Fakultas/ Jurusan : Dakwah / Manajemen dan Komunikasi Islam
Judul : Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi tersebut dapat diujikan dalam sidang munaqosyah.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dosen Pembimbing



Ulul Aqdi M. Ag
NIP.198705072020121006

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: "Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya"

(Q.S Al – Baqarah: 286)¹



¹ Al Qur'an, Al Baqarah: 286, Al-Qur'an Al – Quddus, (Kudus: PT Buya Barokah, 2022), hlm. 48.

PERSEMBAHAN

“Jika tepat didepan matamu terdapat derasnya arus, gelap dan dalamnya sebuah arungan, yakinlah bahwa terdapat kuat yang lebih besar pada dirimu, genggamlah semua itu sampai jiwa kecilmu mengatakan bahwa aku bisa menggapainya.” (Lia)

Selalu ada kata indah dalam segala hal, dan yang terindah dalam skripsi ini adanya lempar persembahan. Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat yang sangat luar biasa, memberi kekuatan dan kemudahan serta pertolongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai tuntas.

Segala bentuk perjuangan yang telah penulis lakukan, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua Orang tua penulis, Bapak Ahmad Syahidan dan Ibu Siti Rohimah yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, dan do'a yang tak terhingga agar penulis dapat sukses bahagia dunia akhirat serta selalu meyakinkan penulis bahwa diri ini bisa melakukannya.
2. Bapak Ulul Aedi, M.Ag selaku dosen pembimbing, terima kasih atas semua bimbingan, arahan, kritik, saran, serta motivasi. Penulis sangat bersyukur bisa menjadi salah satu mahasiswi bimbingan Bapak.
3. Almamater penulis Pondok Pesantren Al Hidayah Karangturi Purwokerto.
4. Almamater penulis Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Fakultas Dakwah dan Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP
PELAYANAN IBADAH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2023**

Lia Laelatul Fuadah

NIM. 2017103061

Email: liaelafuadah@gmail.com

**Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Prof. K.H. Saifuddin
Zuhri Purwokerto**

ABSTRAK

Kualitas mutu Kementerian Agama dirumuskan berdasarkan manajemen. Pelaksanaan manajemen dilakukan dari perencanaan sampai pada implementasi sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, tujuannya merujuk pada pelayanan. Upaya menjalankan pelayanan tersebut, terdapat terobosan manajemen guna meningkatkan kualitas suatu produk atau jasa yakni *Total Quality Management (TQM)*. *TQM* merupakan upaya memaksimalkan proses ataupun kegiatan daya saing terhadap organisasi lain melalui perbaikan secara terus-menerus. Perbaikan tersebut mencakup dalam jasa, proses, dan manusia yang terlibat untuk memberikan pelayanan baik dengan tujuan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap pelaksanaan pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Pegawai Seksi Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dan jama' ah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* sudah diterapkan pada Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Dibuktikan dengan memenuhi cakupan karakteristik *TQM* yang diterapkan terhadap jamaah yaitu fokus terhadap pelanggan, obsesi pada kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen kurun waktu jangka panjang, kerja sama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, mengadakan pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan pemberdayaan anggota. Akan tetapi karakteristik tersebut belum dilaksanakan secara maksimal pada perbaikan sistem secara berkesinambungan seperti kendala kurangnya promosi MPP (Mall Pelayanan Publik) sebagai salah satu pelayanan baru yang diterapkan pada pelayanan ibadah haji, sehingga tidak sedikit jamaah yang belum mengetahui pelayanan tersebut. Disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dipengaruhi oleh harus adanya perbaikan sistem manajemen terhadap kegiatan secara terusan dengan merujuk pada tujuan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Pelayanan Ibadah Haji,
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas**

**THE APPLICATION TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TO
THE HAJJ PILGRIMAGE SERVICE OF THE BANYUMAS DISTRICT
MINISTRY OF RELIGION OFFICE IN 2023**

**Lia Laelatul Fuadah
NIM. 2017103061**

Email: lialaelafuadah@gmail.com

**Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto**

ABSTRACT

The quality of the Ministry of Religious Affairs is formulated based on management. The implementation of management is carried out from planning to implementation according to predetermined goals. In this case, the goal refers to service. Efforts to run the service, there is a management breakthrough to improve the quality of a product or service, namely Total Quality Management (TQM). Total Quality Management (TQM) is an effort to maximize the process or activities of competitiveness against other organizations through continuous improvement. These improvements include services, processes, and people involved to provide good service with the aim of customer satisfaction.

This study aims to analyze the application of Total Quality Management (TQM) to the implementation of Hajj pilgrimage services at the Office of the Ministry of Religion of Banyumas Regency. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are observation, interview, and documentation. The research informants consisted of employees of the Hajj Service Section of the Office of the Ministry of Religion of Banyumas Regency and pilgrims.

Translated with DeepL.com (free version)The results showed that the application of Total Quality Management (TQM) has been applied to the Hajj Services of the Office of the Ministry of Religion of Banyumas Regency. Proven by fulfilling the scope of TQM characteristics applied to pilgrims, namely customer focus, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, teamwork, continuous system improvement, conducting education and training, controlled freedom, unity of purpose, and the involvement of member empowerment. However, these characteristics have not been implemented optimally in continuous system improvement such as the lack of MPP (Public Service Mall) promotion as one of the new services applied to Hajj services, so that not a few pilgrims who do not know the service. It is concluded that the successful implementation of Total Quality Management (TQM) is influenced by the improvement of the management system of continuous activities with reference to the goal of customer satisfaction.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Hajj Services, Office of the Ministry of Religious Affairs of Banyumas Regency

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada beliau Nabi Agung Muhammad SAW, kepada keluarga-Nya, para sahabat, tabi’in dan tabi’at serta sampai kepada kita selaku umatnya diseluruh alam.

Selesainya skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang terlibat dan tidak lepas dari dukungan serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Alief Budiyo, M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Nawawi, M. Hum., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, MA., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sekaligus selaku Dosen Pembimbing penyusun skripsi yang telah

memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan serta membalas kebaikan Bapak.

8. Segenap Dosen dan Staff Civitas Akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Orang tua tercinta Bapak Ahmad Syahidan dan Ibu Siti Rohimah serta adik saya, Muhammad Fathul Yaqin dan Muhammad Yusuf Nur Muzzaki. Terima kasih telah selalu memberikan dukungan, do'a, serta kasih sayang perhatian kalian kepada penulis sampai saat ini.
10. Teman-teman KKN, PPL, yang telah memberikan kenangan canda tawa serta support do'a serta semangat kepada penulis.
11. Teman seperjuangan Manajemen Dakwah B Angkatan 2020, terkhusus Rohyatun Istyana, Anissa Lais, Subhan Yusuf, Safnah Windi Astuti, Dimas Aji, Gufron, Hengky, dan teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungannya.
12. Romo Kyai Abah Muhaimin beserta keluarga besar Pondok Pesantren Al Ijtihad Watta'fwidl yang selalu penulis harapkan ridlo, barokah serta ziadah do'a dan ilmunya.
13. Ibu Nyai Dra. Nadhiroh Noeris beserta keluarga besar Pondok Pesantren Al Hidayah Karangsucu Purwokerto yang selalu penulis harapkan ridlo, barokah serta ziadah do'a dan ilmunya.
14. Teman seperjuangan Pondok Pesantren Al Hidayah Karangsucu Purwokerto, Mba Rizka, Mba Uswatun, Mba Sifdi, Mas Pandu, Restu Meisya, Syafadila, Fajri Hani, Mba Auliya Ummah, Ning Ngismatul Izza, Fitri Nafisah dan teman lainnya yang telah memberikan dukungan serta *support*.
15. Teman-teman Komplek Darul Hikmah terkhusus kamar Asyarifah 2, Mba Jihan, Mba Gesti, Ridha, Safrina, Al Mumtahanah, Hanun Afiqatus, Inge, Latifah yang telah memberikan dukungan semangat selama proses pengerjaan skripsi.
16. Teman-teman penulis seluruh member AB, Yusi, Tika, Syalwa, Eva, Titin, Vabia, Elsy, Enggar, Septi yang selalu memberi dukungan secara jarak jauh

namun tidak pernah mengeluh.

17. Teman dekat penulis meliputi Mas Ahmad Afrizal, Ka Rifky Alam, Mbak Imroatul Khabibah, Septia Cahyani, Dewi Nuraina, Risnawati, Laelatun Naeli, Yusi Lussiana, Annisa Farah Dita yang selalu memberi motivasi, semangat, dukungan dan tidak lupa saling *open minded*.

18. Seluruh pihak yang terlibat serta membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis sangat sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan demikian penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk bahan perbaikan kedepannya. Tidak ada kata lain yang dapat penulis ungkapkan selain ucapan terimakasih. Semoga amal baik seluruh pihak yang telah membantu dibalas oleh Allah SWT.

Purwokerto, 02 Maret 2024



Lia Laelatul Fuadah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Telaah Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN</i>	
 PELAYANN IBADAH HAJI.....	15
A. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
2. Karakteristik <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
3. Perbedaan Metode <i>Total Quality Management (TQM)</i> dengan metode manajemen lain	25
B. Pelayanan Ibadah Haji.....	25
1. Pengertian Pelayanan Ibadah Haji	25
2. Prosesi Haji di Indonesia	26

BAB III	METODE PENELITIAN	40
	A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	40
	B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	42
	C. Subjek Penelitian.....	42
	D. Objek Penelitian	43
	E. Sumber Data.....	43
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
	G. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	51
	A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.....	51
	1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.....	51
	2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.....	52
	3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam bidang ibadah haji	54
	4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas	55
	5. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas	56
	6. Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas	56
	B. <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.....	64
	1. Fokus pada pelanggan.....	65
	2. Obsesi pada kualitas.....	67
	3. Pendekatan ilmiah.....	68
	4. Komitmen jangka panjang	70
	5. Kerja sama tim (<i>Teamwork</i>)	71

6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	72
7. Pendidikan dan Pelatihan.....	74
8. Kebebasan yang terkendali	75
9. Kesatuan tujuan.....	76
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	76
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Langkah Pelaksanaan Wawancara Pengambilan Data	55
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Foto Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 : Data Terkait Jamaah Haji
- Lampiran 4 : Surat Izin Riset Tempat Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi negara dengan populasi penduduk beragama Islam terbanyak didunia sekaligus pengirim jamaah haji terbanyak dalam setiap tahunnya. Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam sebagai kewajiban bagi umat Islam dengan ketentuan mampu sesuai syari'at Islam.² Sebagai rukun Islam yang kelima, haji hukumnya wajib bagi yang mampu sebagaimana dalam firman Allah SWT Q.S Ali Imran 3:97 yaitu:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمُ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ع وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “ Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana” (Q.S Ali Imran 3:97).³

Berdasarkan dalil tersebut, dijelaskan bahwa ibadah haji dilakukan bagi umat Islam yang merasa mampu sebagai syarat (istitho'ah). Hal tersebut dikarenakan memiliki karakteristik khusus dalam melaksanakan ibadah haji sebab berbeda dengan rukun Islam lainnya (syahadat, shalat, zakat dan puasa) yang dalam pelaksanaannya cenderung dilakukan secara individual dan tidak memerlukan daya dukung secara khusus.

Penyelenggaraan ibadah haji reguler di Indonesia selain didukung dari pemerintah harus dibersamai oleh masyarakat. Berdasarkan PMA No. 13 Tahun 2018 pasal 19 ayat 1 dijelaskan bahwa selain bimbingan

² Muhamad Bisri Mustofa, Siti Wuryan, and Wahid Harsono, “Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jama’Ah Haji Dan Umroh (Pt. Daanish Mika Salsa Tours and Travel),” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 145, <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5377>.

³ Al Qur'an, Ali Imran: 97, Al-Qur'an Al – Quddus, (Kudus: PT Buya Barokah, 2022), hlm. 61.

dilakukan oleh pemerintah, masyarakat secara perseorangan ataupun kelompok bimbingan dapat menyelenggarakan bimbingan jamaah atas biaya jamaah haji.⁴ Mengingat pentingnya pengelolaan dalam menyelenggarakan ibadah haji dan masih banyak calon jamaah haji yang membutuhkan bimbingan ibadah haji sesuai ketentuan agama, maka pemerintah memberi fasilitas berupa Kantor Kementerian Agama Kabupaten. Hal ini dimaksudkan untuk keberhasilan pelaksanaan para jamaah haji dengan memahami kewajiban, tata cara peribadatan, serta larangan yang tidak boleh dilaksanakan.⁵ Penyelenggaraan ibadah haji sangat dipengaruhi pelayanan terhadap jamaah. Sehingga supaya tujuan pelaksanaan ibadah haji sukses dan mencapai sesuai target, maka perlu adanya kualitas manajemen di bidang pelayanan baik berupa bimbingan ataupun manasik pelaksanaan ibadah haji. Supaya tujuan dari pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik, maka harus adanya hubungan sistem pelayanan dengan jamaah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap jamaah haji. Pelayanan tersebut meliputi pegawai pelayanan yang profesional, fasilitas yang bermutu, bertanggung jawab, melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi dengan jelas, dan memiliki pengetahuan yang mumpuni sehingga mampu memberi kepercayaan terhadap jamaah haji.⁶

Kualitas mutu kementerian agama dirumuskan berdasarkan manajemen pelaksanaan pada proses secara nyata baik perencanaan sampai dengan implementasi dan pemantauan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Diantara langkah strategi yang mampu meningkatkan kualitas manajemen yaitu dengan menerapkan hal baik berupa manajemen bermutu terpadu dengan teori *Total Quality Management (TQM)*. Selain

⁴ Peraturan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

⁵ Takwim, Tahmit Ansar, and Yuliana Musin, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara," *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 3, no. 1 (2021): 55–61.

⁶ Nisya Nainita Simbolon and Imsar, "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (2021): 8929–36.

itu juga dapat menjadi hal menjaga eksistensi lembaga yang dinaungi oleh pemerintah.⁷ *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus mengangkat kualitas sebagai upaya bentuk usaha orientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota dalam organisasi tersebut.⁸ Sehingga pada perkembangannya, teori *Total Quality Management (TQM)* tidak hanya digunakan pada lembaga yang berorientasi pada keuntungan material, tetapi juga diterapkan pada lembaga atau perusahaan industri baik berupa organisasi publik ataupun swasta.

Pada hakikatnya pendekatan *Total Quality Management (TQM)* sangat ditentukan oleh pelanggan. Begitupun yang dilakukan terhadap penerapan pelayanan ibadah haji. Sebutan kualitas memiliki peran penting dan hubungan yang sangat erat dengan kepuasan jamaah haji. Kualitas juga salah satu upaya untuk mendorong jamaah haji dalam menjalin ikatan timbal balik positif sesuai harapan yang kuat dengan suatu lembaga, apalagi dalam jangka panjang hal ini memberi kemungkinan untuk bisa memahami secara seksama harapan para pelanggan berdasarkan kesesuaian kebutuhan mereka.⁹

Sebagaimana Kantor Kementerian Agama dalam salah satu seksi pelayanan ibadah haji yang cukup banyak menjadi solusi dominan masyarakat sebagai perantara upaya melakukan pendaftaran haji. Indonesia menjadi negara dengan warga mayoritas beragama Islam, sehingga setiap tahun sangat banyak jamaah yang mendaftarkan untuk berhaji namun masih banyak pula yang belum memahami mengenai

⁷ Liah Siti Syarifah, "Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) di Pesantren", *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, Vol 30, No 1, Tahun 2020, hlm. 95.

⁸ Silvia Witri, Analisis Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018, "*skripsi*", (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm 4.

⁹ Syifa Fauziyah, Aplikasi Total Quality Management (TQM) Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Wahana Mitra Wisata Jakarta Selatan, "*skripsi*", (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), hal. 4.

bagaimana aturan pelaksanaan ibadah haji.¹⁰ Pada pelaksanaan ibadah haji merupakan tugas besar dengan adanya kuota jumlah jamaah yang tidak sedikit bahkan melibatkan berbagai lembaga dan instansi baik di dalam maupun luar negeri dengan adanya keterkaitan dalam aspek bimbingan, kesehatan, transportasi, keamanan, konsumsi bahkan akomodasi. Selain itu, pelaksanaan ibadah haji di negara lain dalam kurun waktu yang terbatas menjadikan adanya tanggung jawab besar bagi pemerintah.¹¹

Setelah adanya pandemi yang terjadi pada awal tahun 2020 menjadikan penyelenggaraan haji dan umroh di setiap kementerian agama dibatasi dalam jumlah kuota jamaah bahkan banyak yang harus menunggu antrian kloter keberangkatan dikarenakan adanya penambahan waktu. Sehingga menimbulkan adanya pembatalan haji bahkan pelimpahan porsi pada tahun 2023 mengingat banyaknya kendala mulai dari usia bahkan keluhan jamaah dengan adanya pengunduran pemberangkatan. Tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah dalam pelayanan, justru Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas berusaha melakukan pengoptimalan tersebut terhadap penyelenggaraan ibadah haji.

Kepuasan jamaah melaksanakan ibadah haji dipengaruhi oleh pelayanan petugas penyelenggara ibadah haji salah satunya yang dalam hal tersebut yakni Kementerian Agama Kabupaten. Kepuasan dalam penyelenggara ibadah haji tidak akan terlepas dari pemberian kualitas suatu kondisi yang berkaitan dengan proses dalam lingkup memenuhi atau tidaknya tujuan harapan. Dalam penyelenggaraan ibadah haji termasuk proses pengelolaan oleh pemerintah, dimana hal yang diprioritaskan adalah kualitas.¹²

¹⁰ Noor Hamid, Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Haji dan Umrah: Studi Pada KBIHU di Area Yogyakarta, (*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*), Vol. 6, No. 2, Juli-Desember 2020, hlm. 194.

¹¹ Murni, Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji di Kementrian Agama Kabupaten Jenepono, "*skripsi*", (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018), hlm. 1.

¹² Linda Meliana, Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kebumen 2016, "*skripsi*", (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 5.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan inovasi terbaru secara terus-menerus guna melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan ibadah haji terhadap jamaah berupa fasilitas untuk memudahkan melakukan pendaftaran administrasi dalam proses pelayanan ibadah haji. Fasilitas tersebut berupa pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pendaftaran melalui Mall Pelayanan Publik (MPP), pelayanan SIJEMBLING (Sistem Jemput Bola), dan pelayanan elektronik (*online*).¹³ Dengan demikian, peneliti mengambil subjek penelitian pada petugas penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Untuk mengetahui bagaimana lembaga tersebut mengusahakan peningkatan kualitas manajemen dengan kesesuaian penerapan teori *Total quality management (TQM)* sebagai upaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik dan merasa perlu untuk mengadakan sebuah penelitian dengan judul **“Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2023”** dengan harapan kualitas manajemen yang dilakukan di lembaga tersebut dapat diterapkan di lembaga lain sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

B. Penegasan Istilah

1. *Total Quality Management (TQM)*

Konsep *Total Quality Management (TQM)* terdiri dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. *Total* memiliki makna bahwa setiap orang dalam suatu lembaga yang harus dilibatkan secara menyeluruh ataupun terpadu. *Quality* bermakna mutu atau kualitas didefinisikan menurut Goestch dan Davis, *quality* merupakan dimana

¹³ Wawancara dengan Drs. H. Purwanto Hendro Puspito, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 09.00, tanggal 10 April 2023.

kondisi dinamis pasti berhubungan dengan produk, jasa, manusia, baik proses yang memenuhi ataupun melebihi harapan. Kemudian *management* secara etimologis berarti memimpin atau mengatur.¹⁴

Total Quality Management (TQM) yakni sistem manajemen yang mengangkat pada kualitas sebagai sebuah strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan anggota suatu organisasi tersebut. Hal tersebut dilakukan melalui pendekatan menjalankan usaha yang dilakukan secara maksimal sebagai daya saing melalui perbaikan secara terus-menerus baik jasa, tenaga kerja ataupun proses yang diusahakan.¹⁵

Menurut peneliti *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu manajemen yang mengutamakan kualitas dalam menentukan konsep program secara konsisten dan mempertahankan perbaikan dalam menjalankannya supaya menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan dengan melibatkan seluruh pihak yang terkait. Dengan demikian target utama dalam melakukan konsep tersebut adalah adanya kepuasan dari dua belak pihak baik pelanggan ataupun dari organisasi yang menjalankannya.

2. Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji memiliki aspek pengelolaan berkewajiban dalam melakukan penerapan kebijakan pembinaan maupun penyusunan konsep yang bersumber pada teknis resminya oleh Kepala Kantor Departemen Agama Provinsi.¹⁶ Pelayanan berarti proses menghadapi orang lain dengan mengusahakan memberi timbal balik yang baik dengan tujuan memberi kenyamanan dengan usaha bimbingan dan memenuhi kebutuhan mereka.

¹⁴ Fellasufah Diniyah, Amirudin, "Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera" *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 1, Juni 2019, hlm. 57.

¹⁵ Saril, "Total Quality Management (TQM) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9, No. 2, Agustus 2019. hlm. 965.

¹⁶ Muhammad Kurniawan, Waizul Qarni, "Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara", *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 3, 2022, hlm. 295.

