

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH
HAJI DAN UMROH PADA KBIHU AL-ALAWY
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

WAN SYAKILLAH ALVINA KUSUMA ANWAR

NPM : 2101280025



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2025

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah mengantarkan saya hingga ke titik ini. Semoga ilmu yang telah saya peroleh dapat bermanfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Karya ilmiah ini saya persembahkan dengan penuh cinta kepada keluarga tercinta dan tersayang:

Ayahanda Alm. H. Ok Arian Anwar

Ibunda Almh. Khadijah

Kakak Saya Pertama Wan Mardha

Kakak Saya Kedua Wan Tasya

Adik Saya Ok Marhajid

Motto:

Jalani, Nikmati, Syukuri

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar

NPM : 2101280025

Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan”** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 16 Agustus 2025



Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
2101280025

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH
HAJI DAN UMROH PADA KBIHU AL-ALAWY
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

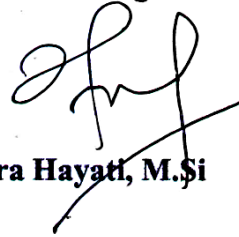
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Agama Islam*

Oleh :

**Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280025**

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Dr. Isra Hayati, M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2025

Medan, 16 Agustus 2025

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n. Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Di-
Medan**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar yang berjudul ***"Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan"***. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Dr. Isra Hayati, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.El

Dosen Pembimbing : Dr. Isra Hayati, M.Si

Nama Mahasiswa : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
Npm : 2101280025
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
3 - 7 - 2025	Perbaikan instrumen penelitian		
8 - 5 - 2025	Perbaikan hasil penelitian		
12 - 8 - 2025	Perbaikan pembahasan, abstrak dan kesimpulan		
16 - 8 - 2025	Ac Sidang Skripsi		

Medan, 16 Agustus 2025

Diketahui/Disetujui
Dekan
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi
Dr. Rahmayati, M.El

Pembimbing Skripsi
Dr. Isra Hayati, M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setuju untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar**
NPM : **2101280025**
PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**
JUDUL SKRIPSI : ***Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan***

Medan 16 Agustus 2025

Pembimbing

Dr. Isra Hayati, M.Si

Di Setujui Oleh:

**Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah**

Dr. Rahmayati, M.EI

Dekan

Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [y](#) umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : **Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar**
NPM : **2101280025**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : ***Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan***

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 16 Agustus 2025

Pembimbing

Dr. Isra Hayati, M.Si

DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Rahmayati, M.El

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280025
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 30/08/2025
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Dr. Isra Hayati, M.Si
PENGUJI I : Dr. Nur Rahmah Amini, M.Ag
PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkandenganhuruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ز	Ra	r	Er
ش	Zai	z	zet
ض	Sin	s	es
غ	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ďad	ď	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	,	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	a
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan taraharkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اُو	Fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa‘ala: لَفَعَا
- kaifa: كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
إِ-يَ	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ-وُ	Dhammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) a marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya (t).

- 2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- raudah al-aṭfāl - raudatul aṭfāl: روضة الطفال
- al-Madīnah al-munawwarah : المدينة المنورة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda

tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- Rabbanā : ربنا
- Nazzala : نزل
- al-birr : لبرا
- al-hajj : لحخا
- nu‘ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ﻻ namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لالرجا
- as-sayyidatu: الشديدة
- asy-syamsu: لشمسا
- al-qalamu: لقلم
- al-jalalu: لالجالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تأخذنا
- an-nau': النوء
- syai'un: شيء
- inna: ان
- umirtu: امرت
- akala: أكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'ʿil (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudiʿalinnasilallaʿibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laʿ³unzilafihi al-Qurʿanu

- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur“anu
- Walaqadra“ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-,alamin

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasahan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Wan Syakillah Alvina Kusuma anwar, 2101280025, “Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan” Pembimbing Dr. Isra Hayati, SPd, M.Si.

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia dan menjadi pengirim jamaah haji terbanyak setiap tahunnya. Ibadah haji, sebagai salah satu rukun Islam, merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat kemampuan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Haji merupakan kegiatan ibadah yang memerlukan penanganan dan strategi khusus dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) berperan dalam peningkatan kualitas layanan terhadap jamaah haji dan umroh di KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi dari kegiatan layanan. Berdasarkan hasil penelitian analisis terhadap sistem pelayanan jamaah Haji dan Umrah di KBIHU Al-Alawy Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan tergolong baik dan tertata rapi. KBIHU Al-Alawy menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai kebutuhan jamaah, dengan mengacu pada prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM). Lembaga ini berupaya secara maksimal menjaga mutu layanan dengan memperhatikan berbagai elemen penting dalam proses pelayanan. Penerapan Total Quality Management (TQM) ditujukan untuk menciptakan layanan yang tidak hanya sesuai harapan jamaah, tetapi juga berupaya melampaui ekspektasi mereka. Hal ini tercermin dari keseriusan lembaga dalam merancang sistem pelayanan yang terukur dan berorientasi penuh pada kepuasan jamaah.

Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), Hajj and Umrah Services, KBIHU AL-Alway

ABSTRACT

Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar, 2101280025, "Implementation of Total Quality Management in Improving the Quality of Hajj and Umrah Pilgrim Services at KBIHU Al-Alawy, Medan City" Supervisor: Dr. Isra Hayati, SPd, M.Si.

Indonesia is known as the country with the largest Muslim population in the world and sends the largest number of Hajj pilgrims every year. The Hajj pilgrimage, as one of the pillars of Islam, is an obligation for every Muslim who meets the ability requirements according to Islamic law. Hajj is a religious activity that requires special handling and strategies in providing services to prospective pilgrims. This study aims to understand in depth how the application of Total Quality Management (TQM) principles plays a role in improving the quality of services for Hajj and Umrah pilgrims at KBIHU Al-Alawy Medan City. This study uses a qualitative approach with descriptive methods, and data collection techniques are carried out through interviews, direct observation, and documentation of service activities. Based on the results of the analytical research on the Hajj and Umrah pilgrim service system at KBIHU Al-Alawy Medan City, it can be concluded that the services provided are classified as good and well-organized. KBIHU Al-Alawy shows high dedication in providing services according to the needs of pilgrims, by referring to the principles of Total Quality Management (TQM). This institution strives to maximize service quality by paying attention to various important elements in the service process. The implementation of Total Quality Management (TQM) aims to create services that not only meet the expectations of pilgrims but also strive to exceed them. This is reflected in the institution's commitment to designing a measurable service system that is fully focused on pilgrim satisfaction.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Hajj and Umrah Services, KBIHU AL-Alway

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Shalawat dan salam semoga tercurahkan atas tauladan umat akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini diajukan dengan judul **“Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan”**

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan dan wawasan yang peneliti miliki sehingga pada skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penyajian materi maupun penggunaan tata bahasa. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan serta penghargaan yang tidak ternilai kepada:

1. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda H. Ok Arian Anwar (almarhum) dan Ibunda Khadijah (almarhumah), Terimakasih telah mendidik dan memberikan motivasi baik moril maupun materil, semangat serta kasih sayang mereka selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Penulis juga berterimakasih atas pengorbanan besar, Pengabdian dan dedikasi mereka mendidik dan membimbing adalah warisan berharga yang penulis miliki sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zailani S.Pd.I, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Munawir Pasaribu, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.EI, Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Alfi Amalia, ME.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Ibu Dr. Isra Hayati, M. Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh dosen pengajar serta para staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Seluruh pegawai di Biro Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu membantu untuk kemudahan Administrasi.
11. Terimakasih kepada Saudra/i kandung penulis tersayang, kakak Perempuan pertama Wan Mardhatillah Anwar, S.Tr.Keb, kakak Perempuan kedua Wan Tasya Luthfiah Anwar, S.Pd, dan adik laki-laki Ok Marhajid Hamid Anwar yang sudah mendukung apapun kegiatan dan Keputusan penulis selagi keputusan itu masih positif, Terimakasih juga atas doa dan restu kalian sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
12. Terimakasih kepada Ibu Hj. Maulina Devy Bakara, SE., MM selaku pimpinan KBIHU Al-Alawy Medan yang telah memberikan kesempatan dan dukungannya selama proses penelitian ini berlangsung, terima kasih atas segala bimbingan, fasilitas, serta informasi yang telah diberikan, yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada saudara sepupu maupun keponakan penulis, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas perhatian, kebersamaan, dan semangat yang telah diberikan, yang selalu membuat penulis merasa lebih kuat dan termotivasi.

14. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang telah mendoakan dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Akhirnya, Penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan Peneliti mohon maaf dengan sebesar-besarnya. Semoga skripsi yang ditulis oleh Peneliti ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 16 Agustus 2025

Penulis,



Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280015

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Kajian Pustaka	7
B. Kajian Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi Dan waktu penelitian	26
C. Sumber data penelitian	26
D. Teknik pengumpulan data.....	27
E. Teknik analisis data	31
F. Teknik keabsahan data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Penelitian.....	33
B. Temuan Penelitian	37
C. Hasil Penelitian.....	37
D. Pembahasan	44

BAB V PENUTUP	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	24
------------	--------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2	Rincian Tabel Penrlitian	26
Tabel 2.3	Data Jamaah Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 2.4	Data Jamaah Berdasarkan Usia	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia dan menjadi pengirim jamaah haji terbanyak setiap tahunnya. Ibadah haji, sebagai salah satu rukun Islam, merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat kemampuan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Haji merupakan kegiatan ibadah yang memerlukan penanganan dan strategi khusus dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019, pemerintah bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah (Undang-Undang RI, 2019). Untuk memastikan kelancaran ibadah haji, diperlukan manajemen pelayanan berkualitas. Pelaksanaan layanan haji dan umrah meliputi berbagai aspek seperti administrasi, bimbingan manasik (pra-haji, bimbingan di tanah suci, dan pasca-haji), transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan (Rahmawati, 2020: 45).

Pelaksanaan bimbingan ibadah haji di Indonesia merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021 pasal 1 ayat 19, masyarakat diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan bimbingan haji, baik secara individu maupun kelompok, dengan pembiayaan yang ditanggung oleh jamaah (Peraturan Menteri Agama RI, 2021). Melihat kompleksitas pengelolaan bimbingan haji dan masih banyaknya calon jamaah yang memerlukan pemahaman mendalam tentang prosedur ibadah haji, pemerintah menjalin kolaborasi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Kolaborasi ini diperkuat melalui UU No. 8 Tahun 2019 pasal 33 yang menegaskan bahwa Kementerian Agama mengintegrasikan KBIHU dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji reguler (Undang-Undang RI, 2019).

Layanan yang berkualitas unggul. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sistem manajemen yang beroperasi secara optimal dan efisien (Maghfiroh dan

Pratama, 2016: 94). Dalam perkembangan ilmu manajemen modern, muncul sebuah pendekatan inovatif yang menempatkan kualitas sebagai fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan produk dan jasa, yaitu *Total Quality Management* (TQM).

Di Indonesia, *Total Quality Management* (TQM) sering dikenal sebagai sistem peningkatan kualitas pelayanan terpadu. *Total Quality Management* (TQM) merupakan bagian integral dari sistem manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kepuasan konsumen melalui keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (Nasution, 2018: 45). Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam organisasi menghadirkan berbagai manfaat strategis, termasuk peningkatan profitabilitas dan penguatan posisi kompetitif lembaga (Rahman, 2019: 83).

