

ABSTRAK

Anggun Maharani Putri: Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jemaah Umrah (Studi Kasus pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Dago Wisata Internasional)

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Indonesia terus mengalami pertumbuhan pesat, didorong oleh kemudahan pengelolaan data melalui sistem digital pemerintah serta meningkatnya minat masyarakat Muslim untuk beribadah ke Tanah Suci, menjadikan Indonesia sebagai negara pengirim jemaah umrah terbesar kedua di dunia setelah Pakistan. Kondisi ini bersamaan dengan munculnya risiko terhadap ketidaksesuaian layanan, sehingga diperlukannya sistem manajemen mutu yang terukur dan berkelanjutan. PPIU Dago Wisata Internasional menarik dikaji karena telah menggunakan Sistem Manajemen Mutu berstandar internasional ISO 9001:2015 sejak tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi manajemen kualitas total pada PPIU Dago Wisata Internasional, dengan fokus pada tiga proses utama: perencanaan kualitas (*quality planning*) dalam merancang paket perjalanan umrah agar sesuai kebutuhan dan harapan jemaah, pengendalian kualitas (*quality control*) dalam menjaga stabilitas layanan jemaah umrah, serta peningkatan kualitas (*quality improvement*) dalam mengoptimalkan sistem layanan umrah pada musim berikutnya. Penelitian ini menggunakan teori *Total Quality Management* (TQM) yang dikembangkan oleh Joseph M. Juran melalui Trilogi Juran (*Juran Trilogy*), yang memandang ketiga proses tersebut sebagai satu siklus manajemen mutu yang saling berkaitan dan berkelanjutan.

Penelitian menggunakan metode studi kasus tunggal dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang dipilih melalui *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi, *member check*, dan *peer debriefing*, sementara analisis data mengacu pada model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan perencanaan kualitas dijalankan sistematis dan berbasis data, dari penetapan tujuan mutu, identifikasi kebutuhan jemaah, hingga pengembangan fitur produk dan proses, sehingga rancangan sesuai kebutuhan dan harapan jemaah. Pengendalian kualitas terbukti menjaga stabilitas layanan melalui pengukuran kinerja berlapis, perbandingan rutin terhadap target, serta tindakan korektif yang tegas dan terdokumentasi. Peningkatan kualitas dijalankan berbasis bukti melalui proyek perbaikan terstruktur antar divisi dalam sasaran mutu tahunan. Keberhasilan implementasi TQM melalui Trilogi Juran secara terintegrasi mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jemaah umrah, sekaligus mendorong pertumbuhan jemaah baru, meskipun optimalisasinya masih memerlukan penguatan kerja sama dengan pemangku kepentingan eksternal lainnya.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Trilogi Juran (*Juran Trilogy*), Kualitas Layanan, Kepuasan Jemaah, PPIU, Jemaah Umrah