Syarat utama dalam kualitas pelayanan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji adalah harus adanya pembimbing ibadah haji yang profesional, berpengalaman, serta berkompeten. Hal yang diutamakan adanya peran pembimbing dalam wawasan, kemampuan, serta keterampilan dalam mendampingi jamaah haji sebagai upaya memahami serta melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan ibadah haji yang akan dijalankan.¹⁷

Jadi pelayanan ibadah haji dimaksudkan bagi jamaah haji sebagai serangkaian aktifitas petugas kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji guna memberi kemudahan dalam memecahkan permasalahan yang dialami jamaah haji.

3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas merupakan salah satu sebuah instansi lembaga secara vertikal bagian dari kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kementerian Agama Pusat. Setiap sebuah lembaga ataupun instansi pasti memiliki tugas seperti halnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas juga mempunyai tugas melaksanakan fungsi dari Kementerian Agama dan wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan yang sudah diatur oleh kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi tepatnya di Semarang Jawa Tengah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸

Kantor kementerian agama bertugas merumuskan dan menetapkan visi, misi, serta melakukan kebijakan bidang pelayanan dan bimbingan untuk kehidupan masyarakat di berbagai bidang khususnya haji dan umrah. Selain itu, pada bidang lain juga seperti pendidikan, madrasah, keagamaan, umat beragama, administrasi,

¹⁷ Siti Atieqoh, dkk, "Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji", *Jurnal Penelitian Agama*, Vol. 23, No. 1, Januari-Juni 2022, hlm.126.

¹⁸ Zulkifli Syauqi Thontowi, Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, "*skripsi*" (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. 4.

informasi, perencanaan, pengendalian, pengawasan, evaluasi, bahkan melaksanakan hubungan baik pemerintah daerah instansi yang terkait maupun dengan lembaga masyarakat untuk melaksanakan tugas kementerian kabupaten/kota.¹⁹ Oleh karena itu, adanya tugas dalam fungsi Kantor Kementerian Agama menjadikan sebuah tanggung jawab guna memberi pelayanan secara maksimal bagi pelanggan khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu:

Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas tahun 2023?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi pemikiran teoritis dalam penerapan teori *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan ibadah haji khususnya Kementerian Agama. Kemudian mampu menjadi bahan Pustaka UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang dapat memberi kontribusi terkait wawasan kepustakaan ilmu pengetahuan terhadap pelayanan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis, dapat memperluas pengetahuan penulis terkait adanya *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan ibadah

¹⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

haji. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan baik kalangan akademis maupun masyarakat dalam memahami terkait penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap pelayanan ibadah haji.

F. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis sangat memfokuskan terhadap *Total Quality Management (TQM)* yang diterapkan pada pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dengan lokasi di Banyumas sebagai upaya mempertahankan kepentingan kualitas manajemen pelayanan ibadah haji dengan teori *Total Quality Management (TQM)* terhadap jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas di tahun 2023. Walaupun pada umumnya teori *Total Quality Management (TQM)* dapat diterapkan pada semua hal seperti pada penerapan kinerja karyawan di sebuah perusahaan ataupun pada sebuah pelayanan bahkan dalam pendidikan. Terkait penelitian sebelumnya yang hampir sama dengan penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu diantaranya:

Pertama, penelitian Mahmud Rois mahasiswa UIN Sunan Kalijaga pada skripsinya dengan judul “*Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017*”. Kesimpulan yang dipaparkan terkait penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam Kesehatan yang berfokus pada jamaah haji dengan adanya pendidikan dan pelatihan terhadap petugas Kesehatan di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017. Hasilnya unsur *Total Quality Management (TQM)* belum terlaksana secara maksimal, seperti halnya obsesi terhadap kualitas yaitu kurang lengkapnya perlengkapan peralatan Kesehatan berupa alat *rontgen*

saat digunakan untuk pemeriksaan Kesehatan jamaah haji, sehingga dalam pelaksanaan pemeriksaannya kurang efektif.²⁰

Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian saya yaitu berfokus pada pemeriksaan kesehatan jamaah haji pada Puskesmas sedangkan penelitian saya berfokus pada layanan pendaftaran yang disediakan dari lembaga. Tetapi terdapat persamaan penelitian yaitu menggunakan teori *Total Quality Management (TQM)*.

Kedua, penelitian yang hampir sama dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Syamsul Maarif mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada skripsinya dengan judul "*Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Pada PT. Gaido Travel Dan Tours*". Pada penelitian tersebut memfokuskan pada bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan Jamaah haji di PT. Gaido Travel dan Tours yang memberi hasil sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat pada pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, transportasi, Kesehatan, konsumsi, dan akomodasi. Selain itu perusahaan tersebut berusaha menjalankan *Total Quality Management (TQM)* seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.²¹

Penelitian tersebut menggunakan teori yang sama dengan penelitian saya, hanya saja terdapat perbedaan pada tujuan penelitian yaitu teori TQM menunjang pada upaya meningkatkan pelayanan sedangkan penelitian saya teori TQM dilakukan untuk penerapan pada pelayanan untuk bisa mengetahui baik tidaknya pelayanan yang telah disediakan dari lembaga.

Ketiga, selanjutnya terkait penelitian sebelumnya yang hampir sama dengan penelitian yang diteliti penulis yaitu penelitian Syifa

²⁰ Mahmud Rois, Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017, "*skripsi*" (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2018, hlm. 78.

²¹ Syamsul Maarif, Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Pada PT. Gaido Travel dan Tours, "*skripsi*" (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), hlm. 72.

Fauziyah Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah pada skripsinya dengan judul “*Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Wahana Mitra Wisata Jakarta Selatan*”. Kesimpulan dalam penelitiannya berupa penerapan *Total Quality Management (TQM)* dari segi internal di PT. Wahana Mitra Wisata sudah memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan berpengalaman dalam bidangnya. Namun terdapat permasalahan berupa sumber daya manusia yang belum sesuai terhadap prosedur yang telah diterapkan. Sedangkan dari segi eksternal sudah baik dalam pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan jamaah, selain itu selalu ada perbaikan secara terus-menerus dalam pelayanan.²²

Penelitian tersebut menggunakan subjek jamaah umrah dengan pengaplikasian teori TQM, sedangkan penelitian saya merujuk pada subjek jamaah haji namun sama menggunakan penerapan teori TQM.

Keempat, kemudian penelitian jurnal yang hampir sama sebelumnya dengan penelitian penulis yaitu pada jurnal yang ditulis oleh Karisma Aptian dan Nurleli dengan judul “*Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan Transformasi terhadap Kinerja Karyawan*”. Penelitian tersebut memberi pemaparan yang berfokus pada kinerja karyawan UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung yang memproduksi sepatu sendiri memiliki kesimpulan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* menunjukkan semakin baik sehingga meningkatkan kinerja karyawan pada UMKM sepatu di Cibaduyut Kota Bandung. Selain itu, gaya kepemimpinan transformasional sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa semakin baik gaya transformasional maka akan

²² Syifa Fauziyah, *Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Wahana Mitra Wisata Jakarta Selatan*, “*skripsi*”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), hlm. 71.

berpengaruh dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik, begitupun sebaliknya.²³

Pada penelitian tersebut teori digunakan untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan yang ditunjang oleh gaya kepemimpinan transformasional. Sehingga tidak hanya menggunakan teori tetapi juga adanya gaya kepemimpinan tersebut yang mengukur kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian saya hanya teori TQM yang digunakan dalam penerapan pelayanan.

Kelima, untuk penelitian selanjutnya yang hampir sama dengan penelitian penulis yaitu pada jurnal dengan judul “*Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Laboratorium UM*” yang ditulis oleh Apriz Asrori Tita Fahlevi dengan penjelasan bahwa keberhasilan dalam meningkatkan mutu SD Laboratorium UM melalui penerapan *Total Quality Management* tidak terlepas dari prinsip berfokus pada pelanggan yang dilakukan secara terus-menerus dan perlibatannya dari seluruh stake kotler. Selain itu SD Laboratorium UM memberikan pelayanan terbaik melalui implementasi daya tanggap, empati, bahkan kepastian yang merujuk sesuai prinsip kotler. Bahkan tingkat kepuasan guru dan karyawan yang tinggi memberi dampak positif pada kualitas pelayanan khususnya pada siswa dengan memberi rasa tenang, senang, dan betah untuk belajar di sekolah, sehingga mampu memberi positif vibes untuk mampu mencapai prestasi baik akademik maupun non akademik dan mengoptimalkan budi pekerti serta akhlak yang mulia sebagaimana tercermin dari visi-misi sekolah. Walaupun begitu terdapat sedikit hambatan yang masih ditemukan tetapi dengan adanya komitmen yang tinggi dan kerja tim yang handal memperkecil hambatan tersebut dan

²³ Krisma Aptin, Nurleli, “Pengaruh Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan Transformasi terhadap Kinerja Karyawan”, *Bandung Conference Series: Accountanty*, Vol. 3, No. 1 (2023), hlm 315-322, <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3il.6330>.

mampu mempertahankan kualitas menjadi pionir (model) sekolah bermutu.²⁴

Penelitian tersebut teori TQM digunakan pada subjek guru dan murid pada SD dalam proses pembelajaran, sedangkan pada penelitian saya teori TQM digunakan terhadap subjek pelayanan dan jamaah haji.

Keenam, penelitian sebelumnya pada jurnal English oleh Fazrakhman Al Farisi, Encep Syarifuddin, dan Saefudin Zuhri pada judulnya yaitu “*Collaborative Leadership in Islamic Education: Communication is the Key to Successful TQM Practices*” penulis jurnal tersebut menjelaskan kepemimpinan dan kelompok TQM di perusahaan Pendidikan Islam memiliki prinsip mencapai kualitas Pendidikan Islam yang diaplikasikan fokus pada pelanggan, minat dan sikap, serta pemahaman. Penerapan *Total Quality Management* dapat membantu meningkatkan mutu Pendidikan Islam yang harus di dukung oleh kepemimpinan berkualitas baik. Selain itu kerja sama tim sangat diperlukan sehingga memungkinkan pengembangan program yang baik, keterlibatan masyarakat besar dalam berpartisipasi dan tercapainya visi misi perusahaan untuk menjadi lebih baik.²⁵

Penelitian tersebut menggunakan penerapan teori TQM pada Pendidikan Islam yang hanya berfokus pada pelanggan, kerja sama tim, minat, sikap, serta pemahaman. Sedangkan pada penelitian saya penerapan TQM menggunakan seluruh karakteristiknya.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang disusun bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam pembahasan. Dalam Pembahasan skripsi tersusun dari 5 bab, diantaranya adalah sebagai berikut:

²⁴ Apriz Asrori Tita Fahlevi, “Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Laboratorium UM”, *Journal of Practice Learning and Educational Development Universitas Negeri Malang*, Vol. 3, No. 2 (2023), hlm 240-141, <https://digitalpress.gaes-edu.com/index.php/jpled/article/view/160>.

²⁵ Fazrurrakhman Al Farisi, dkk. “Collaborative Leadership in Islamic Education: Communication is the Key to Successful TQM Practices”, *TARBAWI Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan*, Vol. 9, No. 01 (2023): May 2023 (in Press), <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v9i01>.

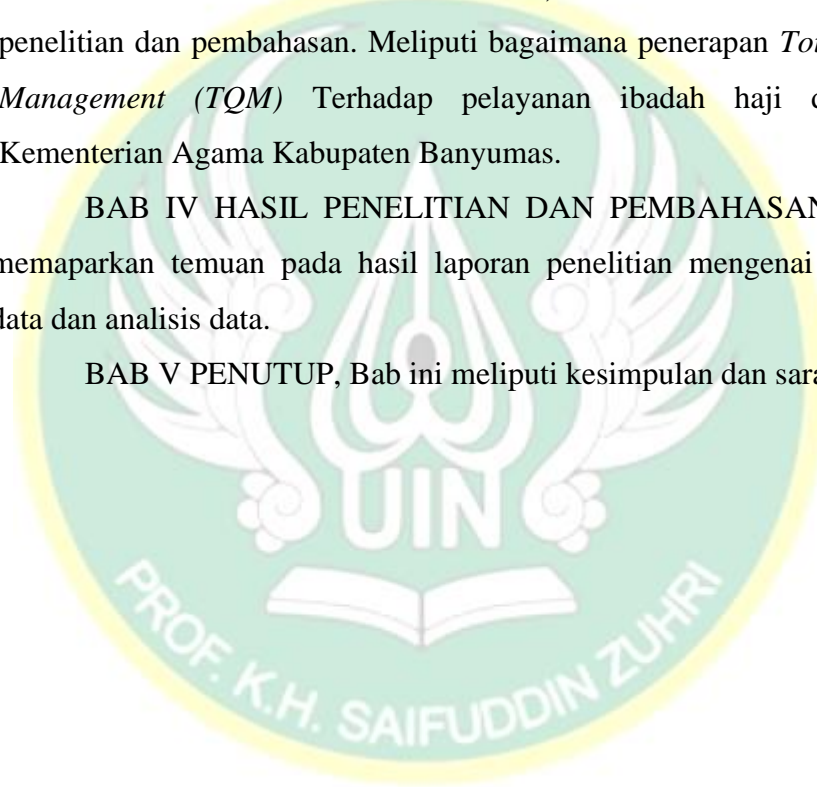
BAB I PENDAHULUAN, Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI, Bab ini meliputi ruang lingkup *Total Quality Management (TQM)* dan pelayanan mengenai pengertian *Total Quality Management (TQM)*, prinsip *Total Quality Management (TQM)*, Karakteristik *Total Quality Management (TQM)*, pengertian pelayanan, jenis pelayanan, prinsip dan karakteristik pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini membahas mengenai penelitian dan pembahasan. Meliputi bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini memaparkan temuan pada hasil laporan penelitian mengenai penyajian data dan analisis data.

BAB V PENUTUP, Bab ini meliputi kesimpulan dan saran.



BAB II

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

DAN PELAYANAN IBADAH HAJI

A. Total Quality Management (TQM)

1. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Magement (TQM) berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Berfokus yang paling utama pada mutu atau *quality*. *Total* menjelaskan bahwa setiap orang dalam suatu lembaga harus terlibat usaha dalam upaya peningkatan. *Quality* merupakan kondisi yang saling memiliki keterkaitan dalam produk, jasa, manusia, proses, bahkan lingkungan yang mampu memenuhi harapan. Sedangkan *management* merupakan konsep awal yang akan dijalankan.²⁶ Dengan demikian dapat didefinisikan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan sebuah kualitas konsep atau metode yang berkualitas terhadap jalannya sebuah pelaksanaan sesuai target tujuan dengan konsisten menuju perbaikan.

Total Quality Management (TQM) menjadi metode yang sangat signifikan apabila diterapkan sebagai solusi peningkatan kualitas mutu suatu lembaga. *Total Quality Management (TQM)* merupakan strategi yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada proses suatu organisasi. Terdapat tiga konsep makna ruang lingkup *Total Quality Management (TQM)* yang dikembangkan oleh tiga pakar populer tingkat internasional, yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan Joseph M. Juran.²⁷ Deming memberi definisi mutu adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan Crosby mendefinisikan mutu merupakan kesesuaian terhadap

²⁶ Linda Melinda, Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016, "*skripsi*", (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 11.

²⁷ Jasuri, "Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam," *Madaniyah* 4, no. 1 (2014): 137–50.

persyaratan dan Juran memberi makna bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap spesifikasi. Walaupun dari ketiga pakar populer tersebut memiliki argument yang berbeda, tetapi ketiganya kemudian menjadi dasar suatu pemikiran dalam manajemen mutu. Definisi lain, *TQM is the integration of all functions and processes within an organization in order to achieve continuous improvement of the quality of goods and services. The goal is customer satisfaction.* TQM adalah sebuah integrasi segenap fungsi dan proses dalam organisasi untuk meraih perbaikan mutu baik barang atau jasa secara terus-menerus dengan tujuan kepuasan pelanggan.

Pemaparan lain terkait pengertian *Total Quality Management (TQM)* dikutip dari Witcher terdiri dari tiga pembagian istilah yaitu:

- a. Total: *meaning that every person is involved including customer and suppliers.* Istilah ini memiliki makna bahwa total adalah setiap orang dilibatkan, baik pelanggan ataupun penyedia layanan.
- b. Quality: *implying that customer requirements are met in accordance to specification.* Kualitas (mutu) mengimplikasikan bahwa sesuatu kebutuhan pelanggan harus dipenuhi menurut spesifikasinya.
- c. Management: *indicating that senior executives are committed.* Istilah manajemen mengindikasikan bahwa setiap pelaksanaan senior memiliki suatu komitmen.²⁸

Selain definisi secara umum, *Total Quality Management (TQM)* menurut perspektif Islam melibatkan tiga hubungan yaitu hubungan manusia dengan tuhan (*hablun-minallah*), hubungan manusia dengan manusia (*hablun-minannas*), dan hubungan manusia dengan lingkungan atau sumber daya alam (*hablun-minal'alam*).²⁹

²⁸ Aparna Raj and Saurabh Kumar Dixit, "Application of Total Quality Management in the Tourism Sector," *The Routledge Handbook of Consumer Behaviour in Hospitality and Tourism* 11, no. I (2017): 128–37, <https://doi.org/10.4324/9781315659657>.

²⁹ Raziki Waldan, "ICRHD: TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM," 2020, 259–68.

Berdasarkan pemaparan pengertian yang telah dijelaskan bahwa *Total Quality Management (TQM)* dapat didefinisikan sebagai upaya dalam memaksimalkan proses ataupun kegiatan daya saing terhadap organisasi lain melalui perbaikan secara terus-menerus baik dalam jasa, proses, dan manusia yang terlibat guna memberikan pelayanan dengan tujuan kepuasan pelanggan.

2. Karakteristik *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) mengandung makna sesuatu yang di manajemen dengan mengutamakan kualitas yang dihasilkan.

Konsep *Total Quality Management (TQM)* juga memerlukan komitmen dan keterlibatan pada pihak yang terkait dengan manajemen. Baik dalam mengelola perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Adanya *Total Quality Management (TQM)* bertujuan untuk memberi jaminan dan memberi kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meminimalisir adanya pihak yang dirugikan. Untuk mencapai tujuan tersebut, mestinya mengetahui ciri atau karakteristik yang ada dari *Total Quality Management (TQM)* sebagai upaya memudahkan pelaksanaan. Menurut Goetsch dan Davis dalam buku TQM karya Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana karakteristik *Total Quality Management (TQM)* sebagai berikut:

a. Fokus pada pelanggan

Pelanggan dalam *Total Quality Management (TQM)* baik internal maupun eksternal masuk dalam kategori *driver*. Pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas pada proses, manusia, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk ataupun jasa. Sedangkan pada pelanggan eksternal berfokus pada menentukan kualitas yang diberikan terhadap pelanggan.

Menurut Hoyle terdapat makna pemahaman mengenai fokus pada pelanggan pada *Total Quality Service (TQS)* yaitu

bahwa pelanggan merupakan pihak yang menerima produk dari perusahaan, mereka bisa bersumber dari klien, pengecer, penerima, pembeli bahkan pemakai akhir.³⁰

b. Obsesi terhadap kualitas

Adanya kualitas yang telah ditetapkan, maka harus terobsesi untuk memenuhi kebutuhan sesuai yang ditargetkan atau bahkan diusahakan melebihi apa yang telah ditetapkan. Dalam teori *lean six sigma* terdapat salah satu prinsip utama yaitu mencapai kepuasan konsumen harus memperhatikan beberapa hal diantaranya memperhatikan biaya perbaikan kualitas, biaya minimum, pelayanan prima, tepat waktu dalam pengiriman produk dan memiliki moral yang baik.³¹ Konsep *Total Quality Management (TQM)* terhadap pelanggan internal maupun eksternal merupakan penentu akhir kualitas pada suatu lembaga, sehingga setiap lembaga atau organisasi harus memiliki kekuatan obsesi dalam mencapai atau bahkan melebihi kualitas tersebut.³² Dengan hal tersebut, kualitas yang ditetapkan suatu organisasi harus dapat terobsesi untuk memenuhi atau bahkan melebihi terhadap yang telah ditentukan.³³

c. Pendekatan ilmiah

Tujuan adanya pendekatan ilmiah untuk mendesain bagaimana pengambilan keputusan dapat dilakukan serta upaya

³⁰ Welem Arlen Latuconsia, Zainuddin dan Tupamahu, "PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN, KETERLIBATAN TOTAL," *Jurnal Manajemen Bisnis* 03, no. 02 (2020): 49–58.

³¹ Adi Juwito and Ari Zaqi Al-Faritsyi, "Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Cacat Produk Dengan Metode Six Sigma Di UMKM Makmur Santosa," *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 1, no. 12 (2022): 3295–3315, <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>.

³² Pondang J Jessy Palandeng, Indrie Debbie, Gaspar Enjelina Chintia, "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado The Effect Of Total Quality Management On Service Quality In Pt. Pln (Persero) Area Manado," *Jurnal EMBA* 7, no. 4 (2019): 5860-69.