Firman Allah SWT yang memberikan landasan spiritual tentang pentingnya peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam konsep *Total Quality Management* (TQM) tertulis dalam (Q.S Ali Imran 3:97) yang berbunyi:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, Di antaranya makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Q.S Ali Imran 3:97)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ibadah haji adalah kewajiban bagi umat Islam yang mampu, baik secara fisik, materi, maupun spiritual. Ayat ini menegaskan pentingnya kemampuan (istitha'ah) dalam menunaikan ibadah haji, dan sebagai suatu ibadah yang membutuhkan persiapan serta pengelolaan yang baik agar dapat dilaksanakan dengan aman dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama. Minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Hal ini membuka peluang bisnis bagi masyarakat untuk

mendirikan KBIHU sebagai tempat pelatihan dan pembinaan manasik haji bagi calon jamaah. Saat ini, jumlah KBIHU yang beroperasi di Indonesia semakin bertambah, sehingga persaingan antar KBIHU pun menjadi tidak terhindarkan. Seluruh KBIHU berusaha untuk bersaing agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan dapat memenuhi kepuasan bagi calon jamaah haji (Hamid, 2020: 196).

KBIHU Al-Alawy Kota Medan sebagai salah satu lembaga bimbingan haji berupaya memberikan pelayanan optimal kepada jamaahnya. Layanan yang diberikan mencakup pelatihan manasik haji intensif dengan pembimbing bersertifikasi, pemeriksaan kesehatan rutin, dan pembinaan pasca-haji melalui forum silaturahmi alumni. Kepuasan jamaah sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas mendorong jamaah menjalin hubungan baik dengan penyelenggara, memungkinkan pemahaman lebih baik tentang kebutuhan jamaah, dan peningkatan kepuasan melalui pengalaman positif (Husni, 2019: 134).

Kepuasan jamaah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas tersebut mendorong jamaah untuk menjalin hubungan yang baik dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Ikatan yang terbentuk antara jamaah dan PPIH memungkinkan PPIH untuk memahami kebutuhan dan harapan jamaah, sehingga mereka dapat meningkatkan kepuasan dengan menambah pengalaman positif dan mengurangi pengalaman negatif. Harapan jamaah memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan ibadah haji, karena pada dasarnya, kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan jamaah haji (Cholique, 2016: 17).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan”**. Kajian yang peneliti lakukan ini memiliki relevansi yang signifikan karena meskipun terdapat beberapa penelitian terkait penerapan *Total Quality Management* (TQM), namun penerapannya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan pada KBIHU masih tergolong terbatas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, Maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu :

1. Kurangnya optimalisasi penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di KBIHU Al-Alawy Kota Medan.
2. Masih terdapat kendala dalam efektivitas layanan, terutama dalam administrasi, bimbingan manasik, transportasi, dan akomodasi jamaah.
3. Tingkat kepuasan jamaah yang beragam terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yg di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan TQM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan.
2. Bagaimana efektivitas kualitas dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan KBIHU Al-Alawy Kota Medan.
3. Apa saja aspek pendekatan pada jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam berkomitmen jangka Panjang.

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penerapan TQM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan
2. Untuk Mengetahui efektivitas kualitas dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan KBIHU Al-Alawy Kota Medan.
3. Mengetahui aspek- aspek pendekatan pada jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam berkomitmen jangka panjang

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dan juga referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terutama terkait dengan pelayanan ibadah haji dan umroh.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Meningkatkan wawasan serta menambah pengalaman baru penulis tentang Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

2) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terkait dengan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

3) Bagi KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi KBIHU dalam mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia dengan tujuan meningkatkan kualitas standar layanan bagi jamaah haji yang tergabung dalam sebuah KBIHU, terutama bagi KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami lebih jelas penelitian ini, maka materimateri yang tercantum pada skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika penyampaian yang artinya sesuai dengan urutan. Adapun sistematika penulisan tugas pada pembuatan skripsi sebagai berikut:

BAB I : Bab ini menjelaskan beberapa unsur, yaitu judul penelitian, latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini akan membahas mengenai landasan teoritis yang terdiri dari kajian pustaka, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji prasyarat dan teknik analisis data.

BAB IV : Bab ini penulis menjelaskan tentang penelitian dan pembahasan yang berisi skripsi penelitian, temuan penelitian dan pembahasan.

BAB V : Bab ini merupakan penutup dari skripsi, yang di dalamnya memuat kesimpulan dan saran-saran yang diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. *Total Quality Management (TQM)*

a. *Pengertian Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) merupakan istilah yang terbentuk dari tiga kata dasar yaitu *total*, *quality* (mutu), dan *management* (manajemen). *Total* menjelaskan bahwa setiap orang dalam suatu lembaga harus terlibat dalam upaya peningkatan mutu. *Quality* atau mutu 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. dapat didefinisikan bahwa sebuah konsep atau metode berkualitas terhadap pelaksanaan yang sesuai target tujuan dengan konsisten menuju perbaikan. 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.² menjadi metode yang sangat signifikan apabila diterapkan sebagai solusi peningkatan kualitas suatu lembaga. *Total Quality Management (TQM)* merupakan strategi yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada proses suatu organisasi. Terdapat tiga konsep makna ruang lingkup yang dikembangkan oleh tiga pakar populer tingkat internasional, yaitu Oakland, 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 persyaratan dan Juran memberi makna bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap spesifikasi. Walaupun dari ketiga pakar populer tersebut memiliki tiga argumen, tetapi ketigannya menjadi suatu

pemikiran dalam manajemen mutu. Definisi lain, *Total Quality Management (TQM) is a management approach that emphasizes organization-wide participation in quality improvement through continuous process enhancement, employee empowerment, and data-driven decision making to meet or exceed customer expectations*. Yang artinya sebuah pendekatan manajemen yang menekankan partisipasi seluruh organisasi dalam peningkatan kualitas melalui penyempurnaan proses berkelanjutan, pemberdayaan, dan pengambilan keputusan berbasis data untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pemaparan lain terkait pengertian *Total Quality Management (TQM)* dikutip dari Oakland terdiri dari tiga pembagian istilah yaitu:

- 1) *Total: representing the integration of all organizational levels and functions in the quality journey*. Istilah total merepresentasikan integrasi dari seluruh tingkatan dan fungsi organisasi dalam perjalanan mencapai kualitas.
- 2) *Quality: signifying the consistent delivery of products and services that fully satisfy customer needs and expectations*. Kualitas menandakan penyampaian produk dan layanan yang konsisten yang sepenuhnya memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 3) *Management: emphasizing the strategic commitment and leadership required to drive organizational excellence*. Istilah manajemen menekankan komitmen strategis dan kepemimpinan yang diperlukan untuk mendorong keunggulan organisasi (Raj & Dixit, 2017).

Selain definisi secara umum, *Total Quality Management (TQM)* dalam perspektif Islam mengintegrasikan tiga dimensi hubungan fundamental yaitu hubungan vertikal manusia dengan Allah SWT (hablun-minallah), hubungan horizontal antar sesama manusia (hablun-minannas), dan hubungan manusia dengan alam sekitar (hablun-minal'alam) (Raziki Waldan, 2020: 259) . Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, bahwa *Total Quality Management (TQM)* dapat didefinisikan sebagai usaha untuk mengoptimalkan proses atau aktivitas daya saing terhadap organisasi lain melalui perbaikan secara berkesinambungan baik dalam

layanan, proses, dan individu yang terlibat guna memberikan pelayanan dengan tujuan kepuasan pelanggan.

b. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) berarti manajemen yang mengutamakan kualitas produk. Konsep *Total Quality Management* (TQM) juga memerlukan partisipasi dan komitmen dari pihak manajemen. Baik dalam mengelola bisnis atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan *Total Quality Management* (TQM) dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pihak yang dirugikan dengan menjamin dan memberi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. 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:

1) Prioritas pada pelanggan

Dalam konsep *Total Quality Management* (TQM), baik internal maupun eksternal berperan sebagai penggerak utama. Pelanggan internal memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang berkaitan dengan produk atau jasa. Sementara itu, pelanggan eksternal berperan dalam menentukan standar kualitas yang diharapkan dari organisasi. Hoyle menggaris bawahi bahwa fokus pada pelanggan dalam *Total Quality Service* (TQS) mencakup semua pihak yang menerima produk atau layanan dari perusahaan, termasuk klien, pengecer, distributor, pembeli, hingga pengguna akhir (Latuconsia et al., 2020: 49–58).

2) Obsesi terhadap kualitas

Ketika kualitas telah ditetapkan, harus terobsesi untuk memenuhi kebutuhan yang ditargetkan atau bahkan lebih dari itu. Salah satu prinsip utama dari teori lean six sigma adalah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan, hal-hal seperti biaya minimum untuk perbaikan kualitas, layanan prima, pengiriman produk yang tepat waktu, dan

moral yang baik harus dipertimbangkan (Juwito & Al-Faritsyi, 2022: 329). Konsep Manajemen Kualitas Total (TQM) merupakan penentu akhir kualitas suatu organisasi, sehingga setiap organisasi atau lembaga harus memiliki kekuatan obsesi untuk mencapai atau bahkan melebihi kualitas tersebut (Palandeng et al., 2019: 59). Akibatnya, kualitas yang ditetapkan suatu organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau bahkan melebihi standar yang ditetapkan (Hanoum et al., 2022: 80).

3) Pendekatan ilmiah

Adanya pendekatan ilmiah untuk mendesain proses pengambilan keputusan dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan desain adalah tujuan. Pendekatan ilmiah juga berfungsi sebagai kerangka teori untuk menemukan masalah selama proses produksi, baik dalam hal perencanaan dan penyusunan tugas maupun pengambilan keputusan dan pemecahan masalah (Syarifah, 2020: 93–112). Menurut Goetsch & Davis, dikutip dari Masinambow & Karuntu, menyatakan bahwa adanya dorongan pelanggan internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi visi misi perusahaan menentukan pendekatan ilmiah pada ruang kualitas (Martin, 2023: 30).

4) Komitmen berjangka Panjang

Komitmen dalam jangka panjang memiliki peran penting dalam merancang perubahan agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) berjalan secara optimal dan konsisten. *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru yang memerlukan transformasi budaya dalam organisasi. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang menjadi faktor krusial untuk mengelola perubahan budaya sehingga implementasi *Total Quality Management* (TQM) dapat berlangsung dengan efektif (Eferi, 2016: 149). Komitmen dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh pengembangan karier, yang pada gilirannya mendorong peningkatan komitmen organisasi (Ramli, 2018: 81). Dengan adanya komitmen yang kuat, inovasi dalam organisasi dapat tercipta.

5) Kerja sama tim

Implementasi *Total Quality Management (TQM)* membutuhkan kerja sama tim yang baik antara anggota, peserta, bahkan lembaga, dan masyarakat. Kerja sama tim adalah pengoptimalan tiap kelompok kerja dengan membangun hubungan atau teamwork yang baik sehingga mencapai keberhasilan harmonisasi pencapaian visi dan misi organisasi (Mahdi, 2021: 23). Kerja sama tim terjadi antara manajemen dan karyawan yang memahami tujuan perusahaan dan menciptakan kesadaran saling membutuhkan sehingga kolaborasi tersebut memperkuat individu dan tim serta setiap kinerja yang dilakukan akan mengarah pada proses tujuan organisasi. Namun, jika tidak terorganisir dengan baik, kinerja (Rizkia et al., 2024: 155).

6) 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 (Murniarti, 2018: 156). 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 (Lamato et al., 2017: 42).

7) Pendidikan Dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan aspek krusial dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Konsep bahwa

pembelajaran adalah proses berkelanjutan tanpa batasan usia tetap relevan, karena setiap individu diharapkan untuk terus meningkatkan pengetahuannya. Pengembangan keterampilan teknis serta keahlian profesional bagi karyawan dilakukan guna mendukung peningkatan proses pembelajaran yang diterapkan.

8) Kebebasan Yang Terkendali

Dalam *Total Quality Management* (TQM), kebebasan yang terarah memegang peran penting dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Pendekatan ini bertujuan agar karyawan merasa lebih terlibat sebagai bagian dari tim serta lebih bertanggung jawab atas keputusan yang telah dibuat.

9) Kesatuan Tujuan

Agar *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan dengan efektif, sebuah perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas, sehingga seluruh sasaran dapat selaras dengan visi yang sama.

10) Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki dua manfaat utama. Pertama, hal ini dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik, perencanaan yang lebih efektif, serta peningkatan efisiensi dalam perbaikan. Kedua, keterlibatan dan pemberdayaan juga membantu menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab pada karyawan terhadap keputusan yang diambil, dengan melibatkan individu sesuai dengan peran dan tugasnya.

2. Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan publik secara umum merupakan salah satu konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan yang mendefinisikan dengan menggunakan arti yang berbeda-beda (Dwiyanto, 2018: 13). Pada prinsipnya, setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Layanan yang diberikan perlu disesuaikan dengan jenis produk yang

ditawarkan, karena produk pelayanan dapat berupa barang atau jasa yang masing-masing memiliki ciri khasnya sendiri (Kasmir, 2018: 5).

Menurut Kamus Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), haji adalah ibadah wajib dalam Islam yang merupakan rukun kelima. Ibadah ini dilakukan dengan syarat mampu yakni berziarah ke Ka'bah pada bulan haji dan melaksanakan rangkaian ritual seperti ihram, tawaf, sai, wukuf di Padang Arafah, menginap di Muzdalifah dan Mina, melempar jumrah, dan melakukan tahalul. Dengan demikian dapat dideskripsikan bahwa pelayanan ibadah haji merupakan bentuk kegiatan membantu menyiapkan aktivitas yang mendukung segala kebutuhan yang diperlukan dalam melaksanakan ibadah haji. Menurut (Sukayat, 2016: 133) Kegiatan pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah meliputi:

a. Administrasi

Tujuan administrasi dapat dicapai jika seluruh proses yang dilakukan melibatkan semua anggota organisasi. Pelayanan administrasi dalam pelaksanaan ibadah haji meliputi berbagai tahapan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, hingga pengurusan dokumen keimigrasian, seperti pencetakan porsir, pelimpahan porsir, pembatalan, dan sebagainya.

b. Bimbingan Manasik Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Bimbingan manasik haji dilaksanakan oleh pemerintah sebanyak tiga kali, yaitu:

1) Pra haji

Bimbingan manasik ini dilaksanakan sebelum jamaah melaksanakan ibadah haji dengan tujuan agar jamaah memahami tata cara ibadah haji dan umrah yang benar.

2) Ketika melaksanakan ibadah haji

Bimbingan ini dilakukan ketika proses melaksanakan ibadah haji dengan cara pembimbing memberikan arahan kepada jamaah supaya ibadah haji dan umrah dapat terlaksana dengan kondusif sesuai tata cara ibadah haji yang benar.

- 3) Pasca haji, Bimbingan manasik ini dilaksanakan usai melaksanakan ibadah haji dan umrah yang bertujuan guna menjaga kemabruran ibadah haji dan umah (Ali, dkk, 2019: 52).

c. Transportasi

Aspek transportasi bagi jamaah haji di bagi menjadi dua bagian. Pertama, transportasi yang digunakan jamaah haji ke Arab Saudi hingga kembali lagi ke embarkasih Indonesia merupakan tanggung jawab Menteri Agama. Kedua transportasi dalam negeri atau dari wilayah asal jamaah ke embarkasih, dan dari debarkasih ke daerah asal merupakan tanggung jawab dari Pemerintah Daerah (Mamonto dan Ramadani, 2019: 91). Transportasi jamaah haji dari Indonesia ke Arab Saudi maupun sebaliknya menggunakan sistem *charter* dengan tetap memperhatikan masalah keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi jamaah haji (Ratnasari, 2013: 468).

d. Akomodasi

Akomodasi merupakan layanan yang diberikan kepada jamaah haji secara maksimal seperti pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan makanan dan minuman (Ali, dkk , 2019: 53). Akomodasi harus disiapkan oleh Menteri Agama secara gratis tanpa meminta biaya tambahan dari jamaah haji (Mamonto dan Ramadani, 2019: 92).

e. Konsumsi

Penyajian makanan yang diberikan kepada jamaah harus sudah memenuhi standar gizi agar jamaah merasa nyaman dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah (Ali, dkk, 2019: 53). Pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan bagi jamaah haji Indonesia. Dalam pelayanan konsumsi, pemerintah selalu menyajikan menu nusantara dengan menggunakan bumbu dapur khas Indonesia (Indonesia, 2019).

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan mencakup pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan untuk calon jamaah haji, serta pemberian bimbingan dan penyuluhan kesehatan yang dilakukan di puskesmas dan rumah sakit. Sebelum berangkat ke Tanah Suci, dilakukan pelayanan kesehatan seperti adanya *medical check up*, suntik *meningitis*, dan suntik

vaksin HINI agar ketika jamaah melaksanakan ibadah haji tidak saling menularkan penyakit yang akan mengakibatkan ibadahnya terganggu (Ali, dkk, 2019: 53).

Pelaksanaan layanan kesehatan bagi jamaah haji dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah pemeriksaan kesehatan awal yang ditujukan kepada seluruh jamaah haji untuk mendapatkan data kesehatan serta layanan berupa perawatan, pemeliharaan, pembinaan, dan perlindungan di Puskesmas. Tahap kedua adalah pemeriksaan lanjutan yang dilakukan untuk memperoleh data terkini terkait status kesehatan jamaah, yang digunakan untuk pemantauan dan evaluasi, meliputi perawatan, pemeliharaan, pembinaan, dan perlindungan (Yusni, 2017: 328). Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antar harapan yang dimiliki dua unjukkerja yang senyatannya diterima (Isra, 2019: 235).

3. Jamaah Haji

Alasan utama seseorang menunaikan ibadah haji adalah untuk mencapai status haji yang mabrur. Setiap jamaah haji tentu menginginkan agar ibadah hajinya diterima dan menjadi haji yang mabrur, namun banyak dari mereka yang belum sepenuhnya paham bagaimana cara untuk mencapainya. Kemabruran haji bukan hanya dilihat dari ritual yang dilaksanakan di Tanah Suci, tetapi lebih kepada perubahan yang terjadi pada diri seseorang setelah kembali ke tanah air. Kemabruran bisa terlihat melalui perubahan positif dalam sikap, perilaku, dan cara hidup sehari-hari. Seorang haji yang mabrur akan menunjukkan perbaikan dalam amal ibadah, lebih disiplin, lebih sabar, lebih rendah hati, dan lebih peduli terhadap sesama dibandingkan sebelum ia menunaikan ibadah haji.

a. Definisi Jamaah Haji

Kata jamaah berasal dari bahasa Arab yang mempunyai arti “kelompok” atau “bersama-sama”. Jamaah adalah kumpulan orang yang memiliki sikap, pendirian, keyakinan, tugas, dan tujuan yang sama. Istilah sholat berjamaah berarti sholat yang dilakukan oleh umat Muslim secara

berkelompok atau bersama-sama yang dipimpin oleh seorang Imam (Maisurih, 2015: 30).

Haji secara etimologi (bahasa) mempunyai arti “menuju”, sedangkan secara terminologi (istilah) berarti mengunjungi Baitullah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melaksanakan manasik tertentu (seperti ihram, wukuf, thawaf, sa’i, tahallul, dan amalan haji lainnya) dengan niat memperoleh ridho Allah SWT pada tempat dan waktu yang telah ditetapkan (Johari dan Arifin, 2019: 2). Menurut (Sodik 2015: 6) haji adalah rukun Islam ke-lima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Ibadah haji merupakan bentuk ritual tahunan yang dilakukan oleh umat Muslim di seluruh dunia yang mampu untuk berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan ibadah haji yang dilaksanakan pada musim haji (Dzulhijjah).

Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 2019 jamaah haji merupakan warga negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan (UU RI No. 8 Tahun 2019). Jamaah haji berhak mendapatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan selama melaksanakan ibadah haji meliputi:

- 1) Pembekalan manasik haji dan elemen lainnya baik yang diberikan di Tanah Air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- 2) Pelayanan yang memadai terkait akomodasi, konsumsi, transportasi, dan layanan kesehatan baik di Tanah Air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- 3) Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) selama pelaksanaan ibadah haji.
- 4) Pengurusan paspor haji dan dokumen penting lainnya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji.
- 5) Penyediaan kenyamanan dalam transportasi dan akomodasi selama berada di Tanah Air, selama perjalanan, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke Tanah Air.

b. Dasar Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan oleh Allah SWT kepada setiap umat Muslim yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Seorang Muslim wajib melaksanakan ibadah haji hanya sekali seumur hidup, dan jika dilakukan lebih dari itu, maka hukumnya menjadi sunah (Sattar, Murtadho, Hasanah, dan Darissurayya, 2021: 21). Penjelasan tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Ali Imran (3): 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ibadah haji diwajibkan bagi umat Muslim yang mampu, baik dari segi fisik maupun finansial. Secara konteks, ayat ini juga mengungkapkan bahwa selain syarat agama seperti Islam, berakal, sehat, baligh, dan merdeka, ibadah haji juga mengharuskan seseorang memiliki kemampuan untuk menjalani perjalanan panjang menuju Baitullah (Rozak, dkk, 2021: 48).

c. Rukun Haji

Rukun haji merupakan rangkaian ibadah haji yang wajib dilaksanakan saat menunaikan ibadah haji, apabila salah satu rukun tertinggal maka hajinya tidak sah dan tidak bisa diganti dengan *dam* atau denda (Johari dan Arifin, 2019: 11). Rukun haji ada 6 yaitu (Yanis, 2024: 62):

1) Niat (Niyyah)

Setiap jamaah haji harus berniat dalam hati untuk melaksanakan ibadah haji karena Allah SWT. Niat ini harus dilakukan sebelum

memasuki miqat (batas tempat tertentu) dan diucapkan dengan lisan saat mengenakan pakaian ihram.

2) Ihram

Setelah berniat, jamaah mengenakan pakaian ihram, yaitu pakaian khusus yang terdiri dari dua lembar kain putih bagi laki-laki dan pakaian sopan bagi perempuan. Ihram menandakan dimulainya ibadah haji dan menandakan jamaah memasuki status suci.

3) Wukuf di Arafah

Jamaah haji harus berada di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, dari waktu dzuhur hingga matahari terbenam. Wukuf di Arafah merupakan inti dari ibadah haji dan menjadi syarat sahnya haji.

4) Mabit di Muzdalifah

Setelah wukuf, jamaah bermalam di Muzdalifah pada malam 10 Dzulhijjah. Mabit di Muzdalifah merupakan bagian dari rangkaian ibadah haji yang harus dilakukan.

5) Melempar Jumrah

Jamaah melempar jumrah di Mina pada tanggal 10, 11, dan 12 Dzulhijjah. Melempar jumrah dilakukan dengan melempar batu ke tiga tiang sebagai simbol menjauhi godaan setan.

6) Tertib

Semua rukun haji harus dilaksanakan secara urut dan tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Aldi Syafitra Anwari, Sulisti Apriani ,Abdul Rahman (Rahman, A.,2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu	Metode Campuran	Kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji mendapat kriteria "Baik" dengan nilai rata-rata 3,3011,Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,2681 dan nilai SKM setelah dikonversi sebesar 81,7025 dengan kriteria "Baik (B)",Nilai tertinggi ada pada indikator biaya/tarif dengan nilai rata-rata 4,00 (kriteria "Sangat Baik"),Nilai terendah pada indikator penanganan pengaduan saran dengan nilai rata-rata 2,94 (kriteria "Kurang Baik") Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif sudah sesuai dengan harapan jamaah, namun masih diperlukan upaya peningkatan signifikan pada penanganan pengaduan dan saran agar lebih responsif dan efisien.