³³ Farah Chalida Hanoum, Fajar Gumilang Kosasih, and Ratna Tri Hari Safariningsih, "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit," *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, no. 3 (2022): 804–15, <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>.

agar dapat memecahkan suatu masalah yang berkaitan dengan desain tersebut. Pendekatan ilmiah juga sebagai kerangka teori untuk mengidentifikasi masalah melalui proses produksi baik dari segi perencanaan dan penyusunan kerja ataupun pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.³⁴

Menurut Goetsch & Davis dikutip dari Masinambow & Karuntu menyatakan bahwa pendekatan ilmiah pada ruang kualitas ditinjau dari adanya dorongan pelanggan internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memenuhi visi misi perusahaan.³⁵

d. Komitmen kurun waktu jangka panjang

Komitmen jangka panjang sangat berperan dalam merancang adanya perubahan supaya dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* dapat berjalan dengan baik dan selalu stabil. TQM termasuk dalam bentuk paradigma baru yang membutuhkan budaya baru di perusahaan, sehingga komitmen jangka panjang sangat penting dalam mengadakan perubahan budaya supaya penerapan TQM berjalan dengan baik.³⁶ Komitmen dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh pengembangan karir yang dibuktikan melalui peningkatan komitmen organisasi, karena adanya komitmen dapat mewujudkan inovasi.³⁷

Menurut Stowell salah satu lima praktik secara umum dalam metode *Total Quality Marketing (TQM)* yaitu adanya komitmen eksekutif yang merupakan peningkatan sukses

³⁴ Liah Siti Syarifah, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pesantren? The Implementation of Total Quality Management (TQM) in Islamic Boarding Schools?," *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan Volume* 30, no. 1 (2020): 93–112.

³⁵ Reky Martin, "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja PT.Kimia Farma" 11, no. 2 (2023): 309–28.

³⁶ Adri Eferi, "Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Islam," *Attarbiyah I*, no. 1 (2016): 149–78, <https://doi.org/10.18326/attarbiyah.v1i1.149-178>.

³⁷ Abdul Haeba Ramli and Rizki Yudhistira, "Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada PT. Infomedia Solusi Humanika Di Jakarta," *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 2018, 811–16.

pemasaran dan berhubungan langsung dengan komitmen jangka panjang serta partisipasi tim manajemen dari senior sampai manajer pemasaran dengan kualitas keterampilan kepemimpinan.³⁸

e. Kerja sama tim (*Teamwork*)

Dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* harus dapat menjalin kerja sama tim yang baik antara anggota ataupun pemasuk bahkan lembaga dan masyarakat. Pada teori keseimbangan, kerja sama tim dimaknai sebagai keberhasilan suatu organisasi yang memiliki kualitas baik antara anggota dan manajemen sehingga kerjasama dan tim harus saling keterkaitan.³⁹

Kerja sama tim merupakan pengoptimalan pada tiap kelompok kerja dengan membangun hubungan atau *teamwork* yang baik sehingga menciptakan keberhasilan harmonisasi pencapaian visi dan misi lembaga.⁴⁰ Kerja sama tim dilakukan antara manajemen hingga karyawan yang memahami secara jelas tujuan perusahaan untuk menciptakan kesadaran saling membutuhkan sehingga kolaborasi tersebut memperkuat individu dan tim serta setiap kinerja yang dijalankan akan mengarah pada proses tujuan pencapaian secara keseluruhan.⁴¹ Tetapi apabila tidak terorganisir dengan baik, maka kinerja juga tidak memberikan hasil maksimal, meskipun di sisi lain kerja sama tim kadang bisa saja tidak berpengaruh terhadap kinerja.⁴²

³⁸ M.M. Dr. H.A Rusdiana, *Manajemen Operasi*, ed. Beni Ahmad Saebani (CV PUSTAKA SETIA, 2014).

³⁹ Salma Nur Azizah Rahmawati and Achmad Supriyanto, "Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu," *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan* 5, no. 1 (2020): 1, <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p1-9>.

⁴⁰ Email Journal and Muhammad Mahdi, "Hadlonah : Jurnal Pendidikan Dan Pengasuhan Anak Usia Dini Implementasi TQM Berbasis Metode Qiraati Di TPQ Daarul Jannah Desa Kaligawe Wetan Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon" 2 (2021): 23–32.

⁴¹ Nanda Dwi Rizkia et al., "Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Employee Performance at PT Permata Bank Cibubur Branch Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan PT Permata Bank Caban" 3, no. 1 (2024): 155–68.

⁴² Muhammad Hatta and Said Musnadi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh," *Bisnis Unsyiah* 1, no. 1 (2017): 70–80.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Pelayanan pasti memerlukan sebuah sistem atau fasilitas yang memadai guna mendorong terlaksananya dengan baik. Dengan demikian, fasilitas atau sistem yang ada harus dilakukan perbaikan secara terus-menerus supaya kualitas yang dihasilkan selalu meningkat minimal sama dengan sebelumnya jangan sampai menurun. Melakukan perbaikan secara berkesinambungan akan mengurangi kesalahan yang pernah dilakukan, karena setiap ada kesalahan yang terjadi akan langsung dieksekusi dan dibenahi. Dengan demikian kinerja akan lebih terkontrol apabila proses manajemen menerapkan perbaikan secara berkesinambungan.⁴³

Perbaikan pada sistem memberi pengaruh terhadap karyawan untuk lebih bertanggung jawab, namun apabila pengawasan dilakukan secara ketat. Selain itu, proses perbaikan harus selalu siap tidak hanya dilakukan sekali tetapi sampai berkali-kali, dikarenakan antisipasi dalam kondisi yang dapat berubah sewaktu-waktu.⁴⁴

Perbaikan berkesinambungan terdapat juga pada *Total Quality Servis (TQS)* yang memiliki arti bahwa seorang manajer tidak hanya menerima perbaikan ide tetapi juga mendorong untuk menggunakan perbaikan tersebut. Pelaksanaan perbaikan tersebut meliputi penentuan masalah dan pemecahan, memilih dan mengimplementasi pemecahan secara efektif, evaluasi secara ulang, standarisasi, dan pengulangan proses.⁴⁵

⁴³ Firmansyah M, Abraham Lomi, and Dhayal Gustopo, "Meningkatkan Mutu Kain Tenun Ikat Tradisional Di Desa/Kelurahan Roworena Secara Berkesinambungan Di Kabupaten Ende Dengan Pendekatan Metode TQM," *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* 3, no. 1 (2017): 5–13, <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.171>.

⁴⁴ Nasrul Amin, Feri Siswanto, and Lukman Hakim, "Membangun Budaya Mutu Yang Unggul Dalam Organisasi Lembaga Pendidikan Islam," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 94–106, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.308>.

⁴⁵ Latuconsia, Zainuddin dan Tupamahu, "PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN, KETERLIBATAN TOTAL .,"

g. Mengadakan pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Sehingga dapat berlaku bahwa belajar itu harus selalu dilakukan tidak mengenal akhir dan tak terbatas. Dengan belajar, setiap perusahaan ataupun lembaga akan bisa selalu meningkatkan kualitas keterampilan dari inovasi baru bahkan sampai pada titik keahlian profesional. Menurut Notoatmodjo pada istilah manajemen pendidikan dan pelatihan terdapat siklus yang saling berkaitan yaitu adanya analisis kebutuhan pelatihan, menetapkan tujuan, pengembangan kurikulum, melaksanakan persiapan kemudian pelaksanaan, dan evaluasi.⁴⁶ Pendidikan merupakan bagian dari pelatihan, namun pendidikan bersifat filosofis dan teoritis. Walaupun demikian, pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan sama yaitu membentuk pembelajaran. Adanya pembelajaran akan muncul pemahaman yang memungkinkan karyawan dapat menjadi seseorang yang inovatif, kreatif, efektif, dan efisien dalam kinerjanya.⁴⁷

h. Kebebasan yang terkendali

Adanya kebebasan dari keterlibatan dan pemberdayaan merupakan hasil dari pengendalian yang direncanakan secara baik. Dikutip dari M.N Nasution bahwa kebebasan yang terkendali yaitu karyawan sebagai anggota perusahaan yang paling mengetahui keadaan dilapangan sehingga perusahaan seharusnya terbuka terkait saran yang diberikan karyawan sebagai upaya bebas inovasi untuk menjalankan kegiatan operasional.⁴⁸ Kebebasan yang

⁴⁶ Emi Murniarti, "Jurnal Dinamika Pendidikan" 11 (2018): 156.

⁴⁷ Brian Lamato, Arrazi Jan, and Merlyn Karuntu, "Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt . Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab . Minahasa Utara," *Jurnal Emba* 5, no. 2 (2017): 423–32.

⁴⁸ Muhamad Rifai and Anton Eko Yulianto, "Perbandingan Efisiensi Biaya Produksi Sebelum Dan Sesudah Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada PT . Pacific Indo Packing Lamongan," *The Journal of Business and Management* 5 (2022): 59–71.

terkendali juga merupakan hasil dari keterlibatan dan pemberdayaan anggota dalam mengambil keputusan serta pemecahan masalah. Dikarenakan hal tersebut menjadi unsur yang dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab setiap anggota terhadap keputusan yang telah ditetapkan.⁴⁹ Adanya unsur tersebut dapat memberi banyak pandangan dalam mengambil keputusan karena melibatkan banyak pihak, walaupun kebebasan akan terwujud karena keterlibatan dan pemberdayaan membuahkan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan

Supaya *Total Quality Management (TQM)* dapat diterapkan dengan baik, maka suatu lembaga harus memiliki kesatuan tujuan untuk mencapai target. Sehingga setiap usaha yang sudah direncanakan dapat diarahkan pada tujuan yang sama.⁵⁰

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dengan baik dapat dihasilkan dengan adanya kesatuan tujuan yang diarahkan pada target suatu perusahaan. Dalam pandangan Nasution untuk menerapkan TQM dengan baik, harus adanya kesatuan tujuan agar dapat mengarahkan pada tujuan sama disetiap usahanya. Tetapi hal tersebut tidak harus selalu ada kesepakatan bersama antara manajemen dengan karyawan dalam upah dan kinerja.⁵¹

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan anggota

Dalam usaha melibatkan anggota terdapat kemanfaatan berupa meningkatnya kemungkinan adanya keputusan yang baik, dikarenakan anggota salah satu bagian dari pihak yang berinteraksi

⁴⁹ Miranda A Talibonso, Herman Karamoy, and Stanly W W Alexander, "Evaluasi Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 1 (2021): 1089–96, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/32844>.

⁵⁰ Adli, "Pemoderasi Atas Hubungan Komitmen Organisasional Dan Kinerja (Survei Pada Bumh Di Indonesia)," *Jakarta, Universitas Mercubuana*, 2019, 127–42.

⁵¹ Riny Chandra Siti Mutiara, Safrizal, "Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang," *Movere Journal* 6, no. 1 (2024): 80–98.

secara langsung dengan situasi kerja dilapangan.⁵² Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi makna melibatkan disini memberi pengaruh yang baik. Keberhasilan penerapan TQM tergantung pada pemberdayaan karyawan, dengan melihat hasil penelitian yang menunjukkan pemberdayaan dan keterlibatan secara terencana termasuk dalam elemen kunci yang dibutuhkan.⁵³

Selain dalam TQM, terdapat makna keterlibatan total pada *Total Quality Servis (TQS)* yaitu keterlibatan total merupakan sebuah komitmen seorang karyawan yang ditandai dengan kepeduliannya dalam melakukan pekerjaan sehingga akan timbul rasa keterkaitan antara karyawan dengan pekerjaannya untuk dapat menyelesaikan dengan baik.⁵⁴ Menurut Arthur Tenner salah satu prinsip dari TQM yaitu keterlibatan total dimulai dengan pemimpin aktif dari manajemen senior dengan mencakup usaha keahlian karyawan dari perusahaan tersebut untuk mendapatkan keuntungan dalam persaingan. Selain itu terdapat indikator dalam mewujudkan keterlibatan total yaitu adanya visi misi sama antara pemimpin dan karyawan dalam memajukan perusahaan, pemimpin selalu mengecek terhadap kinerja karyawan, serta karyawan dilibatkan dalam pengambilan kebijakan.⁵⁵

⁵² Siti Kris Fitriana Wahyu Lestari, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji," *ASWALALITA (Journal of Dakwah Management)* 1 (2022): 1–19.

⁵³ Imam Fauji et al., "Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Total Quality Manajemen Di SMP Islam Al I ' Tishom Karawang" 2 (2024): 262–66.

⁵⁴ Latuconsia, Zainuddin dan Tupamahu, "PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN , KETERLIBATAN TOTAL ,," 4.

⁵⁵ Ley 25.632, "Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Profesionalisme Pengajar Di SMA Muhammadiyah 1 Babat Lamongan," no. Nidn 0726057803 (2002).

3. Perbedaan Metode *Total Quality Management (TQM)* dengan metode manajemen lain.

Menurut Tjiptono ada 4 perbedaan antara *Total Quality Management (TQM)* dengan metode manajemen lainnya, yaitu:⁵⁶

- a. Asal intelektual

Sebagian besar teori manajemen umumnya berasal dari ilmu sosial. Sedangkan pada *Total Quality Management (TQM)* berasal dari statistik.

- b. Sumber inovasi

Pada umumnya ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis perusahaan yang konsultan manajemennya terkemuka bahkan populer, tetapi inovasi *Total Quality Management (TQM)* dihasilkan dari para pionir insinyur teknik industri dan ahli fisika yang bekerja di sektor industri pemerintah.

- c. Asal Negara

Asal mula *Total Quality Management (TQM)* dari Negara Amerika Serikat, tetapi berkembang di Negara Jepang yang selanjutnya berkembang hingga Amerika Utara.

B. Pelayanan Ibadah Haji

1. Pengertian Pelayanan Ibadah Haji

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengertian pelayanan yaitu “Pelayanan adalah suatu usaha-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain”. Terkait konsep ataupun pengertian pelayanan, maka Soetopo memberikan definisi mengenai pelayanan yakni, “Suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) bahkan memenuhi apa yang diperlukan ataupun apa yang sedang dibutuhkan oleh orang lain. Selain mengutamakan pelayanan, kualitas terhadap pelayanan juga tidak kalah penting dalam memenuhi kepuasan

⁵⁶ Linda Meliana, “Skripsi Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016” (2017).

pelanggan, sehingga dapat didefinisikan pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu sebuah bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan baik dari produk ataupun jasa sesuai harapan yang dapat memenuhi keinginan konsumen.⁵⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBIH), haji merupakan sebagai rukun Islam kelima dalam kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam dengan syarat mampu untuk berziarah ke Ka'bah khusus pada bulan haji disertai mengerjakan amalan dari pelaksanaan haji tersebut seperti, ihram, tawaf, sai, dan wukuf di Padang Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jumrah dan melakukan tahalul.⁵⁸

Dengan demikian dapat dideskripsikan bahwa pelayanan ibadah haji merupakan bentuk kegiatan membantu menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dalam melaksanakan ibadah haji.

2. Prosesi Haji di Indonesia

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia menjadi hal yang pasti dilakukan setiap tahunnya. Bagi bangsa Indonesia penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas secara nasional karena menyangkut kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin bagi para jamaah haji dalam menjaga nama baik Indonesia, mengingat pelaksanaan haji dilakukan secara massal dan berlangsung dalam waktu yang terbatas, maka dibutuhkan penyelenggaraan yang baik.⁵⁹ Dalam pelaksanaan ibadah haji, Kanjeng nabi pernah melaksanakan ibadah haji pada tahun kesepuluh Hijriyah. Mengenai pemberangkatan haji harus menunggu hampir bertahun-tahun, dikarenakan adanya kuota haji. Sehingga dengan adanya kuota haji, tidak semua orang dapat langsung berangkat

⁵⁷ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" 2, no. 2 (2018): 312–18.

⁵⁸ Hanif Hawari, "Haji: Pengertian, Hukum, Syarat Wajib Dan Rukun Haji," *detikHikmah*, n.d., <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6784140/haji-pengertian-hukum-syarat-wajib-dan-rukun-haji>.

⁵⁹ Vita Firdausiyah, "Rukhshah Wudhu ' Bagi Jama ' Ah Haji Indonesia" 9, no. 2 (2023): 287–304.

haji pada tahun berjalan tersebut bebarengan dengan mendaftar haji. Hal tersebut terjadi dikarenakan panjangnya jamaah yang mendaftar haji. Umat Islam Indonesia dahulu melaksanakan ibadah haji menggunakan kapal layer yang memakan waktu hanya kisaran bulan sampai kurang lebih dua tahun saja, berbeda dengan saat ini menggunakan fasilitas pesawat terbang yang memungkinkan cepat sampai di Arab Saudi, sehingga banyak yang mendaftar dan itu sebabnya menunggu waktu pemberangkatan harus menunggu karena adanya daftar tunggu tersebut.⁶⁰

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, terdapat hal yang perlu diperhatikan yaitu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, sampai pada evaluasi. Sehingga untuk menunjang hal tersebut harus diperhatikan pada unsur penyelenggaraannya seperti anggaran, tenaga, serta metode yang digunakan.⁶¹

Menurut penulis, UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU merupakan sebagai control, pedoman, serta pengatur terhadap penyelenggaraan ibadah haji yang pelaksanaannya di Negeri lain secara tertentu dibutuhkan adanya peraturan yang kuat secara konstitusional.

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia tidak semata-mata dibentuk tanpa adanya hukum atau asas yang terikat. Asas penyelenggaraan haji di Indonesia tujuannya menjadi landasan hukum dalam mengatur serta mengelola pelaksanaan ibadah haji bagi warga Indonesia. Mengenai asas dalam penyelenggaraan ibadah haji tercantum pada pasal 2 UU No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berasaskan: syariat, amanah,

⁶⁰ Nida Farhanah, "Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia," *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat* 12, no. 1 (2016): 67–69.

⁶¹ Muhammad and Sanusi, "PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF MAQĀṢ ID ASY- SYARĪ ' AH Lembaga Penelitian Dan."

keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas.⁶²

Penjelasan asas tersebut dijelaskan pada penjelasan pasal 2 UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU sebagai berikut:⁶³

- 1) Asas Syariah: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan hukum agama Islam;
- 2) Asas amanah: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab;
- 3) Asas keadilan: bahwa penyelenggaraan ibadah haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang;
- 4) Asas kemaslahatan: bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan demi kepentingan Jemaah;
- 5) Asas kemanfaatan: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan demi memberikan manfaat kepada Jemaah;
- 6) Asas keselamatan: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan demi keselamatan Jemaah;
- 7) Asas keamanan: bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan dengan tertib, nyaman, dan aman guna melindungi Jemaah;
- 8) Asas profesionalitas: bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para pengelolanya;
- 9) Asas transparansi: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan secara terbuka dan memudahkan akses masyarakat untuk memperoleh informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, pengelolaan keuangan, dan aset;
- 10) Asas akuntabilitas: bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilakukan dengan penanggung jawab baik secara etik maupun hukum.

⁶² Pengganti Undang-undang, "Dan Untuk," no. 004251 (2019).

⁶³ Penjelasan Pasal 2 UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU menjelaskan mengenai penyelenggaraan ibadah haji menjadi tiga yaitu haji regular, haji khusus, dan haji *mujamalah*. Dengan demikian, warga negara Indonesia boleh memilih melaksanakan ibadah haji salah satu dari tiga cara tersebut sesuai kemampuan. Berikut tiga cara melakukan ibadah haji di Indonesia yakni:

a. Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular

Haji regular adalah pelaksanaan ibadah haji yang segalanya diatur ataupun disiapkan oleh pihak Pemerintah, sehingga bukan haji secara khusus ataupun secara *mujamalah*. Berdasarkan Pasal 1 UU No. 8 Tahun 2019 menyatakan bahwa haji regular adalah jamaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum.⁶⁴ Begitu juga dengan BAB III Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular pada pasal 10 UU No. 8 Tahun 2019 menyatakan bahwa penyelenggaraan haji regular menjadi tanggung jawab Pemerintah yang dilaksanakan oleh Menteri melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan Arab Saudi.⁶⁵ Dalam pemilihan cara ibadah haji, menggunakan haji regular paling banyak peminatnya dari haji khusus dan haji *mujamalah*. Dikarenakan paling banyak kuota dan murah terhadap biayanya, tetapi paling lama dalam daftar tunggunya (*waiting list*).

Dalam Sejarah, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dilaksanakan berdasarkan peraturan undang-undang yang dipengaruhi oleh kondisi sosial politik pada masanya. Sejak masa colonial pada dasarnya dilandasi oleh regulasi Belanda yaitu *Pelgrem's Ordonnatie Staatsblaads* pada tahun 1922 nomor 698 disertai perubahan serta tambahan dan *Pelgrims Verordening* pada

⁶⁴ Pasal 1 UU No. 8 Tahun 2019 Tentang PIHU

⁶⁵ Pasal 10 ayat (1), (2), dan (3), UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU

tahun 1938.⁶⁶ Pada masa orde baru kedua, peraturan tersebut belum dicabut tetapi dilengkapi dengan regulasi pada bentuk Peraturan/Keputusan Presiden RI, antara lain: Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 1960 tentang Penyelenggaraan Urusan Haji, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 tahun 1964 tentang Penyelenggaraan Urusan Haji Secara Interdepartemental, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1969 tentang Penyelenggaraan Urusan Haji oleh Pemerintah, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 53 tahun 1981 tentang Penyelenggaraan Urusan Haji, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 tahun 1995 tentang Penyelenggaran Urusan Haji.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang penyelenggaraan ibadah haji meliputi pendaftaran, kuota haji, daftar tunggu, biaya, pelayanan, dan perlindungan.

1) Pendaftaran Haji Reguler

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU Pasal 30 menjelaskan bahwa pendaftaran jamaah haji reguler dilakukan sepanjang tahun dalam setiap harinya sesuai dengan prosedur serta persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri. Pendaftaran dilakukan di Lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili jamaah haji. Pendaftaran juga dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan yaitu sesuai urutan pendaftaran yang digunakan sebagai sebagai dasar pelayanan pemberangkatan haji. Pemberangkatan haji sesuai nomor urutan pendaftaran haji terkecuali bagi jamaah yang sudah lanjut usia yang diatur sesuai Peraturan Menteri.⁶⁷

⁶⁶ “Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Haji” dikutip dari <http://sambinae.blogspot.com/2010/07/sejarah-regulasi-penyelenggaraan-ibadah.html>, diakses pada 2 November 2023, jam 10.31 WIB.

⁶⁷ Pasal 30 UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU.

Sedangkan berdasarkan PMA No. 13 Tahun 2018 menjelaskan, bahwa untuk mendaftar haji reguler terdapat syarat dan prosedur yang harus dipenuhi berdasarkan ketetapan yang telah diubah pada PMA No. 6 Tahun 2019 pada pasal 3 dijelaskan yaitu:

- a) Pendaftaran haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun
 - b) Calon jamaah haji membayar setoran awal atau sering disebut BPIH sebesar Rp 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) melalui BPS-BPIH untuk mendapatkan nomor validasi
 - c) Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai domisili jamaah haji sesuai kartu tanda penduduk (KTP)
 - d) Berdasarkan ayat (1) dan ayat (3) bahwa pendaftaran haji wajib dilakukan oleh calon jamaah haji yang berarti tidak bisa diwakilkan untuk melakukan proses pengambilan foto dan sidij jari
 - e) Calon jamaah haji yang sudah pernah melakukan haji, boleh mendaftar haji Kembali setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir
 - f) Berdasarkan ayat (5) bahwa ketentuan pendaftar haji tidak berlaku bagi pembimbing haji
 - g) Ketentuan pendaftaran haji bagi pembimbing hanya ditetapkan oleh Keputusan Jenderal sebagaimana pada ayat (6).⁶⁸
- 2) Kuota Haji Reguler

Kuota haji merupakan Batasan jumlah jamaah haji di Indonesia yang diberikan ketentuannya oleh Pemerintah Arab Saudi berdasarkan ketetapan Organisasi Konferensi Islam (OKI). Penetapan tersebut berdasarkan pada keputusan Sidang

⁶⁸ Pasal 4 PMA No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

Menteri Luar Negeri Negara OKI pada tahun 1987 tepat lokasinya di Ammam, Yordania. Hasil sidang tersebut menetapkan kuota tiap negara 1/1000 (satu permil) dari jumlah penduduk yang didasarkan atas data resmi penduduk negara berdasarkan catatan di PBB. Sehingga pada setiap tahunnya kuota dalam suatu negara akan ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi yang diproses melalui MOU dengan masing-masing pengirim jamaah haji.⁶⁹Berdasarkan literatur penulis pada KMA kuota haji 2023 Kementerian Agama Republik Indonesia menyatakan bahwa pada tahun 2023 sesuai KMA No. 189 tahun 2023 tentang Kuota Haji Indonesia tahun 1444H/2023M BERJUMLAH 221.000, terdiri 203.320 kuota haji reguler dan 17.680 untuk kuota haji khusus.⁷⁰

3) Daftar Tunggu (*waiting list*) Haji Reguler

Daftar tunggu (*waiting list*) adalah daftar jamaah haji yang telah mendaftar serta mendapatkan nomor porsi untuk menunggu pemberangkatan ibadah haji.⁷¹Hal yang menjadi salah satu problematika ibadah haji yang sering terjadi khususnya pada haji reguler yaitu lamanya daftar tunggu yang menjadi dampak pendaftaran haji dengan menggunakan ketentuan keberangkatan sesuai nomor porsi.

Untuk kategori daftar paling lama pada tingkat Kabupaten/Kota ditempati oleh Kabupaten Banten Provinsi Sulawesi Selatan dengan antrian haji hingga tahun 2065, kemudian dilanjut oleh Kabupaten Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan dengan antrian hingga tahun 2063, dilanjut oleh Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan dengan antrian

⁶⁹ PMA No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

⁷⁰ “KMA Kuota Haji 2023 Terbit, Kemenag Sesuaikan Perhitungan Estimasi Keberangkatan” dikutip dari <https://kemenag.go.id/pers-rilis/kma-kuota-haji-2023-terbit-kemenag-sesuaikan-penghitungan-estimasi-keberangkatan-3itf0>, diakses pada 2 November 2023, jam 11.51 WIB.

⁷¹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 143 Tahun 2020

mencapai tahun 2062. Sedangkan antrian tercepat diraih oleh Kabupaten Mahakam Ulu Provinsi Kalimantan Timur dan Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat dengan antrian hingga tahun 2029 dan untuk Provinsi tercepat selanjutnya disusul oleh Provinsi Sulawesi Utara dan Provinsi Gorontalo dengan antrian hingga tahun 2035.⁷²

4) Biaya Perjalanan Haji Reguler atau BIPIH

Biaya merupakan salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal ini, terdapat dua hal yang perlu diketahui yaitu BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dan BIPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji). Bipih adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh jamaah haji yang akan menuanikan ibadah haji. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, terkait Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji melalui dua tahap oleh jamaah haji yaitu ketika mendaftar untuk mendapat porsi dalam dana awal setor dan setoran pelunasan Bipih.⁷³

Pada pembayaran setoran Bipih dilaksanakan di BPS oleh jamaah haji secara lunas yaitu melengkapi kekurangan setoran awal yang jumlahnya disesuaikan dengan penetapan saat tahun berjalan. Dalam haji regular, Bipih terdiri dari biaya setoran awal dan setoran pelunasan dengan total jumlahnya dibedakan sesuai embarkasi pemberangkatan dan biaya jamaah haji berbeda dengan Tim Petugas Haji Daerah (TPHD).

Berdasarkan pasal 45 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU menjelaskan mengenai

⁷² Muhammad and Sanusi, "PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF MAQĀS ID ASY- SYARĪ ' AH Lembaga Penelitian Dan," 41.

⁷³ "Mengenal Istilah BPIH dan Bipih dalam Biaya Haji", Muhammad Faizin, 22 Januari 2023, diakses pada 8 November 2023 jam 15:15 WIB.

penggunaan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) digunakan untuk biaya penerbangan, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, pelayanan transportasi, pelayanan di Arafah, Muzdalifah dan Mina, perlindungan, pelayanan diembarkasi atau debarkasi, pelayanan keimigrasian, asuransi, dokumen perjalanan, biaya hidup, pembinaan jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi, pelayanan umum di tanah air dan Arab Saudi serta pengelolaan biaya penyelenggaraan ibadah haji.⁷⁴

b. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU memaparkan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah ibadah haji yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang sifatnya khusus. Sedangkan PIHK merupakan badan hukum yang memiliki izin dari Menteri untuk dapat melaksanakan ibadah Haji Khusus.⁷⁵ Ibadah Haji Khusus diselenggarakan atau diatur berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) PADA No. 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.⁷⁶ Selain itu, berdasarkan kamus KBBI merujuk pada kata khusus memiliki makna tidak umum, sehingga haji khusus adalah haji yang tidak seperti pada umumnya atau istimewa dalam segala penyelenggaraannya mulai dari pemberangkatan hingga pemulangan.

1) Pendaftaran Haji Khusus

Pendaftaran haji khusus secara langsung diatur oleh PMA No. 11 Tahun 2017 pada pasal 14 yaitu pendafrtran

⁷⁴ Pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2019 tentang PIHU pada Haji Reguler.

⁷⁵ Pasal 1 ayat (10) UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU pada pengertian Haji Khusus.

⁷⁶ Kajian Hukum et al., “708 Lisensi Creative Commons Atribusi-NonCommercial 4.0 Internasional,” *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 7 (2021): 708–21.

haji khusus dibuka sepanjang tahun, pendaftaran harus dilakukan oleh calon jamaah haji, calon jamaah haji yang pernah melakukan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 tahun sejak terakhir melakukan ibadah haji, pendaftaran ibadah haji khusus dilakukan di Kantor Wilayah.

Teruntuk nomor urut pendaftaran sebagai syarat dasar dalam pelayanan pemberangkatan haji khusus sehingga jamaah haji khusus harus berdasarkan nomor urut pendaftaran. Terkecuali bagi jamaah haji khusus lanjut usia mereka bisa didahulukan yang disesuaikan dengan perundang-undangan sedangkan terdapat perbedaan bagi jamaah haji khusus yang menunda pemberangkatan dengan alasan yang sudah dinyatakan sah, maka akan menjadi jamaah haji khusus yang mendapatkan daftar tunggu tahun berikutnya.

2) Kuota dan Daftar Tunggu (*Waiting list*) Haji Khusus

Seperti halnya penjelasan mengenai kuota haji sebelumnya, bahwa Kuota haji adalah batasan jumlah jamaah haji Indonesia yang diberikan pemerintah Kerajaan Arab Saudi berdasarkan ketetapan dari Organisasi Konferensi Islam (OKI).⁷⁷

3) Biaya Perjalanan Haji Khusus (Bipih)

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 1 tentang PIHU menyatakan bahwa Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus atau sering disebut Bipih Khusus adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji khusus. Dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji khusus sebenarnya tidak jauh berbeda dengan haji reguler dengan ketetapan kuota jamaah

⁷⁷ PMA No. 13 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler

haji yang sudah ditentukan oleh Menteri Agama. Setelah adanya penetapan kuota haji, maka jamaah haji khusus melakukan transaksi pelunasan pada Bipih Haji Khusus dengan sebelumnya telah melakukan rekonsiliasi data jamaah yang berhak melunasi biaya haji khusus sesuai berdasarkan data antara di PIHK dengan data di SISKOHAT.

Sebagaimana diatur dalam PMA No. 7 Tahun 2019 Pasal 26 bahwa pihak yang berhak menetapkan besaran minimal untuk BPIH haji khusus adalah Menteri yang kemudian disetorkan ke rekening BPKH dengan besaran tersebut bervariasi antara PIHK satu dengan yang lain tergantung pada kualitas pelayanan dan perjanjian yang saling disepakati dengan jamaah.⁷⁸

Bagi jamaah selain membayar biaya perjalanan ibadah haji khusus atau Bipih haji khusus yang sudah ditetapkan pemerintah, jamaah juga menanggung biaya lain tetapi tidak termasuk dalam komponen Bipih yaitu biaya pemeriksaan Kesehatan, biaya perjalanan mulai dari daerah asal ke bandara sampai dari pulang arab Saudia ke bandara untuk kembali, biaya ziarah dan biaya pembayaran *dam* (berlaku bagi yang mengambil haji *Tamattu'* dan *Qiran*). Berdasarkan keputusan Dirjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pelunasan Biaya Haji Khusus dilakukan melalui 2 tahap, yaitu tahap satu dan dua. Dalam pelunasan jamaah haji tahap satu diperuntukan sebagai berikut:

- a) Bagi Jamaah haji khusus telah memiliki nomor porsi dan masuk alokasi pada tahun tersebut serta khusus lanjut usia

⁷⁸ PMA No. 7 Tahun 2019 Pasal 26 tentang Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagai lembaga pengelola keuangan haji.

- b) Bagi Jamaah haji khusus berdasarkan nomor urut selanjutnya atau berdasarkan nomor haji bagi jamaah haji cadangan

Sedangkan pelunasan tahap kedua diperuntukan sebagai berikut:

- c) Bagi jamaah haji yang tidak dapat melunasi tahap pertama dikarenakan gagal dalam pelunasan
- d) Bagi pendamping dalam jamaah haji khusus lanjut usia
- e) Bagi jamaah haji yang terpisah dari keluarganya
- f) Bagi jamaah haji khusus penyandang disabilitas beserta pendampingnya
- g) Bagi jamaah haji khusus urutan selanjutnya dengan ketentuan sebanyak 30% dari banyaknya kuota haji khusus.⁷⁹
- c. Penyelenggaraan Ibadah Haji *Mujamalah*
- 1) Pengertian Haji *Mujamalah*

Haji *mujamalah* merupakan ibadah haji yang dilakukan dengan visa haji dikeluarkan khusus oleh pemerintah dari Kerajaan Arab Saudi melalui kedutaan besar di setiap negara bagi siapa dan dari negara mana saja sebagai upaya untuk melaksanakan ibadah haji di tahun yang sama tanpa harus menunggu antrian terlebih dahulu. Haji *Mujamalah* menjadi visa haji resmi yang dikeluarkan oleh Kerajaan Arab Saudi. Dengan demikian sudah dipastikan resmi dan tidak akan terjadi dideportasi.

Sebelum adanya ketentuan UU No. 8 tahun 2019 mengenai PIHU, haji *mujamalah* sebelumnya mempunyai ragam istilah seperti haji *furada*, haji on-kemenag, haji on-kuota dan lain sebagainya. Kemudian setelah dicetuskannya

⁷⁹ Keputusan Dirjen No. 143 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembayaran Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Pengurusan Dokumen Haji Khusus Tahun 1441/2020 M.

UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU maka tidak ada lagi istilah-istilah tersebut, sehingga hanya satu yaitu haji *mujamalah*.

Hakikatnya visa haji *mujamalah* atau sering dikenal dengan visa undangan adalah visa haji yang kategorinya resmi digunakan menurut pemerintah Arab Saudi dikarenakan sudah termasuk dalam sistem *E-haji*, tetapi sebelum adanya UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU, maka visa haji belum dapat diakomodasikan dalam undang-undang haji, sehingga pelaksanaannya dilakukan secara sembunyi-sembunyi. Dengan demikian pelaksanaan praktik ibadah haji *mujamalah* menggunakan visa sebelum adanya UU No. 8 Tahun 2019 mengenai PIHU, dinyatakan resmi menurut pemerintah dari Arab Saudi, tetapi tidak resmi menurut pemerintah Indonesia dikarenakan tidak termasuk dalam kuota haji di Indonesia serta tidak adanya ketetapan hukum.

Oleh karena itu, karena adanya perundang-undangan melegalkan kuota haji di luar kuota resmi untuk haji regular dan haji khusus, maka para PIHK berhak untuk menawarkan visa haji *mujamalah* kepada para calon jamaah haji.

Setelah adanya ketetapan peraturan UU No. 8 tahun 2019 tentang PIHU, maka barulah pelaksanaan haji *mujamalah* resmi diakui oleh pemerintah Indonesia dengan adanya syarat sebagai poin baru ditentukan undang-undang tersebut. Terakomodasinya haji *mujamalah* di dalam UU No. 8 tahun 2019 mengenai PIHU sebagai legitimasi kepada jamaah haji dan penyelenggara haji agar keberadaannya dinyatakan resmi diakui serta terkontrol

pada saat pelaksanaan ibadah haji ketika berlangsung nanti di Arab Saudi.

2) Pendaftaran dan Persyaratan Haji *Mujamalah*

Pada pelaksanaan haji *mujamalah* sebagaimana pelaksanaan pada haji reguler dan haji khusus, hanya saja dalam haji *mujamalah* mempunyai tata cara dan prosedur yang dibuat oleh PIHK sebagai penyelenggara ibadah haji *mujamalah*. Hal yang menjadi pembeda, jika pada haji reguler dan haji khusus dalam syarat dan prosedur diatur secara langsung oleh pemerintah, sementara dalam haji *mujamalah* tidak diatur oleh pemerintah, melainkan diatur oleh masing-masing PIHK. Walaupun berbeda dalam menentukan persyaratan antara PIHK satu dengan yang lain, namun pada intinya sama yaitu berdasarkan asa kemaslahatan bersama.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Metodologi penelitian merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai bagaimana prosedur kerja dalam mencari kebenaran. Sedangkan untuk makna terminologi metodologi biasanya menjelaskan mengenai metode atau langkah yang digunakan. Sehingga posisi metodologi lebih awal dan mendasar dibandingkan dengan metode. Metodologi menyediakan dasar kerja bagi sebuah metode. Membahas mengenai metodologi berarti membahas mengenai metode yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan tentang realitas secara keseluruhan. Menurut Wilis metode penelitian mengacu pada prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan atau menganalisis data. Menurut Sugiyono metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapat data dengan tujuan tertentu. Dengan cara ilmiah, berarti penelitian dilakukan dengan dasar penelitian ciri keilmuan yaitu:

- Rasional yakni penelitian dilakukan dengan masuk akal
- Empiris yakni cara yang digunakan dapat diamati
- Sistematis yakni penelitian menggunakan langkah tertentu secara biologis.⁸⁰

Penelitian dirumuskan sebagai bentuk pendekatan secara ilmiah pada kajian suatu masalah, sebagai upaya untuk memperoleh informasi yang bermanfaat dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat memberi jawaban terhadap suatu persoalan melalui prosedur ilmiah.⁸¹

Dengan demikian dapat didefinisikan bahwa metodologi penelitian merupakan upaya dalam menyelidiki suatu masalah dengan menggunakan

⁸⁰ Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian Disertai Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*, ed. Zifatama Jawara Anggota IKAPI, *NBER Working Papers*, 2018, 13–14, <http://www.nber.org/papers/w16019>.

⁸¹ Rifa'i Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2020), 2.

metode ilmiah secara teliti untuk proses mengumpulkan, mengolah, kemudian menganalisis data yang ditarik kesimpulan pada akhir secara sistematis dan objektif untuk memecahkan masalah tersebut ataupun menguji hipotesis untuk memperoleh pengetahuan yang bermanfaat.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metodologi kualitatif.

Jenis penelitian ini melalui pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moloeng, penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan adanya perhitungan.⁸² Sedangkan menurut Straus dan Corbin yang dikutip oleh V. Wiratna Sujarweni penelitian kualitatif salah satu jenis penelitian yang hasilnya yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan metode statistik atau dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif atau sering disebut *qualitative research* merupakan jenis penelitian yang tidak akan menghasilkan penemuan bahkan tercapai dengan menggunakan prosedur statistik ataupun cara kuantitatif lainnya.⁸³ Sehingga dapat didefinisikan secara umum bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan sebagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat baik dalam tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, bahkan aktivitas sosial.

Jenis penelitian metodologi kualitatif dalam penelitian ini memberi pemaparan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada tahun 2023. Dengan mengetahui informasi tersebut kemudian penulis menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan dengan merujuk pada karakteristik dari *Total Quality Management (TQM)* sebagai upaya mengetahui kualitas manajemen pelayanan haji

⁸² Muhammad Hidayat, Skripsi: “Implementasi Manajemen Dakwah Dalam Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Nilai Spiritual Terhadap Karyawan Kedai Ayam Penyet Ka’sut”, (Jakarta: Fakultas Dakwah, PTIQ Jakarta, 2020), hlm. 10.

⁸³ Farida Nugrahani, “Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa,” 1, no. 1 (2008): 305, doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org.

tersebut. Selain itu, dengan metode kualitatif diharapkan dapat ditemukannya upaya pelayanan yang baik dalam menghadapi situasi dan problematika mengenai kualitas pelayanan ibadah haji pada tahun 2023 untuk menjadi bahan acuan perbaikan kedepannya.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini lebih fokus pada pendekatan kualitatif deskriptif dengan praktik lebih banyak dilapangan dan bersifat uraian dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, didukung oleh adanya data yang diperoleh dari analisis secara kualitatif dan pengamatan melalui lapangan yang kemudian diuraikan dalam bentuk deskriptif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang saya ambil sebagai sumber penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

2. Waktu Penelitian

Sedangkan waktu pelaksanaan saya dalam melakukan penelitian tersebut di tanggal 28 Oktober – 28 Desember 2023.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh komponen yang dapat dijadikan sasaran kasus penelitian untuk memberi informasi.⁸⁴ Menurut Sugiyono subjek penelitian adalah simbol atau atribut sifat nilai dari seseorang.⁸⁵ Terdiri dari pihak petugas seksi penyelenggaraan ibadah haji penyelenggaraan ibadah haji dan jamaah haji. Subjek tersebut adalah:

1. Kepala Seksi Penyelenggara Haji Umroh (PHU)
2. Bidang penyusun perlengkapan haji
3. Administrasi PLHUT
4. Bidang penyusun bahan pengawasan PHU

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal. 298.

⁸⁵ Chesley Tanujaya, "Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffecin," *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 2, no. 1 (2017): 90–95.

5. Penyusun bahan dokumentasi haji
6. Petugas penyusun bahan pembinaan
7. Jamaah Haji putri

D. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan apa yang menjadi titik tumpu dan fokus penelitian berdasarkan kebutuhan. Dengan demikian, objek penelitian dituju untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan peneliti terkait dengan pembahasan penelitian. Adapun objek dari penelitian ini yaitu penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang berlokasi di Jalan Mayor Jenderal DI Panjaitan N0.1, Purwokerto Kidul, Purwokerto Selatan, Kedungampel, Purwokerto Kulon, Kec. Banyumas, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147.