2.	Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, dan Sya'roni Ma'sum, (Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli & Sya'roni Ma'sum, 2024)	Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang	Metode kualitatif	Manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Utama Al-Fathimiyah telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan - Strategi meliputi: pelatihan berkala bagi karyawan, penerapan teknologi dalam pelayanan, dan perbaikan prosedur operasional standar - Faktor kepemimpinan, etika pelayanan, dan inovasi berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah - Masih ditemukan beberapa kendala dalam koordinasi antar bagian dan penanganan keluhan jamaah yang perlu dioptimalkan - Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada

				kebutuhan dan harapan jamaah
3	Meichio Lesmana, Shahibul Khairil Katsir, Siti Nurma Rosmitha, Atha Mahdi (Meichio Lesmana, 2024)	<i>The Influence Of Customer Trust And Decision Making From Consumer Testimonials Using Gontor's Hajj And Umroh Services In The Management Review Of Hajj And Umroh Giro</i>	Metode Kualitatif	Kepercayaan pelanggan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi keputusan jamaah untuk menggunakan layanan haji dan umrah dari KBIHU ISID , Faktor kepercayaan tercermin dari persepsi, kepercayaan, reputasi dan kompetensi Lembaga KBIHU GONTOR, Testimoni pelanggan sebelumnya juga menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan jamaah dalam memilih layanan , Data demografis menunjukkan 45.3% peserta pria dan 54.7% wanita, dengan mayoritas berusia di atas 40 tahun , 56% peserta bekerja sebagai karyawan
4.	Loso Judijanto dan Oskar Hutagaluh, (Oskar Hutagaluh,2024)	<i>Integration of Financial and Operational Management in the Organisation of Hajj and Umrah</i>	Metode Kualitatif	Menunjukkan bahwa integrasi manajemen keuangan dan operasional membawa peningkatan signifikan dalam efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Manfaat utama

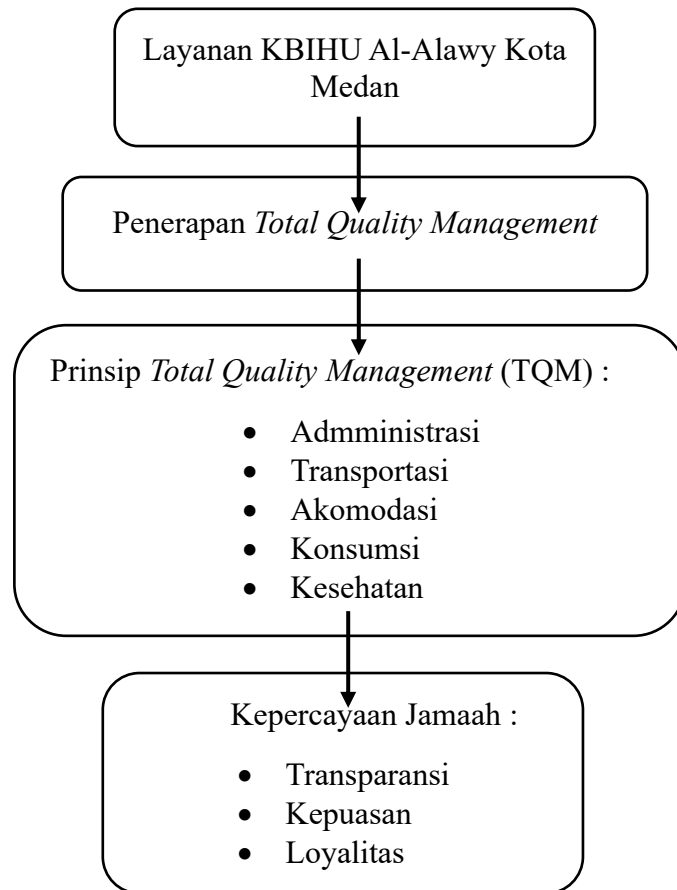
				mencakup optimalisasi sumber daya, peningkatan akuntabilitas, pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat, serta peningkatan kepuasan jamaah. Tantangan dalam menerapkan integrasi ini juga diidentifikasi, termasuk kebutuhan investasi teknologi dan perubahan budaya organisasi.
5.	Siti Kris Fitriana Wahyu Lestari, (Siti Kris Fitriana Wahyu Lestari,2022)	Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji	Metode Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam penyelenggaraan pelayanan haji membutuhkan fokus pada kepuasan pelanggan, perbaikan sistem berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama tim. Penyelenggara haji di Indonesia perlu memperkuat aspek manajemen mutu untuk meningkatkan kepuasan jamaah, mengurangi masalah teknis, dan memastikan pelaksanaan ibadah haji yang kondusif dan sesuai syariat.

				Selain itu, penting bagi penyelenggara.
6.	Hilmiyatul Mardiyah (Hilmiyatul Mardiyah,2016)	Implementasi <i>Total Quality Management</i> Melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta	Metode Kualitatif	Penelitian menemukan bahwa PT. Tursina berhasil mengimplementasikan <i>Total Quality Management</i> (TQM) secara sistematis dan sesuai prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM), yakni, Kepuasan pelanggan, Respek terhadap setiap individu. Manajemen berbasis fakta, Perbaikan berkesinambungan. <i>Total Quality Management</i> (TQM) memiliki dampak positif terhadap peningkatan jumlah jamaah umroh di PT. Tursina, menciptakan loyalitas pelanggan, serta mematuhi regulasi sesuai Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Maka dari beberapa penelitian diatas, persamaan dari penelitian ini dengan terdahulu adalah menggunakan teknik yang sama yaitu terkait dengan *Total Quality Management* terhadap peningkatan pelayanan, sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah tahun penelitian dan objek penelitian.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka kerangka pemikiran yang di gunakan pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Struktur pemikiran pada gambar ini menunjukkan ketertarikan antara penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam layanan KBIHU Al-Alawy Kota Medan dengan tingkat kepercayaan jamaah. Penerapan TQM dilakukan melalui prinsip-prinsip pelayanan yang meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Setiap aspek tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah haji. Peningkatan kualitas layanan ini diharapkan mampu membangun dan memperkuat kepercayaan jamaah. Kepercayaan jamaah tercermin dalam bentuk transparansi, kepuasan, dan loyalitas terhadap layanan KBIHU.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Penelitian ini bersifat metodologi kualitatif, di mana pendekatan ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait pelayanan haji KBIHU Al-Alawy Medan. Setelah informasi tersebut diperoleh, penulis akan menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diberikan dengan merujuk pada karakteristik dari *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya untuk menilai kualitas manajemen pelayanan haji tersebut. Selain itu, dengan menggunakan metode kualitatif, diharapkan dapat ditemukan upaya-upaya yang baik dalam menghadapi situasi dan permasalahan terkait kualitas pelayanan ibadah haji pada tahun 2024, yang dapat menjadi acuan untuk perbaikan di masa mendatang (Safarudin et al., 2021: 88)

Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan permasalahan secara rinci dengan mempelajari kelompok atau kajian tertentu. Hasil penelitian di sajikan dalam bentuk kata-kata yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif, meliputi reduksi data, dan penarikan kesimpulan (Fadli et al., 2021: 54). Data di ambil dengan cara melakukan wawancara langsung yang bersumber dari jamaah dan staff karyawan KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang pengalaman, perspektif, dan pemahaman karyawan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan layanan KBIHU Al-Alawy yang mereka tawarkan. Dengan melakukan wawancara langsung, peneliti dapat mendapatkan lebih banyak informasi tentang dinamika internal perusahaan terutama dari sudut pandang karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari perusahaan.

B. Lokasi Dan waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis di KBIHU Al-Alawy Jl. Stasiun Lorong Sekolah, No. 1 Belawan, Kec. Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara 20411.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2025 sampai Juni 2025 di KBIHU Al-Alawy Jl. Stasiun Lorong Sekolah, No. 1 Belawan, Kec. Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara 20411.

Tabel 2.2 Rincian Tabel Penelitian

No	Kegiatan	2024	2025						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Agus
1	Pengajuan Judul								
2	Penyusunan Proposal								
3	Bimbingan Proposal								
4	Seminar Proposal								
5	Pengumpulan Data								
6	Bimbingan Skripsi								
7	Sidang Meja Hijau								

C. Sumber data penelitian

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, dan diskusi. Sedangkan data yang 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 (Syaidah, 2018: 41). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dari hasil observasi dan wawancara dari subjek penelitian baik dari petugas pelayanan ibadah haji KBIHU Al-Alawy Medan dan jamaah haji yang nantinya sebagai penerimaan dari pelayanan haji. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa data dokumentasi, arsip Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, serta *website* secara *online*, jurnal. ataupun referensi lain yang mendukung dalam penelitian.

D. 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 (Hasanah et al., 2017: 21).

Dalam penelitian ini peneliti mendapat informasi dengan cara datang secara langsung ke tempat penelitian di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, pada kurun waktu beberapa hari. Langkah penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, 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 (Sugiyono, 2017: 19). Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua

interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari ketua KBIHU Al-Alawy Medan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti. 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. 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. memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, 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.

4. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman berdasarkan pengalaman, perspektif secara individu ataupun pandangan seseorang terkait kejadian yang diteliti (Sugiyono, 2015: 1–9). Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari ketua KBIHU Al-Alawy Medan.

5. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti. 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. 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. memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, 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.

6. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman berdasarkan pengalaman, perspektif secara individu ataupun pandangan seseorang terkait kejadian yang diteliti (Sugiyono, 2015: 19). Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari ketua KBIHU Al-Alawy Medan.

7. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti. 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. 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. memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, 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.

8. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman berdasarkan pengalaman, perspektif secara individu ataupun pandangan seseorang terkait kejadian yang diteliti (Nurfajriani et al., 2019: 30). Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari ketua KBIHU Al-Alawy Medan.

9. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti. 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. 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. memperoleh data mengenai proses pelayanan ibadah haji di Kantor KBIHU Al-Alawy Medan, 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.

10. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman berdasarkan pengalaman, perspektif secara individu ataupun pandangan seseorang terkait kejadian yang diteliti (Candra et al., 2019: 41). Wawancara dalam Teknik pengumpulan data lebih bermakna melibatkan dua

interaksi secara langsung baik dari peneliti ataupun partisipan peneliti. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari ketua KBIHU Al-Alawy Medan.

11. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari catatan ataupun gambar yang berhubungan dengan kebutuhan kesesuaian yang diteliti. 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. 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.

E. Teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, yang dimulai dari fakta empiris di lapangan. Peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk mempelajari, menganalisis, dan menafsirkan data, kemudian menarik kesimpulan dari fenomena yang diteliti. Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan menggunakan teori yang relevan, sehingga menghasilkan kesimpulan akhir. Pendekatan induktif ini dilakukan berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terkait proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai efektivitas TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

F. Teknik keabsahan data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai metode dan sumber data yang tersedia. Melalui triangulasi, peneliti tidak hanya mengumpulkan data tetapi juga memverifikasi

kredibilitas data tersebut menggunakan beragam teknik dan sumber. Triangulasi teknik melibatkan penggunaan beberapa metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama secara simultan. Sementara itu, triangulasi sumber mencakup pengumpulan data yang serupa dari berbagai sumber dengan metode yang sama. Tidak semua fakta dapat langsung dianggap sebagai informasi. Dengan menerapkan triangulasi dalam pengumpulan data, hasil yang diperoleh menjadi lebih konsisten, menyeluruh, dan dapat dipercaya. Penggunaan triangulasi meningkatkan keandalan data dibandingkan dengan hanya mengandalkan satu metode. Oleh karena itu, pemeriksaan informasi dari berbagai sumber dapat mengurangi potensi kesalahan dan meningkatkan validitas data. Inti dari triangulasi adalah untuk menghindari bias (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data. Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pihak terkait yakni KBIHU Al-Alawy Kota Medan untuk memverifikasi kebenaran informasi yang diperoleh. Selain itu, teknik triangulasi juga diterapkan dengan mengombinasikan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, tingkat kredibilitas dan validitas data dapat ditingkatkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU) Al-Alawy memulai perjalanannya pada tahun 2012 di kawasan Belawan, Kota Medan. Pada awal pendiriannya, lembaga ini masih bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Alawy dan berfokus pada pemberian layanan bimbingan bagi calon jamaah haji dari wilayah Medan Belawan dan sekitarnya. Berkantor di Jalan Stasiun Lorong Sekolah No. 1 Belawan, Kecamatan Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara, KBIH Al-Alawy hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat setempat akan adanya lembaga yang mampu memberikan bimbingan komprehensif tentang ibadah haji.