E. Sumber Data

Sumber data dikelompokkan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data yang diperoleh dari sumber primer disebut data primer yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, diskusi dan pengumpulan data berupa dokumen. Sedangkan data yang diperoleh dari sumber data sekunder disebut data sekunder. Sumber data tersebut bisa diperoleh dari sumber yang sudah ada atau tersedia seperti laporan perusahaan atau lembaga, internet, karya ilmiah, buku, majalah, berita, koran ataupun lembaga penyedia data lainnya.⁸⁶ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dari hasil observasi dan wawancara dari subjek penelitian baik dari petugas pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dan jamaah haji yang nantinya sebagai penerima dari pelayanan haji. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa data dokumentasi, arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas serta buku, *website* secara *online*, jurnal. ataupun referensi lain yang mendukung dalam penelitian.

⁸⁶ Sayidah, *Metodologi Penelitian Disertai Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*, 73.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian karena menentukan akhir dari hasil bagaimana penelitian ini dilakukan. Karena tujuan utama penelitian adalah mendapat informasi melalui data. Tanpa mengetahui dan adanya teknik pengumpulan data, maka penulis tidak dapat menyusun penelitian yang memenuhi ketetapan standar data. Dalam teknik pengumpulan data yang diperlukan peneliti menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Adler memaparkan bahwa observasi merupakan dasar secara fundamental dari metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya pada ilmu sosial dan ilmu perilaku manusia. Dengan artian observasi merupakan pengamatan secara sistematis dari aktivitas manusia serta pengaturan fisik yang kegiatannya diberlangsungkan secara terus-menerus dari sifat alami menjadi sebuah fakta. Sedangkan menurut Morris observasi didefinisikan sebagai kegiatan dalam mencatat gejala dengan bantuan instrument kemudian merekamnya untuk mendapatkan tujuan ilmiah.⁸⁷ Dalam pengertian lain disebutkan bahwa observasi merupakan Teknik pengamatan yang cara pengumpulan informasinya bersifat kasat mata yang terjangkau oleh panca indra baik secara obyek atau peristiwa dengan memiliki tingkat akurasi kepercayaan yang lebih baik disbanding dengan wawancara.⁸⁸ Berdasarkan pemaparan tersebut bahwa observasi merupakan sebuah kegiatan mencari informasi melalui catatan data dan merekam dengan kemampuan daya tangkat panca indra manusia secara seksama.

⁸⁷ Hasyim Hasanah, "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

⁸⁸ Ida Bagus Gde Pujaastwa, "Teknik Wawancara Dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi," 2016, 1–11.

Dalam penelitian ini peneliti mendapat informasi dengan cara datang secara langsung ke tempat penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada kurun waktu beberapa hari. Langkah penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dengan hasil dari observasi ini berupa tata cara proses pada saat pelayanan ibadah haji sedang beroperasi. Dengan demikian peneliti dapat dengan mudah mengetahui prosesi pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terhadap pelanggan.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman berdasarkan pengalaman, perspektif secara individu ataupun pandangan seseorang terkait kejadian yang diteliti.⁸⁹ Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti.

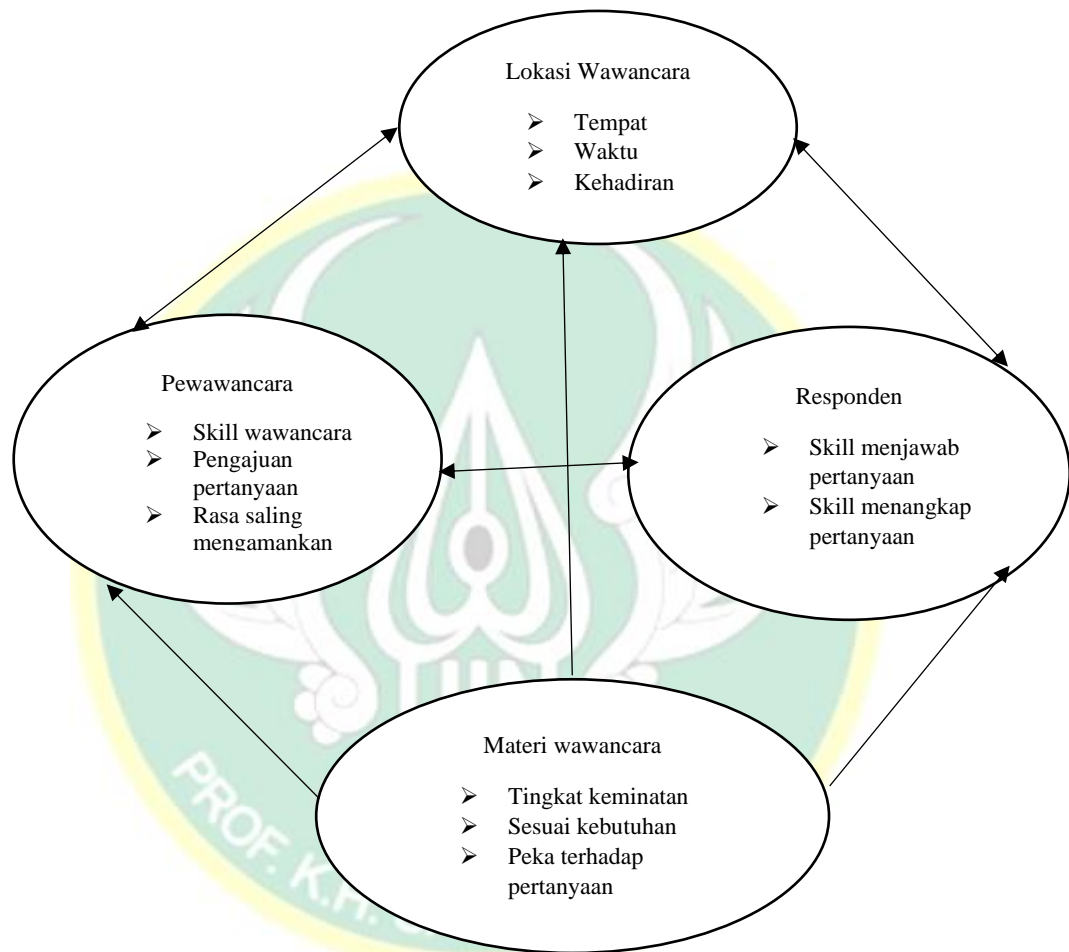
Berdasarkan penjelasan diatas metode selanjutnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan wawancara secara terstruktur dikarenakan peneliti berkaitan dengan lembaga yang resmi sehingga diatur sedemikian rupa baik waktu ataupun materi yang digunakan pada saat wawancara mulai dari pimpinan sampai pada karyawan.

Dalam melakukan wawancara terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan khususnya dalam membedakan kegiatan wawancara dengan percakapan sehari-hari yaitu:

- a. Pewawancara selalu mengajukan pertanyaan terkait perihal pembahasan yang dibutuhkan
- b. Responden harus menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara

⁸⁹ Sugiyono, "Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian" 1 (2013): 1–9.

- c. Pewawancara tidak merujuk pada satu jawaban, melainkan harus selalu bersifat netral terhadap jawaban yang lain
- d. Melakukan wawancara harus sesuai panduan yang berlaku terkait pengajuan pertanyaan



Gambar 2.1 Langkah pelaksanaan wawancara pengambilan data

Peneliti mendata terlebih dahulu pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek mengenai penelitian untuk mendapatkan informasi secara mendalam. Berikut nama narasumber dalam wawancara penelitian ini:

- 1) Drs. Purwanto Hendro Puspito selaku kepala seksi Penyelenggara Ibadah Haji Umroh
- 2) Suwanto sebagai petugas bidang penyusun perlengkapan haji
- 3) Imron Fuadi, MPd.I sebagai petugas administrasi PLHUT

- 4) Hofar Ismail, SE. sebagai petugas bidang penyusun bahan pengawasan PHU
 - 5) Abdul Malik sebagai petugas bidang penyusun bahan dokumentasi haji
 - 6) Farhatul Mardiyah, SHI sebagai petugas penyusun bahan pembinaan
 - 7) I'anatul Khoiriyah, S.Pd. sebagai jamaah haji
 - 8) Drs. Tholhatusyarifah, M.Pd. sebagai jamaah haji
3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti.⁹⁰ Menurut Louis Gottschalk menjelaskan makna dokumen terdapat dua pengertian. Pertama memiliki makna sumber tertulis sesuai informasi sejarah sebagai keterbalikan dari lisan ataupun arkeologis dan kedua memiliki makna sebagai surat perjanjian, undang-undang, atau data resmi, bahkan bisa berupa sumber apapun yang bersifat tertulis.⁹¹ Secara tidak langsung bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi sebuah penelitian baik berupa tertulis ataupun karya nonumental sesuai kebutuhan informasi proses penelitian.

Data yang ada dapat digunakan untuk mengulas kembali informasi yang terlewat. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini berupa data arsip mengenai informasi jamaah haji serta mengabadikan kegiatan pelayanan ibadah haji dan pelaksanaan wawancara dengan jamaah haji.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Muhadjir sebagaimana dikutip oleh Ahmad Rijali bahwa analisis data adalah upaya mencari serta menata secara sistematis catatan hasil dari observasi, wawancara, maupun yang lainnya sebagai upaya

⁹⁰ Syahza A, "Metodologi Penelitian," Jakarta: Rineka Cipta, 2013, 76.

⁹¹ Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Wacana* 13, no. 2 (2014): 177–81.

meningkatkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti dan menyajikan pemahaman untuk orang lain.⁹²

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis data kualitatif yang lebih merujuk pada kualitatif deskriptif dengan bersifat banyak uraian dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan mengikuti konsep Miles dan Hiberman yang dikutip dari Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas.⁹³

Berdasarkan tujuan peneliti yang akan dicapai, maka teknik menganalisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah tersedia dari sumber sasaran untuk mengadakan reduksi data berupa lapangan kemudian ditarik kesimpulan dengan memilih hal pokok dan disusun secara sistematis sehingga mudah untuk difahami.

Adapun langkah yang dilakukan dalam menganalisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh peneliti dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu adanya catatan secara teliti dan terperinci. Karena semakin banyak menjelajahi di lapangan maka semakin banyak juga data persoalan yang rumit. Dengan demikian perlu adanya tindakan secara cepat dan tepat dalam menganalisis data melalui reduksi data.

Menurut Sugiyono, mereduksi data berarti merangkum dalam memilih hal pokok serta memfokuskan pada hal yang penting dengan cara mencari tema dan polanya. Sedangkan menurut Milles dan Hubberman reduksi data berlangsung secara menerus selama proyek

⁹² Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin" 17, no. 33 (2018): 81–95.

⁹³ Siti Afifah, Skripsi: "*Strategi Pengembangan Objek Wisata Religi (Studi Pada Makam Wali Syekh Machdum Cahyana Desa Grantung Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga)*", (Purwokerto: Fakultas Dakwah UIN PROF. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2022), hlm. 48.

kualitatif terjadi hingga laporan tersusun.⁹⁴ Dengan demikian proses reduksi data dilakukan dengan menyatukan informasi data yang dihasilkan dengan merujuk dari identifikasi awal (mudah).⁹⁵ Reduksi dilakukan pada saat pengumpulan data yang memusatkan perhatian pada bentuk penyederhanaan dari hasil data lapangan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, metode selanjutnya melakukan penyajian data atau lebih populer dengan sebutan mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif deskriptif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif, hubungan antar kategori, bisa juga berupa pemaparan narasi, gambar, tabel, dan diagram. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip dari Sugiyono menjelaskan bahwa penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian secara singkat, hubungan antar kategori, bagan, ataupun sejenisnya. Yang sering digunakan dalam penyajian data kualitatif biasanya berupa teks naratif.

Dengan demikian, adanya display data maka akan mempermudah peneliti dalam pemahaman yang terjadi serta mudah dalam merencanakan pembahasan peneliti selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Selain dengan teks naratif, dalam display data dapat dilakukan dengan gambar dan grafik diagram ataupun chart.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam pengumpulan data yaitu menarik kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan, peneliti harus benar-benar memahami, mengerti dan tanggap terhadap suatu hal yang diteliti secara langsung dilapangan dengan menyusun pola serta memahami sebab akibat yang akan terjadi.

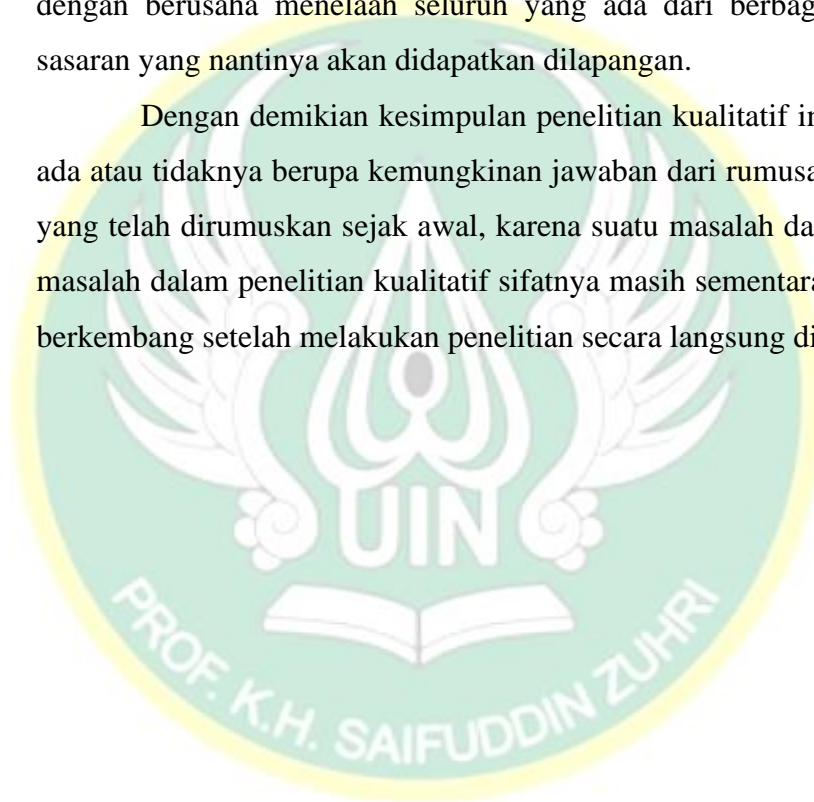
⁹⁴ Agus Raharjo Sustiyo Wandu □□ Tri Nurharsono, "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di Sma Karangturi Kota Semarang," *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations* 2, no. 8 (2013): 524–35.

⁹⁵ Ilham Junaid, "Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata Kota Makassar", *Jurnal Kepariwisata*, Vol. 10, No. 1, Februari 2016, hlm. 65.

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara menerus selama berada dilapangan. Dari awal pengumpulan data, peneliti harus memulai mencari, mencatat teori, penjelasan, konfigurasi, alur sebab akibat ataupun proposisi. Dalam hal ini dilakukan secara bertahap mulai dari yang belum jelas sampai menumbuhkan kejelasan informasi sampai meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.⁹⁶

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka setiap langkah dalam proses penelitian tersebut dilakukan untuk memperoleh keabsahan data dengan berusaha menelaah seluruh yang ada dari berbagai sumber sasaran yang nantinya akan didapatkan dilapangan.

Dengan demikian kesimpulan penelitian kualitatif ini bisa jadi ada atau tidaknya berupa kemungkinan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, karena suatu masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif sifatnya masih sementara dan akan berkembang setelah melakukan penelitian secara langsung dilapangan.



⁹⁶ Ahmad Rijali, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018, hlm. 94.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Setiap kabupaten pasti memiliki naungan Kementerian Agama, seperti halnya Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menjadi wadah yang mengurus semua hal mengenai urusan agama di Kabupaten Banyumas. Meliputi berbagai bidang diantaranya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS), pelayanan haji dan umroh, Pendidikan agama dan keagamaan Islam, penyelenggara zakat dan wakaf dan Pendidikan pondok pesantren. Berlokasi di Jl. Mayor Jenderal DI Panjaitan No.1, Purwokerto Kidul, Purwokerto Selatan, Kedungampel, Purwokerto Kulon, Kec. Banyumas, Jawa Tengah 53147.

Kantor Kementerian Agama pada setiap Kabupaten/Kota mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam pemerintahan berdasarkan kebijakan dari setiap kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi yang diatur dalam perundangan yang berlaku.⁹⁷

Tugas pokok dari Kementerian Agama yaitu mampu melaksanakan tugas umum pemerintah dan Pembangunan dalam bidang keagamaan. Adanya tugas tersebut ditungkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional yang menyebutkan sasaran yang harus dicapai dari Pembangunan bidang agama yaitu: (1) Peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman agama serta kehidupan beragama. (2) Peningkatan kerukunan intern dan antar umat beragama.

Beberapa unit kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang mengurus berbagai bentuk urusan agama yaitu:

⁹⁷ Bab I pasal 7 PMA No. 19 Tahun 2019

- a. Sub Bagian Tata Usaha
 - b. Seksi Pendidikan Madrasah
 - c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
 - d. Seksi Pendidikan Agama Islam
 - e. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
 - f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
 - g. Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf
 - h. Seksi Gara Kristen
 - i. Seksi Gara Katolik
2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Pada Zaman pemerintahan Hindia Belanda, terkait urusan keagamaan kurang mendapat kontribusi dari masyarakat. Dikarenakan Departemen Pengajaran menjadikan agama sebagai peribadatan serta kerohanian untuk ikut serta dalam mencampuri urusan negara ditutup bahkan adakalanya dimanfaatkan untuk memperkuat penjajahan kala itu. Peristiwa tersebut terjadi beberapa abad lamanya sehingga menjadikan pemeluk agama Islam mengalami kemunduran.

Selain itu, sekolah pemerintah tidak diperbolehkan untuk mengajar keagamaan. Terkecuali hanya sekolah yang didirikan oleh rakyat itu sendiri untuk diperkenankan mengajarkan agama Islam walaupun disisi lain mengalami banyak hambatan. Pada mulanya kebangkitan di Asia Timur, umat Islam diadu domba, tempat peribadahan seperti masjid dan tempat pernikahan dilarang digelar apalagi digunakan untuk musyawarah atau rapat umat Islam. Pada masa Negara Jepang, para alim ulama masih dihormati dan dibutuhkan walaupun hanya sebatas dimanfaatkan memperkuat kedudukannya. Oleh karena itu, Jepang mengadakan Kementerian Pengajaran di Jakarta yang didalamnya terdapat urusan agama.

Pada tanggal 1 April 1944 kala itu setiap daerah karesidenan didirikan Kantor Kementerian Agama dengan kepala kantor diambil dari para ulama yang berpengaruh besar disetiap daerah tersebut. Selain

itu, di karesidenan Banyumas tidak tertinggal juga didirikan kantor agama yang kala itu dikepalai oleh K.H. Abu Dardiri dengan dipercayai tugas perencanaan kinerja urusan agama. Atas kepercayaan dari Negara Jepang, kemudian karesidenan Banyumas menghadap ke Jakarta guna untuk mengusulkan pengangkatan guru agama sebanyak 124 Sekolah Rakyat yang akan diadakan di Banyumas. Pengusulan tersebut disetujui dengan syarat gaji guru tersebut menjadi tanggungan kabupaten pada setiap wilayah Sekolah Rakyat tersebut. Setelah itu, sesudah adanya proklamasi kemerdekaan, selanjutnya dibentuk Komite Nasional Indonesia (KNIP) serta setiap daerah karesidenan dibentuk Komite Nasional Indonesia Daerah (KNID). KNID Banyumas dalam fraksi Islam dipimpin oleh Bapak Noto Suwiryo serta didukung oleh Bapak K. Mukhtar yang memiliki pandangan bahwa perlunya dibentuk Departemen Agama untuk mengurus urusan agama guna melakukan pengelolaan oleh beberapa kementerian kala itu yang dinaungi dalam satu kesatuan kementerian yaitu Kementerian Agama. Keputusan pandangan tersebut akan diusulkan ketika rapat KNI Pusat yang diadakan pada 24 -28 November 1945 dengan dihadiri PJM Presiden, PJM Wakil Presiden, PJM Menteri, dan urusan KNI dari seluruh Jawa. Rapat tersebut berlokasi di Fakultas Kedokteran Salemba, dengan utusan karesidenan Banyumas terdiri dari K.H Abu Dardiri, K.H Saleh Suaedy, dan M. Soekoso Wirjasaputro. Selain mengusulkan diadakannya pemilihan kepala desa di seluruh Jawa dan Madura, mereka juga mengusulkan agar urusan agama tidak dikesampingkan tetapi diwujudkan sebagai pengelola yaitu Kementerian Agama. Usulan tersebut mendapat respon baik dari pemerintah dan diumumkan hasilnya pada tanggal 3 Januari 1946 secara resmi melalui radio dengan pernyataan bahwa pemerintah akan membentuk Kementerian Agama dengan Menteri pertama oleh K.H Rasjidi.⁹⁸

⁹⁸ Maharani Sinta Paramita, "Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING)," 2022, 48.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka Karesidenan Banyumas juga ikut mendirikan Kantor Urusan Agama (KUA) Kresidenan Banyumas di Purwokerto. Berjalan sesuai perkembangan, maka didirikan pula Lembaga agama pada setiap Kabupaten atas nama Kantor Departemen Kabupaten yaitu Kandepag Kabupaten Banyumas. Berdasarkan Surat Edaran Sekretariat Jenderal Kementerian Agama RI Nomor: ND/SJ/19/2010 tepatnya pada bulan Februari tahun 2010 nama Lembaga tersebut diubah secara resmi dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam bidang ibadah haji

Perumusan visi dilakukan sebagai bentuk cerminan dari target yang akan dicapai dengan memberi arahan serta fokus terhadap strategi sehingga mampu mempererat secara keseluruhan komponen dalam melaksanakan Pembangunan bidang agama dalam memberi kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian dalam melaksanakan tugas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki visi yaitu “Kementerian Agama yang professional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, unggul, berdaulat, dan mandiri untuk mewujudkan serta berkepribadian baik berdasarkan gotong royong”.

Sedangkan dalam rangka implementasi visi tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki misi yaitu:

- a. Meningkatkan keshalehan umat beragama
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudan, dan merata
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan
- f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good govemance*)

4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas



Sumber: Seksi umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Banyumas

Berikut pemaparan struktur organisasi Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Banyumas:

- a. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Banyumas: H. Ibnu Asaddudin, S.Ag, M.Pd.
- b. Kasubag Tata Usaha : H. M. Fauzi Aziz, SH, M.Si
- c. Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh : Drs. H. P. Hendro Puspito
- d. Kasi Pendidikan Madrasah : H. Edi Sungkowo, S.Pd, M.Pd.
- e. Kasi PD dan Pondok Pesantren : H. Naufal Iskandar, S.H.I
- f. Kasi Bimbingan Masyarakat : H. Afifuddin Idrus, S.Ag, M.Pd.I
- g. Kasi Pendidikan Agama Islam : Agus Setiawan, S.Sos.I
- h. Gara Zakat dan Wakaf : H. Faisal Riza, S.Ag, M.S.I
- i. Gara Kristen : Wahyu Ibnugroho, S.E, MM.
- j. Gara Katolik : Anna Tatik Haryati, S.Ag

5. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Seperti halnya yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa adanya Kementerian Agama pada setiap Kabupaten bertujuan untuk pengelolaan urusan agama dalam rangka menunjang pelayanan. Maka dari itu tugas dari Kantor Kementerian Agama dilaksanakan sesuai wilayah Kabupaten Banyumas yang disesuaikan kebijakan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah berdasarkan peraturan undang-undang. Dalam melaksanakan tugas tersebut terdapat beberapa fungsi dari adanya lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yaitu:

- a. Adanya perumusan visi misi dan kebijakan secara teknis dalam bidang pelayanan dan bimbingan agama terhadap masyarakat Kabupaten Banyumas.
- b. Melakukan pelayanan, pembinaan, dan bimbingan agama terkhusus terdapat bidang haji dan umroh.
- c. Pembinaan kepada masyarakat guna mewujudkan kerukunan umat beragama.
- d. Memberikan fasilitas pelayanan, pembinaan serta bimbingan bidang Pendidikan agama, Pendidikan madrasah, dan keagamaan.
- e. Pengorganisasian baik perencanaan, pengawasan, pengendalian, serta evaluasi program.
- f. Melaksanakan kebijakan teknis baik dalam bidang pengelolaan administrasi ataupun informasi, dan
- g. Melaksanakan hubungan dengan pemerintah setempat baik daerah, Lembaga masyarakat, instansi, organisasi dalam rangka menunjang tugas Kementerian Kabupaten Banyumas.

6. Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

a. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)

PLHUT atau lebih sering dikenal dengan pusat layanan haji dan umrah terpadu merupakan sebuah layanan bagi masyarakat

untuk mendaftar haji. Seperti halnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mempunyai layanan tersebut yang tersedia sesuai lokasi kantor. Selain fasilitas yang memadai, layanan tersebut juga menyediakan pembinaan dan bimbingan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pendaftaran haji.

b. Produk Penyelenggara Ibadah Haji

Penyelenggara ibadah haji dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat sesuai jadwal terbukanya kantor pada umumnya. Terdapat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yakni:

1) Layanan Pendaftaran Haji

- Ketentuan
 - a) Beragama Islam
 - b) Berusia minimal 12 tahun
- Dokumen pendaftaran haji
 - a) Lembar asli setoran awal (validasi bank)
 - b) Fotokopi KTP/KIA
 - c) Fotokopi KK
 - d) Fotokopi akta lahir/akta nikah
- Prosedur pendaftaran haji pada Kantor dan layanan haji keliling (SI-JEMBHLING)
 - a) Calon jamaah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas atau menghubungi Layanan Haji Keliling melalui nomor (081226699880)
 - b) Lakukan pembayaran Setoran Awal Bipih sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) pada Counter Bank untuk mendapatkan Bukti Validasi Setoran Awal Bipih
 - c) Calon jamaah haji menyerahkan dokumen pendaftaran haji kepada petugas layanan di Kantor Kementerian

Agama atau Layanan Keliling untuk melakukan verifikasi dan pengambilan foto pada aplikasi Siskohat.

d) Calon jamaah haji menerima bukti SPH (Surat Pendaftaran Haji)

➤ Prosedur pendaftaran haji elektronik

a) Jamaah datang ke BPS-Bipih dan lakukan pembayaran setoran awal bipih sebesar Rp 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) sehingga jamaah akan mendapatkan bukti validasi (setoran awal Bipih)

b) Download Aplikasi Haji Pintar pada *Playstore*

c) Lakukan registrasi dan pendaftaran haji sampai selesai

d) Buka pesan di aplikasi haji pintar kemudian cetak SPH

2) Layanan Pembatalan Haji

➤ Karena alasan lain

Jamaah mengajukan permohonan bermaterai 10.000,- dengan dilampiri:

a) Bukti Asli Setoran Awal Bipih

b) Bukti Asli SPH (Surat Pendaftaran Haji)

c) Fotokopi KTP, KK, dan Akta Lahir atau Akta Nikah, atau Ijazah SD/SMP/SMA

d) Fotokopi rekening jamaah haji

e) Asli surat kuasa kepada ahli waris bermaterai 10.000,- bagi jamaah haji yang berhalangan atau sakit permanen

➤ Karena Wafat

Ahli waris mengajukan permohonan bermaterai 10.000,- dengan dilampiri:

a) Bukti Asli Setoran Awal Bipih

b) Bukti Asli SPH (Surat Pendaftaran Haji)

c) Fotokopi KTP, KK, dan Akta Lahir/ Akta Nikah ahli waris

- d) Fotokopi rekening ahli waris dari Bank yang sama dengan calon jamaah haji wafat
- e) Fotokopi surat kematian
- f) Surat keterangan ahli waris dari Desa dengan bermaterai 10.000,-
- g) Surat keterangan kuasa waris

3) Layanan Pelimpahan Porsi Haji

➤ Karena sakit permanen

Calon penerima pelimpahan nomor porsi mengajukan permohonan tertulis, dilampiri:

- a) Asli surat keterangan Dokter tentang Sakit Permanen
- b) Asli SPH (Surat Pendaftaran Haji) dan Bukti Setoran Awal atau Setoran Lunas Bipih
- c) Asli Surat Kuasa penunjukkan pelimpahan porsi yang ditanda tangani oleh Suami, Istri, Ayah, Ibu, Anak Kandung, atau Saudara Kandung yang diketahui oleh kepala Desa/Lurah bermaterai 10.000,-
- d) Fotokopi KTP, KK, dan Akta Kelahiran/Akta Nikah ataupun bukti lain Penerimaan Pelimpahan Nomor Porsi
- e) Asli surat pernyataan tanggung jawab mutlak penerimaan pelimpahan nomor porsi bermaterai 10.000,-
- f) Fotokopi rekening penerima pelimpahan porsi di bank yang sama dengan jamaah haji sakit permanen
- g) Pas *photo* 3x4 dengan *background* warna putih, tampak wajah 80%

➤ Karena wafat

Calon penerima pelimpahan nomor porsi mengajukan permohonan tertulis dengan dilampiri:

- a) Fotokopi Akta Kematian dari Dindukcapil

- b) Asli SPH (Surat Pendaftaran Haji) dan bukti setoran awal atau Setoran Lunas Bipih
 - c) Asli Surat Kuasa Penunjukkan pelimpahan porsi yang ditanda tangani oleh Suami, Istri, Ayah, Ibu, Anak Kandung atau Saudara Kandung yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah bermaterai 10.000,-
 - d) Fotokopi KTP, KK dan Akta Kelahiran/ Akta Nikah atau bukti lian Penerima Pelimpahan Nomor Porsi
 - e) Asli surat pernyataan tanggung jawab mutlak penerima pelimpahan nomor porsi bermaterai 10.000,-
 - f) Fotokopi rekening penerima pelimpahan porsi di bank yang sama dengan jamaah haji wafat
 - g) Pas *photo* 3x4 *background* warna putih, tampak wajah 80%
- 4) Penggabungan Mahram
- Permohonan baik dari Suami, Istri, Anak Kandung, Saudara Kandung, Orang tua kandung, yang sudah memiliki nomor porsi selama 5 tahun dan terdaftar dalam Provinsi yang sama dapat mengajukan permohonan penggabungan dengan lampiran berikut:
- Kelengkapan data jamaah yang akan digabung:
 - a) Fotokopi KTP
 - b) Fotokopi Setoran Lunas Bipih
 - Kelengkapan data pemohon:
 - a) Fotokopi KTP, KK, Akta Lahir atau Akta Nikah (legalisir)
 - b) Fotokopi Setoran Awal Bipih
 - c) Fotokopi SPH
- 5) Pendampingan Lansia
- Pemohon (anak kandung, menantu, adik kandung) yang sudah memiliki porsi selama 5 tahun dan terdaftar dalam

Provinsi yang sama dapat mengajukan permohonan pendamping lansia dengan dilampiri:

- Kelengkapan data jamaah yang akan didampingi:
 - a) Fotokopi KTP
 - b) Fotokopi Setoran Lunas Bipih
- Kelengkapan data pemohon
 - a) Fotokopi KTP dan KK
 - b) Fotokopi Setoran Awal Bipih
 - c) Fotokopi SPH
 - d) Fotokopi bukti hubungan keluarga:
 - Anak/Adik Kandung: Fotokopi Akta Kelahiran
 - Menantu: Fotokopi Akta Nikah

6) Mutasi Berangkat Haji

Mutasi berangkat haji merupakan perpindahan calon jamaah haji dari satu daerah ke daerah lain dengan syarat 3 alasan sebagai berikut:

- a) Alasan perpindahan kerja atau dinas dengan dibuktikan SK mutasi kerja
- b) Alasan perpindahan domisili dengan dibuktikan KTP atau surat keterangan ganti KTP
- c) Alasan penggabungan mahram antara suami dengan istri atau anak dengan orang tua

Terdapat 3 jenis mutasi yaitu mutasi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi, mutasi antar provinsi dalam satu embarkasi dan mutasi antar embarkasi. Berdasarkan jenis tersebut, terdapat syarat yang harus dipenuhi dari masing-masing jenis mutasi yaitu:

- Mutasi antar Kabupaten atau Kota dalam satu provinsi
 - a) Surat permohonan calon jamaah haji
 - b) Fotocopy pelunasan BPIH
 - c) Fotocopy KK dan KTP

- d) Fotocopy surat mutasi kerja (sebagai alasan pindah kerja)
- e) Fotocopy akta kelahiran atau buku nikah (sebagai alasan penggabungan)
- Mutasi antar Provinsi dalam satu embarkasi
 - a) Surat permohonan calon jamaah haji
 - b) Surat pelunasan asli berwarna biru (sebagai penerbangan)
 - c) Fotocopy KK dan KTP
 - d) Fotocopy surat mutasi kerja (sebagai alasan pindah kerja)
 - e) Fotocopy akta kelahiran atau buku nikah (untuk alasan penggabungan)
 - f) Surat rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota sesuai asal
 - g) Surat rekomendasi Kantor Kementerian Agama Provinsi sesuai asal
- Mutasi antar Provinsi antar embarkasi
 - a) Surat permohonan calon jamaah haji
 - b) Bukti pelunasan BPIH asli sebanyak 4 lembar
 - c) Fotocopy KK dan KTP
 - d) Fotocopy surat mutasi kerja (sebagai alasan pindah kerja)
 - e) Fotocopy akta kelahiran atau buku nikah (sebagai alasan penggabungan)
 - f) Pas photo haji ukuran 3x4 sebanyak 10 lembar dan ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar
 - g) Surat rekomendasi Kantor Kementerian Agama Provinsi asal

Pemohon mengajukan permohonan mutasi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dengan dilampiri:

- a) Asli bukti Setoran Lunas Bipih lembar ke 1, 3, 4, dan 5
- b) Fotokopi dokumen yang menunjukkan hubungan keluarga dan dilegalisir:
 - Akta Nikah jika hubungan Suami/Istri
 - Akta Kelahiran jika hubungan Anak/Orang Tua
- c) Asli surat mutase Dinas dari Instansi jika mutasi dengan alasan pindah tugas
- d) Asli surat keterangan Domisili, KTP dan KK dari Kelurahan dan Kecamatan yang baru dibuat, jika mutase maka alasan Pindah Domisili.

Catatan:

Dokumen susulan dikirim maksimal 7 (tujuh) hari setelah pelunasan tahap 2

- 7) Rekomendasi *Passport* Umroh dan Haji Khusus
 - a) Surat pengantar dari PT/Biro haji dan umroh mengenai permohonan rekomendasi pembuatan Pasport ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas di Purwokerto
 - b) Fotokopi Keputusan Menteri Agama RI tentang ijin PT/Biro sebagai Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh yang masih berlaku
 - c) Fotokopi KTP, KK, Akta Nikah/Akta Kelahiran/Ijazah, Fotokopi BPJS
 - d) Surat Kuasa bermaterai 10.000,- (Apabila jamaah memberi kuasa kepada PT/Biro)
 - e) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memberikan Rekomendasi hanya untuk calon jamaah haji

dan umroh khusus yang bertempat tinggal di Kabupaten Banyumas

- f) Berkas dikemas ke dalam map (warna bebas)
- 8) Pembuatan *Passport* Haji
 - a) Fotokopi Setoran Awal BPIH
 - b) Fotokopi KTP
 - c) Fotokopi KK
 - d) Fotokopi Akta Kelahiran/ Akta Nikah/ Ijazah yang menyebutkan nama orang tua (dengan memilih salah satu dokumen yang datanya sesuai)
 - e) *Passport* lama untuk perpanjangan
- 9) Konsultasi Haji

Konsultasi haji dapat memberi informasi lengkap bagi jamaah terkait informasi haji seperti pemberangkatan, biaya haji, kebutuhan dan perlengkapan haji, persiapan haji bahkan permasalahan yang mungkin terjadi nantinya saat pelaksanaan ibadah haji.

B. *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah metode manajemen sebagai usaha mengutamakan kualitas dalam merancang konsep program secara konsisten dan mempertahankan perbaikan secara terus-menerus dengan melibatkan seluruh pihak terkait untuk menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan. Sesuai dengan konsep TQM, bahwa kepuasan calon jamaah haji menjadi tujuan penting yang paling utama dan harus diutamakan.

Langkah yang harus difahami terkait konsep *Total Quality Management (TQM)* untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan ibadah haji. Untuk mengimplementasikan teori TQM tersebut, maka harus

sesuai dengan karakteristik dari *Total Quality Managemnet (TQM)* sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan

Sesuai dengan teori TQM, bahwa kepuasan jamaah haji menjadi tujuan penting yang harus dicapai. Konsep TQM berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu kunci keberhasilan mencapai target dari setiap institusi atau lembaga yang dianggap memiliki mutu jika mampu memberikan kepuasan sesuai kebutuhan pelanggan baik secara internal maupun eksternal.⁹⁹

Bimbingan calon jamaah haji didasarkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pelayanan ibadah haji memiliki kewajiban mampu memberikan layanan manasik, memiliki fasilitas alat, memiliki kurikulum, memiliki kantor, badan amal usaha dan lainnya.

Dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sebagai pelanggan internal adalah pegawai kantor, sedangkan pelanggan eksternal adalah calon jamaah haji. Fokus pada pelanggan disini memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Fokus pada pelanggan sudah difasilitasi pelayanan dengan baik bahkan terdapat penambahan pelayanan yang baru yaitu Mall Pelayanan Publik (MPP). Adanya pelayanan tersebut bertujuan menunjang pelaksanaan pendaftaran jamaah haji bagi jamaah yang jaraknya jauh jika harus mendaftar ke kantor, sehingga MPP tersebut dapat diakses oleh jamaah sekitar. Namun adanya MPP belum memberi pelayanan dengan baik dikarenakan banyak jamaah belum mengetahui lokasi tepatnya dan perlu diadakannya sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu juga, dikarenakan pelayanan tersebut baru, sehingga banyak jamaah yang lebih puas jika tetap datang ke Kantor secara langsung walaupun jarak lokasi mereka terbilang jauh. Ibu

⁹⁹ Feiby Ismail, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan", *Jurnal Ilmiah Iqra'* 10, no. 2 (February 26, 2018). h. 25. <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>.

Fathatul Mardiyah salah satu petugas bidang pelayanan ibadah haji mengatakan bahwa:

“Pelayanan MPP memang terbilang baru dan belum banyak masyarakat mengetahui akan hal tersebut, sehingga banyak jamaah tetap datang untuk melakukan pelayanan secara langsung di Kantor.”¹⁰⁰

Fokus pelanggan pada program yang disusun dilakukan sesuai kebutuhan jamaah haji mulai dari pendaftaran, keberangkatan hingga waktu perpulangan. Bapak Imron Fuadi pun menambahkan bahwa:

“Pelaksanaan bimbingan ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji berfokus pada kepuasan pelanggan sampai pada tingkatan pematapan hati dan pemahaman tata cara pelaksanaan haji secara baik. Hal tersebut juga melihat dasar pada sebagian calon jamaah haji terdapat jamaah yang berusia lansia sehingga harus didampingi secara intensif”.¹⁰¹

Dalam konsep *Total Quality Management (TQM)* pelanggan berposisi sebagai pengendara baik secara internal sebagai penentu kualitas dalam proses produk baik tenaga kerja ataupun lingkungan. Sedangkan pelanggan eksternal berperan sebagai penentu dari kualitas produk atau jasa yang diberikan terhadap orang lain. Maka dari itu, pelanggan internal ataupun eksternal sangat berperan penting dalam penentu kualitas pelayanan. Terdapat karakteristik suatu lembaga yang sudah memenuhi kriteria dari fokus pada pelanggan, sebagai berikut:

- a. Lembaga setidaknya memiliki visi dan misi sebagai target yang dicapai, layolitas dan totalitas antar anggota serta mampu menciptakan lingkungan yang positif dalam dunia kerja
- b. Penjajaran dan pelanggan

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.15, tanggal 22 November 2023.

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Imron Fuadi, M.Pd.I, Administrasi PLHUT Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 13.23, tanggal 21 November 2023

- c. Melakukan observasi secara berkala untuk mengetahui kebutuhan ataupun permasalahan serta solusi terhadap pelanggan
- d. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
- e. Membangun komunikasi yang baik terhadap pelanggan
- f. Melakukan pemberdayaan anggota secara terarah
- g. Selalu melakukan evaluasi dan *upgrading* terhadap produk atau pelayanan yang dibuat.¹⁰²

Dalam perspektif fokus pada pelanggan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah mampu memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap pelanggan calon jamaah haji.

Ibu I'anutul Khoiriyah, S.Pd sebagai jamaah haji menjelaskan bahwa: *"Dari semua pelayanan sudah cukup baik bahkan kita dibimbing dalam melakukan segalanya, tidak hanya itu, juga diberi arahan dalam setiap pelayanan ibadah haji"*¹⁰³

2. Obsesi pada kualitas

Bagi pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas kualitas dimaknai sebagai keberhasilan jamaah haji menjadi haji yang mambrur. Selain itu juga, nilai keislaman yang didapatkan ketika melakukan ibadah haji dapat diimplementasikan oleh jamaah haji dalam kehidupan setelah pelaksanaan haji.

Berdasarkan wawancara dari Drs. Tholhatusyarif, M.Pd sebagai salah satu jamaah haji mengatakan bahwa:

*"Dalam praktiknya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas didasarkan pada peningkatan kualitas haji dengan pelayanan yang cukup baik, apalagi ketika memberi bimbingan pada saat kegiatan manasik haji sangat memberi pembelajaran yang memudahkan kita sebagai jamaah haji"*¹⁰⁴

¹⁰² W. J. Bosman, "Total Quality Management," *Water Supply* 14, no. 1 (1996): 57–63.

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan I'anutul Khoiriyah, S.Pd sebagai jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 16.13, tanggal 23 November 2023.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Drs. Tholhatusyarif, M.Pd sebagai jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 16.13, tanggal 23 November 2023.