Di bawah kepemimpinan Hj. Maulina Devy Bakara, SE, KBIH Al-Alawy terus mengembangkan layanannya dan memperluas jangkauan bimbingannya. Selama lima tahun pertama, lembaga ini fokus pada peningkatan kualitas bimbingan manasik haji dan membangun jaringan yang kuat dengan berbagai pihak terkait penyelenggaraan ibadah haji. Komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi calon jamaah haji menjadi landasan utama dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh KBIH Al-Alawy.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan bertambahnya minat untuk melaksanakan ibadah umroh, KBIH Al-Alawy memperluas cakupan layanannya untuk juga memberikan bimbingan bagi calon jamaah umroh. Upaya perluasan ini mendapatkan pengakuan resmi pada tahun 2020 ketika Menteri Agama Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 811 menetapkan perubahan status lembaga ini menjadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Al-Alawy.

Penetapan status KBIHU ini menandai babak baru dalam perjalanan lembaga bimbingan yang dipimpin oleh Hj. Maulina Devy Bakara, SE. Dengan status baru ini, KBIHU Al-Alawy memiliki kewenangan yang lebih luas dalam memberikan bimbingan dan pendampingan bagi jamaah haji dan umroh, mulai dari persiapan

keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga pembinaan pasca-ibadah. Pengakuan resmi dari Kementerian Agama ini juga menjadi bukti kepercayaan pemerintah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Alawy.

Hingga kini, KBIHU Al-Alawy terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan ibadah haji dan umroh bagi masyarakat di Medan Belawan dan sekitarnya. Dengan mengedepankan profesionalisme, pengetahuan yang mendalam tentang ibadah haji dan umroh, serta pendekatan yang ramah dan bersahabat, KBIHU Al-Alawy telah menjadi mitra terpercaya bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh dengan khusyuk dan sesuai dengan tuntunan agama Islam. Di bawah kepemimpinan Hj. Maulina Devy Bakara, SE, KBIHU Al-Alawy terus berinovasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan jamaah di era modern.

2. Visi Dan Misi KBIHU Al-Alawy Kota Medan

a. Visi

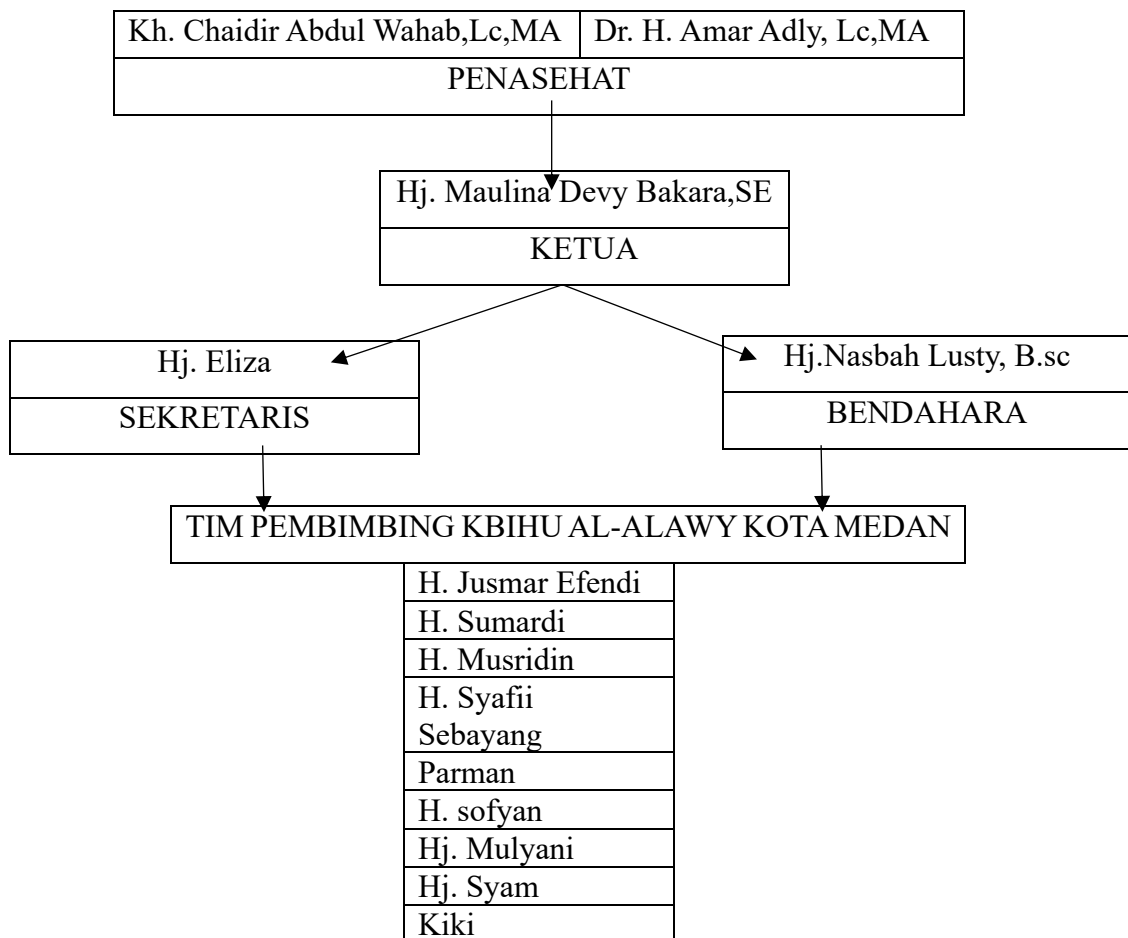
Menjadi lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh terdepan di Sumatera Utara yang mengedepankan profesionalisme, amanah, dan pelayanan prima yang berlandaskan syariat Islam untuk mewujudkan jamaah haji dan umroh yang mandiri dan mabrur.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan program pembinaan berkelanjutan untuk menjaga kemabruran ibadah haji dan umroh serta memperkuat ukhuwah islamiyah antar jamaah.
- 2) Menyediakan pelayanan prima dan pendampingan intensif kepada jamaah sejak persiapan di tanah air, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga pembinaan pasca-ibadah.
- 3) Membangun jaringan kerjasama dengan berbagai pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan jamaah haji dan umroh.

3. Struktur Organisasi KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Struktur kepengurusan merupakan elemen umum dalam sebuah organisasi. Dalam struktur ini, terdapat pembagian tugas, fungsi, serta aktivitas yang mendukung kelangsungan organisasi tersebut. Susunan kepengurusan dan pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Alawy untuk periode 2020-2025 adalah sebagai berikut (Riski et al, 2022: 27):



Gambar 2.2 Struktur Organisasi KBIHU Al-Alawy Kota Medan

2. Data Jamaah Haji Dan Umroh KBIHU Al-Alawy Kota Medan

KBIHU Al-Alawy merupakan salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang memiliki jumlah jamaah cukup banyak. Pada periode 2023 hingga 2025, terdapat sebanyak 281 jamaah yang mengikuti bimbingan manasik di KBIHU Al-Alawy (Safaruddin et al, 2025: 31), dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 2.3
Data Jamaah Haji dan Umroh Al-Alawy Kota Medan
Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2023-2025

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	132
2	Perempuan	149

(Data Diambil Dari Dokumen KBIHU Al-Alawy Kota Medan Tahun 2025)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jamaah haji dan umroh yang mengikuti bimbingan manasik di KBIHU Al-Alawy Kota Medan tahun 2023-2025 lebih banyak jamaah perempuan dibandingkan dengan jamaah laki-laki. Jamaah haji dan umroh perempuan berjumlah 149 jamaah, sedangkan jamaah laki-laki berjumlah 132 jamaah dari jumlah keseluruhan jamaah haji sebanyak 281 jamaah.

Pada tahun 2023, jamaah haji yang berusia di atas 65 tahun atau disebut juga jamaah haji lansia mengalami gagal berangkat karena adanya kebijakan pembatasan usia dari Pemerintah Arab Saudi. Kebijakan ini diterapkan untuk memastikan jamaah dalam kondisi fisik yang prima selama menjalankan ibadah haji, mengingat perjalanan haji memerlukan stamina dan ketahanan fisik yang baik. Berdasarkan usia yang ditetapkan, rincian data jamaah haji berdasarkan usia di KBIHU Al-Alawy Kota Medan adalah sebagai berikut (Trihayunda, 2025: 33).

Tabel 2.4
Data Jamaah Haji dan Umroh Al-Alawy Kota Medan
Berdasarkan Usia Jamaah Tahun 2023-2025

No	Usia Jamaah	Jumlah
1	Usia Produktif	231
2	Lansia	50

(Data Diambil Dari Dokumen KBIHU Al-Alawy Kota Medan Tahun 2025)

Berdasarkan Data di atas menunjukkan bahwa jamaah haji yang berusia produktif tetap menjalankan ibadah haji berjumlah 231 orang, sementara sebanyak 50 calon jamaah lansia tidak dapat berangkat.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 April 2025 di KBIHU Al-Alawy Kota Medan di jalan Stasiun Lorong Sekolah No. 1 Belawan, Kecamatan Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara. Berikut ini Adalah hasil wawancara yang telah di lakukan oleh penulis :

Hasil wawancara mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh KBIHU Al-Alawy Kota Medan yang telah memperoleh izin operasional dari pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan manasik bagi calon jamaah haji dan umroh. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam membimbing jamaah haji, setiap KBIHU dituntut untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar para jamaah merasa nyaman, puas, serta mendapatkan manfaat maksimal dari bimbingan yang diterima. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan, KBIHU perlu melakukan berbagai inovasi serta menyesuaikan program bimbingan dengan kebutuhan dan harapan jamaah. Selain itu, evaluasi secara berkala juga diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semakin baik dari waktu ke waktu.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah *Total Quality Management* (TQM). Pendekatan ini mengaplikasikan metode sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisi, serta menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengelolaan layanan jamaah haji di KBIHU Al-Alawy Kota Medan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas program bimbingan, tetapi juga memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang lebih baik. Agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) berjalan optimal, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di KBIHU Al-Alawy Kota Medan, yaitu:

a. Prioritas Pada Pelanggan

Tujuan utama dari lembaga penyelenggara haji dan umrah adalah memastikan kebutuhan jamaah terpenuhi sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam mencapai standar kualitas yang diharapkan adalah dengan menyesuaikan layanan sesuai dengan keinginan dan ekspektasi jamaah. Untuk mewujudkan hal tersebut, KBIHU Al-Alawy Kota Medan menugaskan pengurus serta pembimbing untuk berinteraksi secara langsung dengan jamaah, sehingga dapat memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan mereka. Pendekatan ini selaras dengan temuan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama ketua KBIHU Al-Alawy Kota Medan Ibu MDB.

“Tentu saja, perhatian yang diberikan sangat besar. Misalnya, ketika ada jamaah yang sakit, doa bersama selalu dilakukan sebagai bentuk kepedulian. Selain itu, hampir seluruh kebutuhan jamaah haji difasilitasi oleh KBIHU, mulai dari proses pendaftaran, pengurusan paspor, hingga kepulangan jamaah. Dengan demikian, hampir semua aspek pelayanan ditangani langsung oleh KBIHU.” (Narasumber MDB, 2025)

Selain Ibu MDB, Ibu NR juga mengungkapkan pendapat serupa mengenai layanan yang diberikan.

“Kami menyediakan layanan mulai dari proses pendaftaran hingga pemulangan jamaah. Saat ini, pendaftaran sudah dapat dilakukan secara online, sehingga jamaah tidak perlu datang langsung ke KBIHU dan cukup menghubungi pihak KBIHU. Selain itu, pengurusan paspor juga ditangani oleh KBIHU, dan jamaah dapat mengambil paspornya di kantor setelah selesai diproses.” (Narasumber NR, 2025)

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu MDB dan Ibu NR, KBIHU menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap jamaahnya serta berupaya memberikan layanan terbaik guna memastikan kepuasan jamaah. Pernyataan ini selaras dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh jamaah haji KBIHU Al-Alawy Kota Medan, yakni Ibu YN.

“KBIHU Al-Alawy melayani kami sejak sebelum berangkat, saat perjalanan, hingga kepulangan. Semua urusan administrasi sudah diurus oleh KBIHU, kami juga diberikan buku doa untuk digunakan selama di Tanah Suci, serta selalu didampingi selama menjalankan ibadah. Bahkan setelah pulang, kami tetap mendapatkan pelayanan yang maksimal.”
(Narasumber YN, 2025)

Selain Ibu YN, Ibu NR juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Hal ini disampaikan oleh Ibu NR dalam wawancara yang telah dilakukan.

“Pelayanan dari Al-Alawy benar-benar luar biasa. Sebelum berangkat, kami sudah difasilitasi dengan layanan internet selama di sana. Saya pribadi, sebagai pemilik usaha, sangat membutuhkan akses internet, dan Al-Alawy dengan sigap menyediakannya. Memang berbayar, tapi harganya masih terjangkau. Sebenarnya di hotel ada WiFi, tapi sinyalnya kurang bagus. Jadi, layanan internet dari Al-Alawy ini benar-benar membantu saya selama di sana.” (Narasumber Ibu NR, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah haji, KBIHU Al-Alawy Kota Medan telah menerapkan prinsip *Total Quality Management* (TQM), yaitu berfokus pada kepuasan jamaah dalam setiap pelayanannya. Hal ini sejalan dengan tanggapan jamaah yang menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Pelanggan internal dan eksternal berperan penting dalam keberhasilan suatu organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Organisasi harus memiliki dedikasi tinggi terhadap kualitas, karena peningkatan kualitas yang berkelanjutan dapat memastikan kepuasan jamaah. Hal ini selaras dengan hasil wawancara dengan Ketua KBIHU Al-Alawy Kota Medan yaitu Ibu MDB, yang menyoroti betapa pentingnya kualitas dalam meningkatkan layanan bagi jamaah.

“Kami selalu mengutamakan kualitas bimbingan manasik. Setiap tahun, pembimbing mendapat pelatihan agar tetap mengikuti perkembangan fasilitas yang semakin modern. Mereka juga dibekali keterampilan teknologi, panduan kesehatan, serta simulasi manasik berbasis Virtual Reality (VR) agar jamaah lebih mudah memahami tata cara ibadah sebelum berangkat ke Tanah Suci.” (Narasumber MDB, 2025)

Selain Ibu MDB, Bapak KH juga mengungkapkan pendapat serupa mengenai layanan yang diberikan.

“Kami menyediakan layanan berkualitas agar jamaah puas, termasuk 28 kali bimbingan manasik di aula ber-AC, serta praktik manasik tiga kali di Asrama Haji Medan. Jamaah juga dibina melalui senam, jalan sehat, pemantapan regu, dan pertemuan rumah ke rumah, didampingi pembimbing bersertifikasi.” (, 2025)

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu MDB dan Bapak KH, KBIHU Al-Alawy menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap jamaahnya serta berupaya memberikan layanan terbaik guna memastikan kepuasan jamaah. Pernyataan ini selaras dengan hasil

wawancara yang disampaikan oleh jamaah haji KBIHU Al-Alawy Kota Medan, yakni Ibu YN.

“Alhamdulillah ya, tempatnya sangat nyaman yang membuat suasana lebih sejuk. Selain itu, semua fasilitas manasik sudah disiapkan oleh Muhammadiyah, sehingga kami bisa mengikuti dengan lebih mudah.” (Narasumber Ibu YN, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa KBIHU Al-Alawy Kota Medan sangat mengutamakan kualitas dalam pelayanan kepada jamaah. Sebuah organisasi dikatakan berkualitas jika mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dalam konteks KBIHU, jamaah haji menjadi penentu utama baik atau buruknya kualitas layanan. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal diberikan agar jamaah merasa aman, nyaman, dan puas selama menjalankan ibadah.

c. Pendekatan Ilmiah

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) memerlukan pendekatan ilmiah, terutama dalam merancang kegiatan, mengambil keputusan, dan menyelesaikan masalah yang muncul. Pendekatan ini termasuk dalam metode ilmiah, yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan secara sistematis. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua KBIHU Al-Alawy Kota Medan yaitu Ibu MDB yang menyoroti betapa pentingnya menyiapkan program, menentukan kebijakan, dan mengatasi kendala yang terjadi.

“Ada pendekatan khusus bagi jamaah yang semula berencana berangkat bersama keluarga atau teman, tetapi karena suatu alasan harus berangkat sendiri. Dalam situasi ini, pembimbing memberikan dukungan emosional dan meyakinkan mereka bahwa mereka tetap akan mendapatkan bimbingan serta didampingi oleh kelompok jamaah lainnya agar merasa lebih aman dan nyaman selama perjalanan.” (Narasumber MDB, 2025)

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu MDB KBIHU menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap jamaahnya serta berupaya memberikan layanan terbaik guna mendukung kepuasan jamaah. Pernyataan ini selaras dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh jamaah umroh KBIHU Al-Alawy Kota Medan, yakni Ibu YN.

“Kemarin saya sebenarnya berencana berangkat bersama keluarga, tapi karena suatu alasan mereka tidak bisa ikut. Pihak KBIH memberikan pilihan, apakah saya ingin menunda atau tetap berangkat sendiri. Setelah dipikirkan, saya memutuskan untuk tetap berangkat karena ini sudah menjadi niat saya sejak lama, dan saya yakin masih bisa menjalankan ibadah dengan baik meskipun tanpa ditemani keluarga.”
(Narasumber YN, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, pendekatan ilmiah mempermudah organisasi dalam mengatasi kendala pelayanan dan mempercepat pengambilan keputusan. Dengan demikian, metode ini dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses menetapkan suatu keputusan.

d. Komitmen Berjangka Panjang

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan baru yang diterapkan organisasi dalam menjalankan bisnis. Diperlukan komitmen jangka panjang untuk memastikan perubahan yang mendukung keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM) sesuai dengan harapan. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua KBIHU Al-Alawy Kota Medan yaitu Ibu MDB menerapkan komitmen jangka panjang dalam proses ini.

“Kami berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji melalui berbagai upaya berkelanjutan. Selain peningkatan kompetensi dan sertifikasi pembimbing, bimbingan manasik dilakukan lebih interaktif, agar jamaah lebih memahami tata cara ibadah. Pendampingan juga

diberikan setelah kepulangan untuk menjaga nilai-nilai spiritual. Dari segi kesehatan, jamaah mendapat pemeriksaan berkala, edukasi kesehatan, serta pendampingan medis. Fasilitas pelatihan dan akses transportasi terus ditingkatkan, sementara layanan digital mempermudah jamaah mendapatkan informasi. Selain itu, pembinaan mental dan akhlak melalui kajian rutin membantu jamaah lebih siap menghadapi perjalanan spiritual ini. KBIHU Al-Alawy Kota Medan juga bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan ibadah haji.” (Narasumber MDB, 2025)

Pernyataan tersebut selaras dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh jamaah haji KBIHU Al-Alawy Kota Medan yaitu Ibu NR

“Di KBIHU Al-Alawy Kota Medan memberikan pelayanan maksimal dan memiliki pembimbing manasik professional, hal ini yang membuat saya yakin memilih untuk daftar disini.” (Narasumber Ibu NR, 2025)

Selain Ibu NR, Ibu YN memberikan pendapat yang serupa mengenai pelayanan KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

“Orangtua saya merekomendasikan KBIHU Al-Alawy Kota Medan sebagai pembimbing untuk saya umroh, dikarenakan pelayanan mereka yang maksimal, dan ternyata benar mereka memberikan pelayanan yang maksimal untuk kami.” (Narasumber Ibu WT, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, komitmen jangka panjang menjadi aspek penting bagi organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), termasuk KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Komitmen ini berperan dalam menciptakan perubahan budaya yang mendukung keberlangsungan *Total Quality Management* (TQM) agar dapat berjalan optimal. Dengan adanya komitmen ini, pelayanan yang diberikan kepada jamaah diharapkan tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan mereka.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis membahas dan membandingkannya dengan teori dan juga penelitian terlebih dahulu, adapun pembahasan sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Penerapan TQM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

Fokus pada pelanggan diartikan sebagai segala hal yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pada penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan oleh KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam unsur fokus pada pelanggan terlihat bahwa KBIHU sangat memperhatikan jamaah. Kepuasan jamaah haji termasuk dalam konsep *Total Quality Management* (TQM) yang tujuan utamanya harus diraih. Hal ini sesuai dengan teori *Total Quality Management* (TQM) dari Goetsch dan Davis dalam Nasution yang menyatakan bahwa tujuan utama yang harus diraih dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah kepuasan jamaah haji. Dalam *Total Quality Management* (TQM), driver mencakup pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal berperan sebagai penentu kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berkaitan dengan produk atau jasa, sedangkan pelanggan eksternal berperan sebagai penentu kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada mereka (Nasution et al, 2023: 18).

Hal ini sejalan dengan teori Nasution, bahwa setiap institusi dikatakan bermutu apabila dapat memberi kepuasan atas pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal (Hamid, 2020: 202). Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dijalankan oleh Idris yang menyatakan bahwa tujuan utama bisnis pada dasarnya yaitu untuk mempertahankan pelanggan. Suatu perusahaan menjadi tidak berguna, apabila dalam melakukan suatu kegiatan tanpa menghasilkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, prioritas utama dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yaitu fokus terhadap pelanggan (Idris et al, 2021: 47). Pelanggan internal yang dimaksud dalam KBIHU adalah pengurus dan pembimbing KBIHU Al-Alawy Kota Medan, sedangkan pelanggan eksternal yang dimaksud adalah jamaah haji yang bergabung dengan KBIHU Al-Alawy Kota

Medan.

Dalam upaya memberikan layanan terbaik, KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Menunjukkan perhatian yang serius terhadap kebutuhan jamaah. Hal ini terlihat dari penyediaan layanan berbasis daring, seperti proses pendaftaran dan pelaksanaan bimbingan manasik, yang bertujuan untuk memudahkan jamaah dalam mengakses layanan tanpa hambatan. Dengan kemudahan tersebut, jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan hal ini, hasil penelitian oleh Wasik dan Nulhakim mengungkapkan bahwa layanan haji dan umrah secara online dirancang untuk menyederhanakan proses pendaftaran bagi calon jamaah tanpa harus datang langsung ke kantor. Meski dilakukan secara daring, data yang masuk tetap valid dan dapat dipertanggung jawabkan (Wasik et al, 2020: 7).

2) Efektivitas kualitas dalam meningkatkan kepercayaan jamaah pada layanan KBIHU Al-Alawy Kota Medan.

Obsesi terhadap kualitas tercermin dari upaya maksimal yang dilakukan KBIHU Al-Alawy Kota Medan. dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, dengan menjadikan keinginan, kebutuhan, dan kepuasan sebagai tolok ukur dalam menghasilkan produk maupun layanan. KBIHU Al-Alawy Kota Medan telah menerapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam proses peningkatan pelayanan kelembagaannya (Fahri et al, 2020: 36).

Hal ini terlihat dari kualitas layanan yang diberikan, yang mencerminkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara nyata dalam operasional KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Goetsch dan Davis Nasution menjelaskan bahwa sebuah organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), pelanggan internal dan pelanggan eksternal berperan dalam menentukan kualitas. Adanya kualitas yang telah ditentukan, organisasi harus terobsesi untuk dapat memenuhi atau melampaui apa yang telah ditentukan (Nasution et al, 2023: 18). Hal tersebut Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatwa, mutu layanan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan dalam pengembangan KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Jika KBIHU Al-Alawy Kota Medan mampu memberikan pelayanan yang optimal,

maka akan berdampak positif melalui respons atau umpan balik yang baik dari jamaah. Dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlangsungan dan kinerja KBIHU dalam menjalankan tugasnya (Fatwa et al, 2022: 65).