Obsesi pada kualitas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas berupa kontribusi kerja sama antar instansi pemerintah ataupun swasta. Kontribusi tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sesuai pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Pusat. Dalam menjalankan kualitas berfokus pada peningkatan penetapan jadwal manasik haji yang ditentukan dari kantor dengan kesepakatan antara jamaah yang dibimbing oleh pembimbing profesional serta berpengalaman dalam manasik haji. Bimbingan manasik haji tersebut dilakukan melalui instansi antar KUA Kecamatan se- Kabupaten Banyumas. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Farhatul Mardiyah, S.Pd selaku petugas pelayanan ibadah haji bahwa:

“Program bimbingan manasik haji dilakukan sesuai ketentuan dari Kemenag Banyumas yang ditetapkan pelaksanaannya dan sistematika penggabungan seluruh calon jamaah haji yang di handle oleh KUA setempat pada setiap Kecamatan. Dalam praktiknya manasik haji dilakukan 8 kali yaitu 6 kali di setiap KUA Kecamatan dan 2 kali tingkat Kabupaten dengan sekali pelaksanaan 40 jamaah. Apabila terdapat Kecamatan yang jamaahnya tidak mencapai jumlah 40, maka dilakukan penggabungan dengan Kecamatan lain tetapi pelaksanaan sesuai kesepakatan jamaah haji oleh KUA yang bersangkutan”.¹⁰⁵

3. Pendekatan ilmiah

Dalam obsesi pada kualitas terletak pada bagaimana caranya meminimalisir kekurangan produk. Sehingga melakukan identifikasi masalah menjadi poin penting yang harus dilakukan untuk menghindari gagal dalam produk.

Pendekatan ilmiah menitik beratkan pada pemberian motivasi pada karyawan supaya bekerja secara loyal dan total terhadap

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Farhatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.15, tanggal 22 November 2023.

perusahaan baik sesuai kompensasi ataupun terdapat *reward*. Kemudian pendekatan ilmiah harus dapat menjadikan perusahaan menciptakan perencanaan jangka panjang dengan berbagai resiko dan peluang yang akan terjadi. Penerapan pendekatan ilmiah pada *Total Quality Management (TQM)* sangat berperan penting terutama pada mendesain pekerjaan, proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan perencanaan pekerjaan tersebut. Dalam konsep *Total Quality Management (TQM)* pendekatan ilmiah sangat penting dalam mencapai kualitas perusahaan. Dikarenakan, adanya pendekatan ilmiah dapat mengetahui permasalahan dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut, sehingga suatu perusahaan akan mampu menyusun perencanaan supaya dapat meningkatkan kualitas perusahaan.¹⁰⁶

Berdasarkan ungkapan dari Kasi Bapak Purwanto Hendro Puspito bahwa:

“Pada meminimalisir adanya kekurangan dalam setiap pelayanan, maka terdapat pendekatan terhadap setiap petugas dari saya, ataupun pengecekan kinerja saat pelayanan berlangsung”.¹⁰⁷

Pendekatan ilmiah pada pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dirumuskan berdasarkan kaidah manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kinerja setiap tahunnya. Pendekatan disini dilakukan oleh pegawai kantor dengan mengoreksi persyaratan jamaah haji sampai pada tahap lengkap untuk bisa melakukan entry pendaftaran. Selain itu juga pendekatan dari Kasi terhadap pegawai bawahannya juga dilakukan melalui evaluasi tersendiri sehingga dapat mengetahui kekurangan yang menjadi tinjauan kedepannya.

¹⁰⁶ Lailatul Maghfiroh, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta,” *Jurnal Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 1–23.

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Drs. H. Purwanto Hendro Puspito sebagai Kasi penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 09.00, tanggal 22 November 2023.

4. Komitmen jangka panjang

Implementasi komitmen jangka panjang dalam konsep TQM merupakan bentuk representasi dari perencanaan visi dan misi, tujuan, sasaran, serta prinsip dasar loyalitas sebagai keteguhan tujuan suatu perusahaan.¹⁰⁸

Dalam konteks Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, komitmen jangka panjang dibuktikan dengan program yang berorientasi kurang lebih setiap satu tahun dengan diadakannya evaluasi di akhir tahun. Kemudian dilakukan dengan mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan Kementerian Agama Pusat. Ibu Fatma dari petugas pelayanan haji mengatakan bahwa program bimbingan manasik haji berkomitmen tidak hanya pada saat manasik, pelaksanaan, tapi sampai pada tahap setelah pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan. Selain itu juga, Ibu Farhatul Mardiyah menyampaikan bahwa:

*“Dalam komitmen, kami memiliki narasumber dan pelaksanaannya sesuai juknis menggunakan silabus manasik dari unsur Kemenag, dinas kesehatan, pembimbing sertifikasi, semua itu termasuk program Kemenag Banyumas”.*¹⁰⁹

Dalam menjalankan pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan sesuai ketetapan dari pusat sehingga tinggal menjalankan saja. Adanya ketetapan tersebut menjadi tolak ukur pegawai dalam berkomitmen menjalankan tugas sesuai kinerja yang telah ditentukan. Sehingga setelah adanya kinerja yang dijalankan, maka terdapat evaluasi yang dilakukan.

¹⁰⁸ Yusuf Novrianto, Rudy Soenoko, and Purnomo Budi Santoso, “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Industri Pertahanan Nasional (Studi Kasus Pada Industri Senjata),” *Journal of Engineering and Management Industrial System* 2, no. 1 (2014): 19–25, <https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2014.002.01.3>.

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.18, tanggal 22 November 2023.

5. Kerja sama tim (*Teamwork*)

Kerja sama dalam tim akan menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kinerja. Adanya afirmasi yang dimiliki organisasi dapat memberikan dorongan secara individu yang satu dengan lainnya sehingga memunculkan sebuah inovasi. Kerja sama tim dapat memberikan kinerja lebih efektif dengan membangun satu sama lain.

Pada umumnya, setiap organisasi memiliki struktur organisasi begitupula di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas bahkan terdapat seksi sesuai bidang yang dikelompokkan guna memudahkan saling bekerja sama. Seperti halnya pada struktur pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terdapat struktur organisasi yang terdiri dari kepala seksi, penyusun bahan pembinaan, penyusun bahan pengawasan penyelenggara ibadah haji, penyusun bahan dokumen haji, penyusun bahan informasi haji, penyusun perlengkapan haji, arsiparis dan administrasi PLHUT.

Kerja sama tim yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terjalin baik dengan adanya koordinasi antar pegawai. Selain itu juga mereka melakukan koordinasi dengan pihak bank syariah sebagai upaya memudahkan calon jamaah haji tanpa harus repot melakukan transaksi secara langsung ke bank. Dalam kegiatan manasik haji juga bekerja sama dengan pihak KUA Kecamatan untuk mengkoordinir jamaah. Di samping itu juga, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan kerja sama dengan pihak medis guna menunjang kesehatan calon jamaah haji. Berdasarkan ungkapan dari Ibu Farhatul Mardiyah selaku pembinaan mengungkapkan bahwa:

“ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah melakukan koordinasi baik dengan pihak yang dibutuhkan dan

*manasik hajipun dilakukan dengan kerja sama antar pegawai pilihan yang berkualitas”.*¹¹⁰

Selain kerja sama tim anatar pegawai, Kantor Kementerian agama juga berfokus kerja sama dengan melakukan koordinasi dengan lembaga terkait. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Farhatul Mardiyah bahwa:

“ Ya setiap akan ada pemberangkatan, kita selalu melakukan koordinasi dengan lembaga terkait dengan orang atasan, melakukan musyawarah, dari pemberangkatan sampai pemulangan. Dalam hal ini juga terdapat SK panitia yang dibuatkan oleh pemerintah daerah jamaah haji”.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerja sama tim di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah baik yang terlihat dengan dibuktikan adanya fasilitas layanan yang sesuai porsi kemampuan setiap pegawai.

6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan sistem secara berkesinambungan merupakan perbaikan secara berulang pada segala bentuk, seperti pada suatu organisasi apabila terjadi persoalan yang kritis pada sistem atau produk, maka kita perlu melakukan adanya perubahan secara berulang. Kemudian apabila yang terjadi merupakan bentuk penyimpangan dari standar ketetapan, maka kita harus melakukan perubahan secara berulang baik kecil ataupun inkremental. Dalam melakukan perbaikan sistem perlu adanya pemikiran yang baik untuk dapat mempertahankan sistem dalam jangka waktu panjang. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah memiliki pemikiran yang baik mengenai perbaikan sistem secara berkesinambungan. Hal tersebut terlihat pada adanya program evaluasi secara berkesinambungan bahkan terdapat laporan kinerja setiap tahunnya. Sehingga adanya hal tersebut, banyak

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.02, tanggal 22 November 2023.

hal yang diperbaiki dari program evaluasi. Selain itu juga berdasarkan wawancara saya, banyak fasilitas pelayanan pasti dilakukan perbaikan dari pelayanan haji yang hanya dapat dilakukan di Kantor, saat ini calon jamaah haji dapat melakukan secara online melalui aplikasi haji pintar bahkan dari lembaga sendiri menyediakan Sistem Jemput Bola untuk menunjang calon jamaah haji yang berhalangan tidak bisa melakukan pelayanan di Kantor.

Berdasarkan ungkapan Ibu Farhatul Mardiyah bahwa:

*“Seperti halnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan pendampingan mengikuti zaman modern melalui online untuk memudahkan jejaring informasi sesama jamaah haji via whatsapp group untuk mengkoordinir dan menjaga kualitas bimbingan manasik haji”.*¹¹¹

Tetapi berdasarkan ungkapan Bapak Imron Fuadi, terdapat satu tambahan fasilitas pelayanan yang diadakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yaitu dibukanya gerai Mall Pelayanan Publik (MPP) yang memberi fasilitas informasi mengenai seluruh pelayanan yang berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Banyumas khususnya terdapat pada pelayanan ibadah haji. Walaupun demikian, tidak banyak yang melakukan pelayanan MPP karena pelanggan lebih puas untuk datang langsung ke Kantor.¹¹²

Ibu I’anatul Khoiriyah memaparkan:

*“Dari saya pribadi belum terlalu mengetahui terkait MPP tersebut dan lebih suka datang secara langsung ke Kantor mba”.*¹¹³

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.15, tanggal 22 November 2023.

¹¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Imron Fuadi, M.Pd.I sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.15, tanggal 21 November 2023.

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Ibu I’anatul Khoiriyah, S.Pd sebagai jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 16.13, tanggal 23 November 2023.

7. Pendidikan dan pelatihan

Dalam pelaksanaan pelayanan, sumber daya manusia menjadi hal penting dan utama dalam mencapai tujuan. Kerhasilan proses pelayanan ibadah haji sangat tergantung pada kinerja kualitas instruktur karena dapat berpengaruh pada keberhasilan manasik haji. Maka untuk mencapai tujuan bimbingan manasik haji diputuskan kinerja yang kompeten dan mampu memahami calon jamaah haji. Sehingga pelatihan menjadi salah satu cara pengembangan potensi kualitas sumber daya manusia yang sangat penting.

Dalam pendidikan, anggota pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah cukup baik dengan standar pegawai negeri sipil (PNS) serta rata-rata sudah menempuh pendidikan pada jenjang S1 yang membuat kualitas karyawan terbilang baik. Selain kualitas pendidikan cukup baik, para karyawan juga diberi fasilitas pelatihan khususnya pada kegiatan manasik ibadah haji yang nantinya akan disalurkan kepada calon jamaah haji. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Farhatul Mardiyah mengungkapkan bahwa:

“ Kita juga terdapat pembinaan karyawan secara pribadi pada seksi penyelenggaraan ibadah haji dengan pemateri pak kasi sendiri”¹¹⁴

Dalam pelatihan sebenarnya dilakukan secara penularan dari yang sudah bisa kepada yang belum bisa antar pegawai. Selain itu juga, terdapat pelatihan di pusat tetapi tidak sering dan hanya penekanan pada siskohat.

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Purwanto Hendro Puspito bahwa:

“ Kalo pelatihan siskohat itu kita tidak melakukan secara khusus, hanya dilakukan penularan antar pegawai dari bisa terhadap

¹¹⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.20, tanggal 22 November 2023

yang belum bisa. Dari pusat pun pelatihan kadang diadakan, dan lebih diutamakan pegawai baru untuk berangkat”.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM pada pendidikan dan pelatihan sangat berpengaruh terutama pada pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam upaya pelayanan ibadah haji.

8. Kebebasan yang terkendali

Keputusan yang baik akan timbul dari keterlibatan pegawai dalam mencari solusi sehingga mampu menanamkan rasa tanggung jawab. Dalam mengambil keputusan pegawai akan diberikan kebebasan, namun harus sudah terencana dan terkendali dengan baik agar dapat terlaksana. Tanpa adanya rencana yang matang antara pegawai maka hanya akan menimbulkan masalah bukan memecahkan masalah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah menerapkan kebebasan tersebut. Terlihat dari adanya petugas pelayanan ibadah haji pada saat memberi bimbingan manasik haji mereka memang menggunakan pedoman ketetapan Kementerian Agama tetapi dari lembaga memberi kebebasan terhadap pembimbing manasik haji dalam penggunaan metode menyampaikannya.

Ibu Farhatul Mardiyah selaku petugas penyelenggaraan ibadah haji menjelaskan bahwa:

*“ Kalo pembimbingnya kan dilakukan oleh pembimbing haji yang sudah bersertifikat dan profesional. Berbeda dengan kita pegawai kan sifatnya melayani, jadi kalo yang langsung membimbing manasik haji oleh pembimbing yang profesional dan bersertifikat tersebut”.*¹¹⁵

Dengan demikian, dalam membina dilakukan oleh pembimbing haji yang sudah profesional dan bersertifikat dengan penyampaian materi secara langsung.

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Fathatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.20, tanggal 22 November 2023

9. Kesatuan tujuan

Tetapi kesatuan tujuan harus ada kesepakatan atau persetujuan antara manajemen dan karyawan seperti halnya antara upah dan kinerja. Kesatuan tujuan dapat bergantung pada perintah, sehingga diperlukan adanya wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan dikoordinasikan. Karena sering terjadi dalam suatu perusahaan adanya dualisme pemerintah kepada karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan Drs. H. Purwanto Hendro Puspito selaku kasi penyelenggaraan haji bahwa: *“makna dari kesatuan tujuan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas berarti memiliki target sama-sama menjaga solidaritas antara petugas pelayanan dan calon jamaah haji untuk mencapai haji yang mabrur, namun bukan hanya mabrur bagi pribadi jamaah akan tetapi dapat mabrur secara sosial melalui implementasi kehidupan”*.¹¹⁶

Sehingga kesatuan tujuan tersebut dimaksudkan tidak hanya tujuan dari lembaga berupa pelayanan yang baik, tetapi timbal balik dari jamaah yang merasakan pelayanan tersebut. Hanya saja terkadang terdapat kendala dalam mencapai kesatuan tujuan tersebut dengan kurangnya pemahaman setiap jamaah tidak secara menyeluruh, sehingga harus ada pembinaan. Dalam melakukan pembinaan tersebut, petugas melakukan komunikasi secara langsung.

10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Perberdayaan karyawan atau *individual empowerment* adalah pemberian kesempatan dan dorongan kepada para anggota atau karyawan sebagai upaya mendayagunakan bakat, keterampilan, sumberdaya serta pengalaman mereka untuk perubahan baik dalam

¹¹⁶ Hasil Wawancara dengan Drs. H. Purwanto Hendro Puspito sebagai Kasi penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 09.00, tanggal 10 April 2023.

menyelesaikan pekerjaan atau bahkan sampai pada tahap tepat waktu.¹¹⁷

Upaya untuk mencapai suatu tujuan, harus ada antara pemberdayaan dan keterlibatan karena memiliki manfaat yaitu pertama adanya perbaikan dari pihak yang secara langsung berhubungan dengan situasi kerja dilapangan. Manfaat kedua dapat meningkatkan sifat tanggung jawab terhadap karyawan karena mereka merasa memiliki atas tanggung jawab kerja dan keterlibatan atas keputusan yang nantinya dihasilkan. Dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan tersebut memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia menjadi paling utama penentu keberhasilan suatu organisasi, apabila tidak memadai maka tujuan tidak akan tercapai.

Menurut Tjiptono bahwa pemberdayaan dilakukan dari beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Keinginan manajer dan penyedia memberi tanggung jawab terhadap karyawan
- b. Melatih karyawan dalam melakukan delegasi serta menerima tanggung jawab
- c. Berkomunikasi secara berkesinambungan oleh manajer dan penyedia kepada karyawan
- d. Memberi penghargaan atau *reward* sebagai apresiasi karyawan terkait kontribusi kinerja yang dilakukan.¹¹⁸

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah dilakukan dengan baik. Pernyataan dari Bapak Purwanto Hendro Puspito selaku Kasi penyelenggara ibadah haji bahwa:

¹¹⁷ Manajerial Pada et al., "Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Analysis Of Effect Of Total Quality Management On Performance Management AT PT . Angkasa Pura 1 (Persero) International Airport SAM" 6, no. 3 (2018): 1458–67.

¹¹⁸ I Putu Ayub Darmawan et al., *Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan "Model, Teknik Dan Implementasi," Widina Bhakti Persada Bandung*, vol. 1, 2021.

*“Seluruh staf pegawai Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mulai dari kepala kantor, wakil, sekretaris, bendahara, petugas penyelenggara ibadah haji, pembimbing ibadah haji saling terlibat dalam perumusan kurikulum kegiatan sebagai tujuan sinkronisasi program yang direncanakan dengan implementasi pelaksanaan”.*¹¹⁹

Begitupula yang disampaikan Ibu Farhatul Mardiyah bahwa pegawai saling memiliki keterlibatan satu sama lain guna menunjang pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan sesuai kebutuhan calon jamaah haji.¹²⁰

Keterlibatan karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menurut saya adanya keterlibatan antar Kasi dengan pegawai lain dalam proses pelayanan. Bahkan walaupun setiap pegawai sudah memiliki tugas masing-masing, jika memang terdapat jamaah haji yang butuh dilayani maka pegawai fleksibel melayani. Tetapi adanya hal tersebut kurang sesuai dengan tanggung jawab terhadap tugas yang sudah diberikan masing-masing. Sedangkan dalam pemberdayaan karyawanpun hanya sebatas dari Kasi memberi arahan terhadap proses pelayanan secara langsung terhadap pegawai.

¹¹⁹ Hasil Wawancara dengan Drs. H. Purwanto Hendro Puspito sebagai Kasi penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 09.34, tanggal 10 April 2023.

¹²⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Farhatul Mardiyah, SHI sebagai petugas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, pukul 14.20, Tanggal 22 November 2023.

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2023, peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah menerapkan *Total Quality Management (TQM)* dalam melakukan pelayanan terhadap jamaah. Dibuktikan dengan karakteristik teori TQM yang diterapkan dalam pelayanan jamaah haji, meliputi fokus pada pelanggan disusun sesuai kebutuhan jamaah haji berdasarkan ketetapan pemerintah pusat, obsesi pada kualitas yaitu menetapkan jadwal manasik haji yang ditentukan dari kantor berdasarkan kesepakatan jamaah haji, pendekatan Ilmiah yaitu mengoreksi persyaratan jamaah haji sampai pada tahap lengkap untuk bisa melakukan entry pendaftaran, komitmen jangka panjang, kerja sama tim yaitu melakukan koordinasi lembaga terkait, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta perbaikan sistem secara berkesinambungan terbukti dari adanya calon jamaah haji yang tidak hanya mendapat pelayanan dikantor, tetapi dapat melakukan secara online melalui aplikasi haji pintar, Sistem Jemput Bola, dan pelayanan baru dibukanya gerai Mall Pelayanan Publik (MPP).

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* ini belum dilaksanakan secara maksimal, baik dari segi teori metode TQM seperti melaksanakan rencana secara praktik terkadang tidak sesuai dan pada perbaikan sistem adanya pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) belum bisa diakses secara maksimal karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat.

C. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2023 perlu adanya saran yang membangun untuk menindak lanjuti kaitannya dengan penelitian ini yaitu:

1. Perlu adanya mempertahankan perbaikan fasilitas ataupun sistem dalam pelayanan ibadah haji untuk menunjang kebutuhan pelanggan.
2. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mengadakan sosialisasi mengenai pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) untuk bisa dikenal calon jamaah haji.
3. Tidak hanya memberi informasi secara komunikasi ketika mendaftar, tetapi juga mengadakan sosialisasi tentang cara pendaftaran dan persyaratan kepada calon jamaah agar lebih mengetahui dan meminimalisir terjadinya kendala pada saat proses pendaftaran haji.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2020.
- Adli. "Pemoderasi Atas Hubungan Komitmen Organisasional Dan Kinerja (Survei Pada Bumh Di Indonesia)." *Jakarta, Universitas Mercubuana*, 2019, 127–42.
- Amin, Nasrul, Feri Siswanto, and Lukman Hakim. "Membangun Budaya Mutu Yang Unggul Dalam Organisasi Lembaga Pendidikan Islam." *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 94–106. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.308>.
- Al Qur'an, Al Baqarah: 286, Al-Qur'an Al – Quddus, (Kudus: PT Buya Barokah, 2022).
- BAKRI. "Jenis Pelayanan Publik." Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi (BAKRI) Universitas Medan Area, 2022. <https://bakri.uma.ac.id/pengelompokan-jenis-pelayanan-publik/>.
- Bosman, W. J. "Total Quality Management." *Water Supply* 14, no. 1 (1996): 57–63.
- Darmawan, I Putu Ayub, Opan Arifudin, Reno Renaldi, Ni Made Rianita, Steaven Octavianus, Leon Candra, Ambar Sri Lestari, et al. *Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan "Model, Teknik Dan Implementasi."* *Widina Bhakti Persada Bandung*. Vol. 1, 2021.
- Dr. Farida Nugrahani, M.Hum. "Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa." 信阳师范学院 1, no. 1 (2008): 305. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>.
- Dr. H.A Rusdiana, M.M. *Manajemen Operasi*. Edited by Beni Ahmad Saebani. CV PUSTAKA SETIA, 2014.
- Eferi, Adri. "Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Islam." *Attarbiyah* I, no. 1 (2016): 149–78. <https://doi.org/10.18326/attarbiyah.v1i1.149-178>.
- Farhanah, Nida. "Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia." *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat* 12, no. 1 (2016): 67–69.
- Fauji, Imam, Galih Permana, Deny Setiawan, Jaja Jahari, and Mohamad Eri

- Rahadiana. "Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Total Quality Manajemen Di SMP Islam Al I ' Tishom Karawang" 2 (2024): 262–66.
- Firdausiyah, Vita. "Rukhshah Wudhu ' Bagi Jama ' Ah Haji Indonesia" 9, no. 2 (2023): 287–304.
- Firmansyah M, Abraham Lomi, and Dhayal Gustopo. "Meningkatkan Mutu Kain Tenun Ikat Tradisional Di Desa/Kelurahan Roworena Secara Berkesinambungan Di Kabupaten Ende Dengan Pendekatan Metode TQM." *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* 3, no. 1 (2017): 5–13. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.171>.
- Gofur, Abdul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.
- Hanoum, Farah Chalida, Fajar Gumilang Kosasih, and Ratna Tri Hari Safariningsih. "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit." *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, no. 3 (2022): 804–15. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>.
- Hasanah, Hasyim. "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Hatta, Muhammad, and Said Musnadi. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh." *Bisnis Unsyiah* 1, no. 1 (2017): 70–80.
- Hawari, Hanif. "Haji: Pengertian, Hukum, Syarat Wajib Dan Rukun Haji." detikHikmah, n.d. <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6784140/haji-pengertian-hukum-syarat-wajib-dan-rukun-haji>.
- Hukum, Kajian, Islam Terhadap, Kebijakan Pemerintah, Atas Pemberian, Kuota Lebih, Kepada Jemaah, Haji Fadhillah, et al. "708 Lisensi Creative Commons Atribusi-NonCommercial 4.0 Internasional." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 7 (2021): 708–21.
- Istianah, Istianah. "Hakikat Haji Menurut Para Sufi." *Esoterik* 2, no. 1 (2017): 34–35. <https://doi.org/10.21043/esoterik.v2i1.1900>.
- Jasuri. "Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam." *Madaniyah* 4, no. 1 (2014): 137–50.
- Journal, Email, and Muhammad Mahdi. "Hadlonah : Jurnal Pendidikan Dan

Pengasuhan Anak Usia Dini Implementasi TQM Berbasis Metode Qiraati Di TPQ Daarul Jannah Desa Kaligawe Wetan Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon” 2 (2021): 23–32.

Juwito, Adi, and Ari Zaqi Al-Faritsyi. “Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Cacat Produk Dengan Metode Six Sigma Di UMKM Makmur Santosa.” *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 1, no. 12 (2022): 3295–3315. <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>.

Kunci, Kata. “PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK” 1, no. 1 (2019): 1–8.

Lailatul Maghfiroh. “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta.” *Jurnal Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 1–23.

Lamato, Brian, Arrazi Jan, and Merlyn Karuntu. “Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt . Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung Kab . Minahasa Utara.” *Jurnal Emba* 5, no. 2 (2017): 423–32.

Latuconsia, Zainuddin dan Tupamahu, Welem Arlen. “PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN , KETERLIBATAN TOTAL ,.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 03, no. 02 (2020): 49–58.

Lestari, Siti Kris Fitriana Wahyu. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji.” *ASWALALITA (Journal of Dakwah Management)* 1 (2022): 1–19.

Ley 25.632. “Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Profesionalisme Pengajar Di SMA Muhammadiyah 1 Babat Lamongan,” no. Nidn 0726057803 (2002).

Martin, Reky. “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja PT.Kimia Farma” 11, no. 2 (2023): 309–28.

Meliana, Linda. “Skripsi Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016,” 2017.

Muhammad, and Jaini Sanusi. “PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF MAQĀŞ ID ASY- SYARĪ ’ AH Lembaga Penelitian Dan” 2, no. 02 (2021): 24–71.

Murniarti, Emi. “Jurnal Dinamika Pendidikan” 11 (2018): 156.

Mustofa, Muhamad Bisri, Siti Wuryan, and Wahid Harsono. “Analisis

- Manajemen Pelayanan Pada Calon Jama'Ah Haji Dan Umroh (Pt. Daanish Mika Salsa Tours and Travel).” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 145. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5377>.
- Nilamsari, Natalina. “Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Wacana* 13, no. 2 (2014): 177–81.
- Novrianto, Yusuf, Rudy Soenoko, and Purnomo Budi Santoso. “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Industri Pertahanan Nasional (Studi Kasus Pada Industri Senjata).” *Journal of Engineering and Management Industial System* 2, no. 1 (2014): 19–25. <https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2014.002.01.3>.
- Pada, Manajerial, P T Angkasa, Pura Persero, and Bandar Udara. “Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Analysis Of Effect Of Total Quality Management On Performance Management AT PT . Angkasa Pura 1 (Persero) International Airport SAM” 6, no. 3 (2018): 1458–67.
- Paramita, Maharani Sinta. “Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING),” 2022.
- Pujaastwa, Ida Bagus Gde. “Teknik Wawancara Dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi,” 2016, 1–11.
- Rahmawati, Salma Nur Azizah, and Achmad Supriyanto. “Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu.” *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan* 5, no. 1 (2020): 1. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p1-9>.
- Raj, Aparna, and Saurabh Kumar Dixit. “Application of Total Quality Management in the Tourism Sector.” *The Routledge Handbook of Consumer Behaviour in Hospitality and Tourism* 11, no. I (2017): 128–37. <https://doi.org/10.4324/9781315659657>.
- Ramli, Abdul Haeba, and Rizki Yudhistira. “Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada PT. Infomedia Solusi Humanika Di Jakarta.” *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 2018, 811–16.
- Rifai, Muhamad, and Anton Eko Yulianto. “Perbandingan Efisiensi Biaya Produksi Sebelum Dan Sesudah Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada PT . Pacific Indo Packing Lamongan.” *The Journal of Business and Management* 5 (2022): 59–71.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin” 17, no. 33 (2018): 81–95.

- Rizkia, Nanda Dwi, Mamat Hidayat, Yusi Roslina Suciati, and Redi Setiyadi. "Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Employee Performance at PT Permata Bank Cibubur Branch Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan PT Permata Bank Caban" 3, no. 1 (2024): 155–68.
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" 2, no. 2 (2018): 312–18.
- Sayidah, Nur. *Metodologi Penelitian Disertai Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*. Edited by Zifatama Jawara Anggota IKAPI. *NBER Working Papers*, 2018. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Simbolon, Nisya Nainita, and Imsar. "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (2021): 8929–36.
- Siti Mutiara, Safrizal, Riny Chandra. "Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang." *Movere Journal* 6, no. 1 (2024): 80–98.
- Sugiyono. "Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian" 1 (2013): 1–9.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Sustiyo Wandu □□ Tri Nurharsono, Agus Raharjo. "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di Sma Karangturi Kota Semarang." *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations* 2, no. 8 (2013): 524–35.
- Syahza A. "Metodologi Penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta*, 2013, 76.
- Syarifah, Liah Siti. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pesantren? The Implementation of Total Quality Management (TQM) in Islamic Boarding Schools?" *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan Volume* 30, no. 1 (2020): 93–112.
- Takwim, Tahmit Ansar, and Yuliana Musin. "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara." *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 3, no. 1 (2021): 55–61.
- Talibonso, Miranda A, Herman Karamoy, and Stanly W W Alexander. "Evaluasi

Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 1 (2021): 1089–96. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/32844>.

Tanujaya, Chesley. “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 2, no. 1 (2017): 90–95.

Undang-undang, Pengganti. “Dan Untuk,” no. 004251 (2019).

Waldan, Raziki. “ICRHD : TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM,” 2020, 259–68.

Purwanto Hendro Puspito, diwawancarai oleh Lia Laelatul Fuadah, April 2023, Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Farhatul Mardiyah, diwawancarai oleh Lia Laelatul Fuadah, November 2023, Pembinaan Pelayanan Ibadah Haji, Banyumas.

Imron Fuadi, diwawancarai oleh Lia Laelatul Fuadah, November 2023, Administrasi PLHUT, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Tholhatussyarif, diwawancarai oleh Lia Laelatul Fuadah, November 2023, Jamaah Haji, Rumah Bapak Thoha.

I’anutul Khoiriyah, diwawancarai oleh Lia Laelatul Fuadah, November 2023, Jamaah Haji, Rumah Ibu I’anutul.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Tempat :
4. Hari/Tanggal :

B. Pertanyaan Petugas Pelayanan Ibadah Haji

1. Bagaimana siklus perubahan jumlah pendaftar jamaah haji setiap tahunnya (2020-2023)?
2. Pelayanan apa saja yang diberikan dan disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji?
3. Bagaimana upaya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji?
4. Metode apa yang digunakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam pelayanan ibadah haji?
5. Bagaimana koordinasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang berkaitan dengan instansi lain dalam pendaftaran, pembayaran, akomodasi, dan kesehatan?
6. Bagaimana metode kerja sama yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam terhadap lembaga KUA sebagai penunjang pelaksanaan manasik haji?
7. Bagaimana pengendalian atau monitoring dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji?
8. Bagaimana prosedur yang diterapkan petugas dalam melayani jamaah haji?
9. Adakah terdapat pelatihan yang diberikan kepada petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan haji?
10. Pencapaian apa yang sedang diusahakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji?
11. Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada bagian pelayanan haji dalam mencapai kualitas yang telah ditentukan?

12. Bagaimana cara proses perbaikan pelayanan jamaah haji dari kurun waktu ke waktu yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?
13. Kendala apa yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada saat melayani jamaah haji?
14. Apakah ada evaluasi yang dilakukan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?
15. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengambil suatu keputusan dalam suatu masalah?

C. Pertanyaan Jamaah Haji

1. Pelayanan apa saja yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana proses dan kesan dari pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?
3. Kendala apa yang dirasakan jamaah dari pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Banyumas?
4. Fasilitas apa saja yang diberikan petugas pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?
5. Bagaimana sikap petugas pelayanan pada saat melayani jamaah haji?
6. Adakah sosialisasi sebelum melakukan layanan pendaftaran?
7. Adakah niatan Bapak/Ibu dalam mengundurkan diri untuk berangkat haji dikarenakan waktu tunggu yang panjang?
8. Apakah terdapat pembinaan evaluasi setelah pemulangan ibadah haji?

Lampiran 2: Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar 1.1 Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku pelayanan pelimpahan porsi haji



Gambar 1.2 Wawancara dengan Ibu Farhatul Inayah selaku pembinaan dan Bapak Abdul Malik selaku pendataan dokumen haji



Gambar 1.3 Wawancara dengan Bapak Imron Fuadi selaku pelayanan pembatalan haji



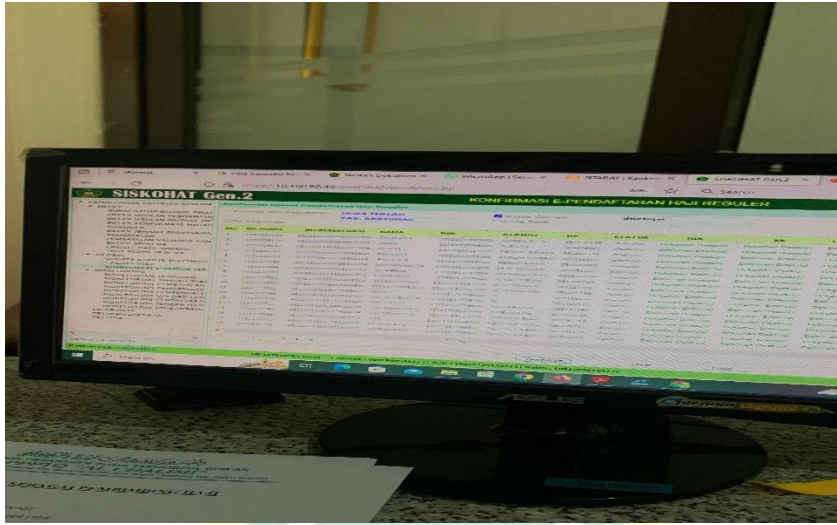
Gambar 1.4 Pelayanan ibadah haji



Gambar 1.5 Pelayanan ibadah haji pada SSKOCHAT



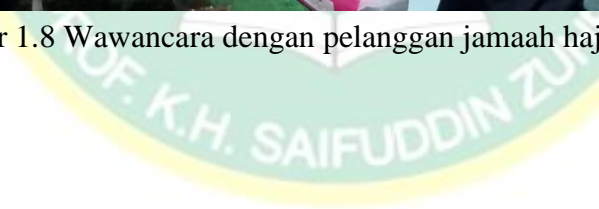
Gambar 1.6 Pelayanan ibadah haji di Mall Pelayanan Publik



Gambar 1.7 Pelayanan haji melalui haji pintar



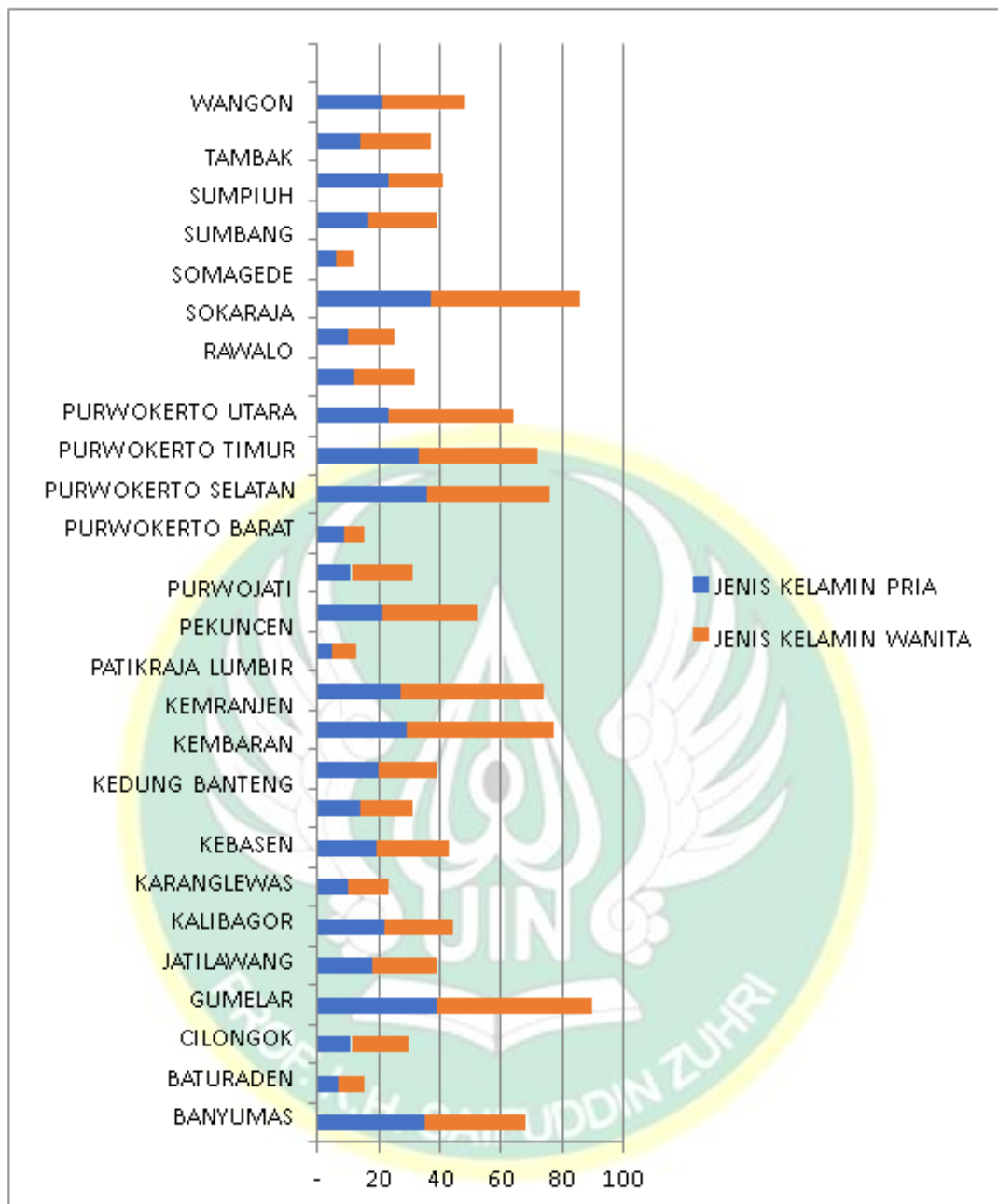
Gambar 1.8 Wawancara dengan pelanggan jamaah haji



Lampiran 3: Data terkait jamaah haji

**REKAPITULASI PROFIL JAMAAH
HAJI
KABUPATEN BANYUMAS BANYUMAS TAHUN 2023
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

NO	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		PRIA	WANITA	
1	AJIBARANG	35	33	68
2	BANYUMAS	7	8	15
3	BATURADEN	11	19	30
4	CILONGOK	39	51	90
5	GUMELAR	18	21	39
6	JATILAWANG	22	22	44
7	KALIBAGOR	10	13	23
8	KARANGLEWAS	19	24	43
9	KEBASEN	14	17	31
10	KEDUNG BANTENG	20	19	39
11	KEMBARAN	29	48	77
12	KEMRANJEN	27	47	74
13	LUMBIR	5	8	13
14	PATIKRAJA	21	31	52
15	PEKUNCEN	11	20	31
16	PURWOJATI	9	6	15
17	PURWOKERTO BARAT	36	40	76
18	PURWOKERTO SELATAN	33	39	72
19	PURWOKERTO TIMUR	23	41	64
20	PURWOKERTO UTARA	12	20	32
21	RAWALO	10	15	25
22	SOKARAJA	37	49	86
23	SOMAGEDE	6	6	12
24	SUMBANG	17	22	39
25	SUMPIUH	23	18	41
26	TAMBAK	14	23	37
27	WANGON	21	27	48
	JUMLAH	529	687	1.216



Lampiran 4: Surat izin riset tempat penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS
Jalan Mayjen D.I. Panjaitan No. 1 PURWOKERTO 53141
Telpon (0281) 640818/ 636068; Faksimili (0281) 636220
Website : www.banyumas.kemenag.go.id

SURAT IZIN RISET

Nomor : B-5050/Kk.11.02/5/PP.00.9/09/2023

- I. Menunjuk surat Wakil Dekan 1 Fakultas Dakwah UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto Nomor : 2518/Un.19/FD.WD.1/PP.05.3/9/2023 tanggal 25 September 2023 hal Permohonan Ijin Riset Individual.
- II. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memberikan ijin pelaksanaan riset yang dilaksanakan oleh :
 1. Nama : LIA LAELATUL FUADAH
 2. NIM : 2017103061
 3. Prodi : Manajemen Dakwah
 4. Alamat : Sidamukti, RT 04 RW 06 Kel Muktisari Kec. Langensari Kota Banjar Provinsi Jawa Barat
 5. Penanggungjawab : Dr. Muskinul Fuad, M.Ag.
 6. Maksud Tujuan : Penyusunan Skripsi berjudul "PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP PELAYANAN IBADAH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2023"
 7. Lokasi : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS
- III. DENGAN KETENTUAN :
 1. Pelaksanaan riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah.
 2. Wajib mentaati peraturan, tata tertib dan norma-norma yang berlaku di lokasi penelitian.
 3. Sebelum melaksanakan riset, berhubungan dahulu dengan pimpinan instansi setempat.
 4. Setelah selesai melaksanakan riset menyerahkan hasilnya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.
- IV. WAKTU PENELITIAN : 28 September s.d 28 Oktober 2023
- V. Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN DI : PURWOKERTO
PADA TANGGAL : 27 September 2023
Kepala,

^

Ibnu Asaddudin

TEMBUSAN :
Dekan Fakultas Dakwah UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : yz1htf

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Lia Laelatul Fuadah
2. NIM : 2017103061
3. Tempat/Tanggal Lahir : Ciamis, 12 Februari 2002
4. Alamat : Sidamukti, Rt:04/Rw:06, Kel. Muktisari,
Kec. Langensari, Kota Banjar, Jawa Barat
5. Nama Ayah : Ahmad Syahidan
6. Nama Ibu : Siti Rohimah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, tahun lulus : SDN 4 Muktisari, 2012
 - b. SMP/MTs, tahun lulus : SMPN 4 Banjar, 2017
 - c. SMA/MA, tahun lulus : SMAN 2 Banjar, 2020
 - d. S1, tahun masuk : UIN SAIZU Purwokerto, 2020
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren Al Hikmah Wanareja
 - b. Pondok Pesantren Al Ijtihad Watafwidl Kota Banjar
 - c. Pondok Pesantren Al Hidayah Karangsucu Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Wakil Ketua KOMDAI UIN SAIZU Purwokerto
2. Sekretaris OSIS SMAN 2 Banjar
3. Ketua Akhwat Rohis SMAN 2 Banjar
4. IPPNU Langensari

Purwokerto, 05 Maret 2024



Lia Laelatul Fuadah
NIM. 2017103061