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagai lembaga penyelenggara haji dan umrah yang telah memperoleh kepercayaan dari masyarakat, penting bagi KBIHU Al-Alawy Kota Medan untuk memusatkan perhatian pada kepuasan jamaah. Untuk mewujudkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah menjadi suatu kewajiban (Hakim et al, 2017: 38). Berkaitan dengan KBIHU Al-Alawy Kota Medan berarti jamaah berperan sebagai penentu baik buruknya kualitas. Adanya pelayanan yang berkualitas bertujuan agar jamaah merasa aman, nyaman, dan puas atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh KBIHU Al-Alawy Kota Medan kepada jamaah haji berupa bimbingan manasik yang dilakukan sebanyak 28 kali dengan didampingi oleh pembimbing yang sudah bersertifikasi, pemantapan regu rombongan dan ada pertemuan rumah ke rumah, adanya tempat pelatihan manasik yang representatif dan nyaman dengan disediakannya aula yang luas dan berAC,

3) Aspek pendekatan pada jamaah KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam berkomitmen jangka Panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting diterapkan oleh suatu organisasi seperti di KBIHU Al-Alawy Kota Medan untuk melakukan perubahan agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat berjalan dengan lancar sesuai harapan yang diinginkan. Menurut teori dari Goetsch dan Davis dalam Nasution, *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen modern dalam menjalankan suatu bisnis, yang sekaligus menuntut adanya pembaruan dalam budaya organisasi. Dengan demikian, komitmen jangka panjang sangat penting diterapkan untuk menciptakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat berjalan dengan sukses (Nasution et al, 2023: 18). Hal tersebut sesuai dengan penelitian Supardi yang menyatakan bahwa budaya perusahaan sangat berpengaruh

dalam menentukan kemampuan untuk beradaptasi terhadap kondisi-kondisi baru. Adanya kemampuan dalam melakukan suatu perubahan merupakan hal yang penting untuk dapat bertahan hidup, perusahaan yang tidak dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan tidak dapat melanjutkan usahanya (Supardi et al, 2019: 93). Sejalan dengan penelitian Supardi, Sunuati dalam penelitiannya menjelaskan bahwa suatu perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain apabila perusahaan tersebut mampu membangun budaya perusahaan yang kokoh, bahkan kehadiran budaya perusahaan yang baik juga memungkinkan perusahaan untuk berkembang sesuai perkembangan jaman (Sunuati et al, 2021: 44).

Salah satu yang dapat dilakukan KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam budaya perusahaan yaitu dengan mengubah tidak hanya penampilan fisik tetapi juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Komponen penting yang harus dimiliki dalam meningkatkan kualitas adalah komitmen. Komitmen yang dilakukan individu terhadap suatu organisasi dapat didefinisikan sebagai dukungan yang dilakukan untuk tujuan organisasi dan berniat untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut guna menjaga kelangsungan organisasi tersebut (Handoko et al, 2017: 148). Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli dan Yudhistira bahwa salah satu yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah pengembangan karir, pengembangan karir terbukti dapat meningkatkan komitmen organisasi (Ramli et al, 2018: 814). Selain itu, Penciptaan inovasi juga sangat bergantung pada komitmen organisasi. Inovasi sangat membutuhkan adanya komitmen yang dilakukan antara pemimpin, bawahan, dan seluruh unit kerja dalam organisasi (Herwanto et al, 2019: 25).

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan teori yang relevan, KBIHU Al-Alawy Kota Medan memiliki sejumlah keunggulan yang mencerminkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara konsisten. Kelebihan yang menonjol terlihat dari fokus tinggi terhadap kepuasan pelanggan, yang merupakan inti dari konsep *Total Quality Management* (TQM). Hal ini tercermin dalam upaya mereka memberikan kemudahan melalui layanan berbasis daring serta pelaksanaan bimbingan manasik yang

intensif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Selain itu, KBIHU Al-Alawy Kota Medan juga menunjukkan komitmen jangka panjang yang kuat melalui program tahunan seperti upgrading dan sertifikasi pembimbing, yang mendukung peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Pendekatan personal terhadap jamaah, seperti kunjungan rumah ke rumah dan penyediaan fasilitas manasik yang nyaman, menjadi bukti bahwa KBIHU mengedepankan pelayanan yang terintegrasi dan berorientasi pada kualitas.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU Al-Alawy Kota Medan. Salah satunya adalah belum sepenuhnya terintegrasinya seluruh layanan ke dalam sistem digital, sehingga masih terdapat ketergantungan pada sistem manual dalam beberapa proses administratif. Selain itu, belum ditemukan adanya sistem evaluasi formal berupa survei kepuasan atau pengukuran umpan balik jamaah yang dapat dijadikan dasar untuk inovasi layanan secara sistematis. Penilaian efektivitas pelayanan juga masih bersifat kualitatif dan belum didukung oleh data kuantitatif yang menggambarkan indikator kinerja utama secara jelas. KBIHU Al-Alawy Kota Medan juga memiliki potensi ketergantungan pada pembimbing bersertifikasi, yang apabila tidak diimbangi dengan regenerasi sumber daya manusia, dapat menimbulkan hambatan di masa depan. Terakhir, perubahan budaya organisasi sebagai bagian dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) masih perlu ditingkatkan secara menyeluruh agar mencakup seluruh elemen dalam organisasi, dari level pimpinan hingga staf pelaksana.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada pembahasan mengenai “Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem pelayanan jamaah Haji dan Umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan”, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Alawy kepada jamaah haji tergolong baik dan terstruktur. KBIHU menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, melalui penerapan prinsip-prinsip dasar dalam manajemen mutu total *Total Quality Management* (TQM). Organisasi ini berupaya secara optimal untuk menjaga kualitas layanan dengan memperhatikan berbagai aspek penting dalam proses pelayanan. Tujuan utama dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) tersebut adalah menciptakan layanan yang tidak hanya memenuhi harapan jamaah, namun juga berupaya melebihi ekspektasi yang ada. Hal ini terlihat dari kesungguhan lembaga dalam menyusun program dan sistem pelayanan yang terukur dan berorientasi pada kepuasan jamaah secara menyeluruh.
2. Sistem pelayanan pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan meningkatkan kualitas layanan, yakni fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang. Keempat karakteristik tersebut menjadi indikator utama yang mencerminkan pelayanan prima dalam organisasi. Penerapan prinsip ini mencerminkan keseriusan KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam mengelola kualitas secara menyeluruh, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan pelayanan langsung kepada jamaah. Dengan mengintegrasikan seluruh unsur tersebut ke dalam sistem kerja, KBIHU Al-Alawy Kota Medan mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif, profesional, dan terarah. Selain itu, pendekatan

ini juga mencerminkan adaptasi organisasi terhadap tuntutan zaman yang semakin kompetitif dan berbasis mutu.

3. Adapun faktor pendukung yang terjadi dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU Al-Alawy Kota Medan antara lain adalah adanya komitmen kuat dari pimpinan dan seluruh tim kerja dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai, seperti fasilitas manasik yang nyaman dan terstruktur. Selain itu, adanya pelatihan berkala bagi pembimbing dan staf juga menjadi kekuatan tersendiri dalam menjaga kualitas layanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman sebagian jamaah terhadap sistem pelayanan yang berbasis digital, keterbatasan waktu dalam pelaksanaan manasik yang ideal, serta kendala koordinasi teknis saat operasional lapangan berlangsung. Meskipun menghadapi tantangan tersebut, KBIHU Al-Alawy Kota Medan tetap mampu mengatasinya melalui pendekatan ilmiah dan evaluasi berkelanjutan. Oleh karena itu, agar penerapan *Total Quality Management* (TQM) berjalan optimal, diperlukan upaya strategis untuk memperkuat faktor pendukung dan meminimalkan hambatan yang ada demi terciptanya pelayanan haji dan umrah yang lebih berkualitas dan profesional

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di sajikan pada kesimpulan maka selanjutnya peneliti ingin memberikan saran dan beberapa masukan ataupun saran kepada pihak-pihak lain yang terkait. Adapun saran yang ingin disampaikan sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lembaga sejenis lainnya, baik di tingkat lokal maupun nasional. Penelitian lanjutan juga dapat menggali lebih dalam mengenai kendala dalam implementasi tiap

karakteristik *Total Quality Management* (TQM) serta strategi dalam mengatasinya, agar dapat menjadi rujukan praktis dan teoritis dalam pengembangan kualitas pelayanan jamaah.

2. Bagi mahasiswa diharapkan mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan pendekatan kuantitatif, seperti menggunakan metode survei dan analisis statistik. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian lebih objektif dan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur terkait peningkatan mutu pelayanan di bidang haji dan umrah.
3. Bagi perusahaan disarankan untuk tetap meningkatkan sosialisasi serta edukasi kepada para jamaah mengenai standar pelayanan dan program bimbingan yang disusun berdasarkan prinsip *Total Quality Management* (TQM). Selain itu, pengembangan layanan yang lebih inovatif dan transparan juga penting dilakukan agar mampu membangun kepercayaan serta menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi seluruh jamaah

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mukti, dkk, "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto". *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1 (1), (1029): 52-53.
- 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,
- Arisetiawati, S., dkk. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 348-352.
- Cholique, Muhammad. Analisis Manajemen Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Publik*, 4 (1), (2016): 17.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gdjah Mada University Press, 2018.
- Eferi, A. (2016). Internal dan Eksternal dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Attarbiyah*, 1(1), 149.
- Fahham, Achmad Muchaddam. "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya". *Jurnal Kajian*, 20 (3), (2018): 202.
- Faritsy, Ari Zaqi. "Penerapan TQM (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM". *Jurnal Studi Manajemen*, 8 (2), (2019): 117.
- Fatwa, Fadila. "Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya". Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022.
- Gaspar, Chintia Enjelina, Palandeng, Indrie Debbie, dan Pondang, Jessy. J. "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado". *Jurnal EMBA*, 7 (4), (2019): 5861.
- Hakim, Lukman. "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang". *Jurnal Politikom Indonesia*, 2 (1), (2021): 34.
- Hamid, Noor. "Total Quality Management dalam Lembaga Bimbingan Manasik Haji dan Umrah: Studi Pada KBIHU di Area Yogyakarta". *Jurnal md*, 6 (2), (2020): 199.

- Handoko, Teguh Arif, dan Handayani, SB. "Pentingnya Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Teduh Makmur Semarang". *Seminar Nasional dan Call for Paper*, (2018): 148.
- Hanoum, F. C., dkk. (2022). *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 80.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi* (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21.
- Hayati, I. (2019). Pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 235.
- Husni, Ahmad. Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Informasi. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 6 (2), (2019): 134.
- Johari, dan Arifin, Johar. Tuntunan Manasik Haji & Umrah. Yogyakarta: *Istana Agency*, 2019.
- Juwito, A., & Al-Faritsyi, A. Z. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas untuk Mengurangi Cacat Produk dengan Metode Six Sigma di UMKM Makmur Santosa. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(12), 329.
- Kasmir. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2018.
- Kondo, Fhatra C.O., Nangoi, Grace B., dan Gerungai, Natalia Y.T. Penerapan Total Quality Management dan sistem Penilaian Kinerja Pada PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 5 (2), (2017): 1016.
- Lamato, B., dkk. (2017). Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*, 5(2), 42.
- Latuconsia, W. A., Zainuddin, & Tupamahu. (2020). Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan Total. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 03(02), 49-58.
- Lawasi, Eva Silvani, dan Triatmanto, Boge. "Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 5 (1), (2017): 48.
- Lesmana, M., dkk. (2024). The Influence of Customer Trust and Decision Making from Consumer Testimonials Using Gontor's Hajj and Umroh Services in The Management Review of Hajj and Umroh Giro. *Multazam: Jurnal*, 4(1), 33-40.

- Lestari, S. K. F. W. (2022). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji. *ASWALALITA Journal of Dakwah Manajemen*, 1(1).
- Maghfiroh, F. N., & Pratama, A. A. N. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. *Jurnal Muqtasid*, 7(1), 94.
- Mahdi, M. (2021). Implementasi TQM Berbasis Metode Qiraati di TPQ Daarul Jannah Desa Kaligawe Wetan Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon. *Hadlonah: Jurnal Pendidikan dan Pengasuhan Anak Usia Dini*, 2, 23.
- Mahmud, Abdul. Evaluasi Kebijakan Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9 (1), (2021): 78.
- Mamonto, Moch Andry, dan Ramadani, Rizki. "Kebijakan Perlindungan Jamaah Haji Khusus dan Umroh Di Sulawesi Selatan". *Jurnal Petitum*, 7 (2), (2019): 91-92.
- Mardiyyah, H. (2017). *Implementasi TQM (Total Quality Management) Melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Martin, R. (2023). *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas dan Kinerja PT. Kimia Farma*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 30.
- Murniarti, E. (2018). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11, 156.
- Nasution, Ahmad. Studi Tentang Pengelolaan Manajemen Pendidikan di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5 (2), (2023): 45.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manageent)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Palandeng, P. J. J., dkk. (2019). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 59.
- Putra, Teddy Minahasa. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Rahman, Fadli. Analisis Efisiensi Sistem Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 (3), (2019): 83.
- Rahmawati, Salma Nur Azizah, dan Supriyanto, Achmad. "Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implementasi Manajemen

- Ramli, A. H., & Rizki Yudhistira. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada PT. Infomedia Solusi Humanika di Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 81.
- Ratnasari, Bq. Raehanun. "Monopoli Transportasi Haji Oleh Pemerintah". *Jurnal IUS*, 3 (1), (2013): 468.
- Rizkia, N. D., dkk. (2024). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan PT Permata Bank Cabang Cibubur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 155.
- Rozaq, Abdul. dkk. *Pendamping Peer Guiding Dalam Menumbuhkan Kemandirian dan Ketangguhan Jamaah Haji Batal Berangkat*. UIN Walisongo Semarang, 2021.
- Rozaq, Abdul. dkk. *Pendamping Peer Guiding Dalam Menumbuhkan Kemandirian dan Ketangguhan Jemaah Haji Batal Berangkat*. Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2021.
- Sattar, Abdul. dkk. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jamaah Haji Kota Semarang*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021.
- Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Sleman: CV. Budi Utama, 2020.
- Sodik, Achmad Ja'far. *Panduan Haji & Umrah*. Yogyakarta: Buku Pintar, 2015.
- Sugiyono. (2016). *Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. 1, 1–9.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Syaidah, N. (2018). Metodologi Penelitian Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian. *Terbit: Perpustakaan Nasional RI*
- Syarifah, L. S. (2020). Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di Pesantren *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(1), 93–112.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019. (2019)*
- Waldan, R. (2020). *ICRHD: Total Quality Management Dalam*. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 10 (3), 59.
- Wasisistiono, Sadu dan Rauf Rayunir. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta, 2023.
- Wijaya, Candra dan Rifa'i Muhammad. *Dasar-dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing, 2016.

- Yanis, M. (2024). Ibadah Haji dalam Perspektif Fiqih dan Filosofis serta Penerapannya dalam Sosial Masyarakat. *Jurnal Cerdas Hukum*, 2, 62.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori & Praktek*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2021.

LAMPIRAN - LAMPIRAN



Dokumentasi Foto Bersama Ketua KBIHU Al-Alawy Medan

Dokumentasi Wawancara Kepada Alumni Haji 2025



Dokumentasi Persiapan & Keberangkatan Haji dan Umroh Tahun
2024-2025

INSTRUMEN WAWANCARA

Judul	Penerapan <i>Total Quality Management</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan
Informasi	Ketua KBIHU Al-Alawy Kota Medan, Jamah Haji Dan Umroh

A. Identitas Informan

Jabatan/Posisi :

Status Jamaah :

Tahun Keberangkatan :

Asal Daerah :

B. Butiran Pertanyaan

1. Bagaimana prinsip-prinsip yang diambil oleh KBIHU Al-Alawy untuk memastikan keamanan jamaah, dan bagaimana hal ini berkontribusi terhadap kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan?
2. Apa langkah-langkah yang diambil KBIHU Al-Alawy Kota Medan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan?
3. Seberapa efektif KBIHU Al-Alawy dalam merespons pertanyaan atau keluhan jamaah terkait kebutuhan jamaah saat di Mekkah, dan bagaimana hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah?
4. Apa saja faktor pendukung dalam penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan?
5. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan?
6. Apa yang mendorong Bapak/Ibu memilih KBIHU Al-Alawy sebagai tempat bimbingan manasik haji?
7. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana sikap dan perilaku pengurus KBIHU Al-Alawy Kota Medan dalam memberikan pelayanan?
8. Sejauh mana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Alawy Kota Medan?



FAKULTAS AGAMA ISLAM

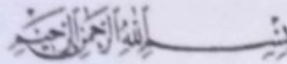
UMSU

akreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,
0611003

<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Uraian mengenai surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth :
Dekan FAI UMSU

15 Jumadil Akhir 1444 H
17 Desember 2024 M

Di -
Tempat

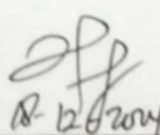
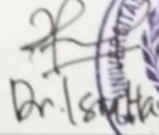
Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280025
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,57



Mengajukan Judul sebagai berikut:

No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Parfum Refill R2DH Medan	-	-	-	-	-
2	Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Taraf Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawiy	-	-			
3	Pengaruh Kinerja Tour Leader Terhadap Kenyamanan Jamaah Dalam Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus KBIHU Al-Alawiy)	-	-	-	-	-

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan.
terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Bila menjawab surat ini agar
disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, Msi
Dosen Pembimbing : Dr. Isra Hayati, Msi

Nama Mahasiswa : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2001280025
Semester : 7
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Taraf Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
14-01-2015	Perbaikan latar belakang masalah	<i>[Signature]</i>	
21-01-2015	Perbaikan penulisan identifikasi masalah & terangkan berfilir	<i>[Signature]</i>	
22-01-2015	Perbaikan teknik analisis dan keabsahan data	<i>[Signature]</i>	
23-01-2015	Acc Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan, 23 Januari 2015



Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

[Signature]
Dr. Isra Hayati, Msi

Pembimbing Jurnal

[Signature]
Dr. Isra Hayati, Msi



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI **MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

Pada hari **Rabu, 05 Februari 2025** telah diselenggarakan Seminar Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
Npm : 2101280025
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Penerapan Total Quality management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Standar quality ¹⁰⁰ = total quality ¹⁰⁰ → pelayan.
Bab I	kurang jelas dan kelengkapan.
Bab II	Pendekatan terlebih dahulu
Bab III	Pendekatan Pendekatan
Lainnya	Tahun penelitian
Kesimpulan	Lulus ☒ Tidak Lulus ☐

Medan, 05 Februari 2025

Tim Seminar

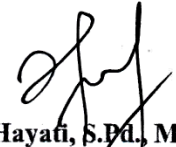
Ketua


(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

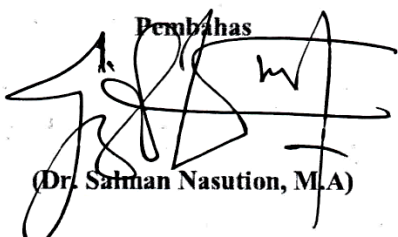
Sekretaris


(Syahrul Amsari, S.E., M.Si)

Pembimbing


(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

Pembahas


(Dr. Salman Nasution, M.A)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [fai@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari **Rabu, 05 Februari 2025** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
Npm : 2101280025
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul Proposal : Penerapan Total Quality Managemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umrah Pada KBIAU Al-Alawy Kota Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 05 Februari 2025

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, S.E., Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.,Si)

Pembahas

(Dr. Salman Nasution, M.A)



Diketahui/ Disetujui

Dekan

Dekan I

Dr. Zailani, S.Pd.I., MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fai.umsu.ac.id>

fai@umsu.ac.id

[f umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 95/II.3/UMSU-01/F/2024
Lamp : -
Hal : Izin Riset

06 Syaban 1446 H

05 Februari 2025 M

Kepada Yth :
Pimpinan KBIHU Al-Alawy Kota Medan
di-

Tempat.

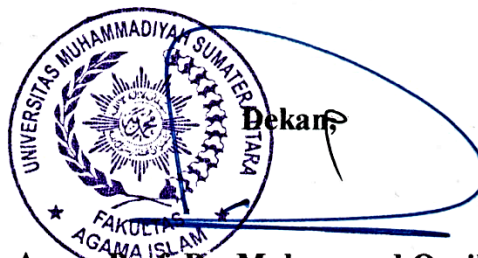
Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280025
Semester : VII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA
NIDN : 0103067503

CC. File

No : 08/SK/MTBIHUA/01/2025
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : Surat Izin Penelitian/Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hj. Maulina Devy Bakara, SE
Jabatan : Ketua KBIHU Al-Alawy
Alamat : Jl. Stasiun Lorong Sekolah No.1 Belawan

Menyatakan bahwa :

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
NPM : 2101280025
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

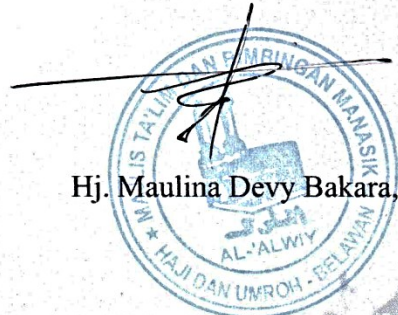
Memberikan izin kepada Mahasiswa Nama yang Tertera diatas untuk mengadakan Penelitian/Riset Pengumpulan data di KBIHU Al-Alawy.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada Mahasiswa untuk di gunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya ucapkan Terima Kasih.

Wasallamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 14 Maret 2025

KBIHU Al-Alwy Medan



Hj. Maulina Devy Bakara, SE

Jalan Stasiun Lorong Sekolah No.1 Belawan
Medan – Sumatera Utara
Website : www.KBIHUAL-Alawy.com

 081260813671

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar
Tempat/Tanggal lahir : Medan / 14 Maret 2003
Alamat : Platina VII-A
Email : wansyakillah11@gmail.com
Nomor Telepon : 087812926772

II. PENDIDIKAN FORMAL

1. TK Dr Wahidin Sudirohusodo beralamat di Jl. Titi Pahlawan No. 8 Medan, Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan
2. Sd Dr Wahidin Sudirohusodo beralamat di Jl. Titi Pahlawan No. 8 Medan, Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan
3. SMP Al-Hikmah beralamat di Jl. Marelan Psr. Iv Marelan Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan
4. SMA BRIGJEND KATAMSO II beralamat di Jl Marelan Raya Psr III, Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan

III. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Olimpiade Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) SMP Al-Hikmah Medan
2. Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) SMA BRIGJEND KATAMSO II Medan
3. Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Besar II Terjun Kec. Pantai Cermin

IV. PENGALAMAN PENELITIAN DAN PUBLIKASI

1. Artikel Jurnal “The Influence Of lifestyle And Interest Using Spaylatter On The Behavior Of Students Of Sharia Businnes Management Program”
2. Skripsi : “Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada KBIHU Al-Alawy Kota Medan”

V. KETERAMPILAN

1. Menggunakan Microsoft Office
2. Publik Speaking
3. Adaptabilitas
4. Manajemen Waktu
5. Team work

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan bagaimana semestinya.

Medan, 16 Agustus 2025



Wan Syakillah Alvina Kusuma Anwar