

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji dan umrah merupakan dua bentuk ibadah yang memiliki kedudukan istimewa dalam ajaran Islam. Pelaksanaan keduanya tidak hanya menuntut kesiapan fisik dan kemampuan finansial, tetapi juga kesiapan pengetahuan yang memadai, kematangan mental, serta pemahaman mendalam mengenai tata cara ibadah sesuai tuntunan syariat (Kemenag, 2023). Mengingat kompleksitas prosedur dan tingginya intensitas aktivitas ibadah di Tanah Suci, kesiapan jemaah dari berbagai aspek menjadi faktor penentu kekhusyukan dan keabsahan pelaksanaan ibadah itu sendiri.

Dalam konteks tersebut, kehadiran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memainkan peran yang sangat strategis. KBIHU merupakan lembaga pembinaan dan pendampingan jemaah yang bertugas memberikan bimbingan secara menyeluruh, mulai dari tahap pra-keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga pascakepulangan jemaah ke tanah air. Kualitas layanan yang diberikan oleh KBIHU secara langsung berpengaruh terhadap tingkat pemahaman, ketenangan, dan kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah yang menjadi dambaan seumur hidup tersebut. (Namirah, 2022).

Besarnya antusiasme masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji tercermin dari tingginya angka keberangkatan jemaah dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, pada tahun 2024

(1445 H) tercatat sebanyak 241.000 jemaah haji Indonesia diberangkatkan ke Tanah Suci jumlah terbesar sepanjang sejarah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, terdiri atas 221.000 kuota reguler ditambah 20.000 kuota tambahan yang diperoleh dari pemerintah Arab Saudi. Untuk tahun 2025 (1446 H), kuota haji Indonesia ditetapkan sebesar 221.000 jemaah. Tingginya angka tersebut tidak terlepas dari besarnya jumlah Muslim Indonesia yang mendambakan kesempatan berhaji, yang juga terefleksikan dari panjangnya daftar tunggu. Jawa Barat, sebagai provinsi dengan populasi Muslim terbesar di Indonesia, menerima alokasi kuota haji sebesar 38.723 jemaah pada tahun 2023 kuota terbesar dibanding provinsi lain. Di Kota Bandung sendiri, daftar tunggu haji reguler pada tahun 2024 telah mencapai lebih dari 60.000 orang dengan estimasi masa tunggu sekitar 26 tahun, sementara di Kabupaten Bandung tercatat sekitar 60.000 calon jemaah dalam antrian dengan masa tunggu 23 tahun (Kementerian Agama RI, 2025).

Data tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat Jawa Barat terhadap pelaksanaan ibadah haji sangat tinggi. Kondisi ini secara langsung meningkatkan kebutuhan terhadap lembaga bimbingan haji dan umrah yang berkualitas. Sejalan dengan hal tersebut, jumlah KBIHU yang terdaftar di Provinsi Jawa Barat pun terus berkembang; berdasarkan direktori resmi Kementerian Agama RI, terdapat lebih dari 150 KBIHU yang tersebar di berbagai kabupaten dan kota di Jawa Barat, menjadikannya salah satu provinsi dengan jumlah KBIHU terbanyak di Indonesia (kompas.com, 2023). Perkembangan ini di satu sisi menunjukkan kesadaran masyarakat akan

pentingnya bimbingan ibadah, namun di sisi lain juga menuntut setiap KBIHU untuk mampu memberikan layanan yang bermutu dan terstandarisasi agar jemaah memperoleh pembinaan yang optimal.

KBIHU Pusdai Jawa Barat merupakan salah satu lembaga bimbingan haji dan umrah yang aktif melayani calon jemaah di Provinsi Jawa Barat. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan keagamaan, KBIHU Pusdai dituntut untuk mampu memberikan layanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas bimbingan ibadah, harapan jemaah terhadap kinerja KBIHU juga semakin tinggi. Jemaah masa kini tidak hanya membutuhkan materi manasik yang komprehensif, tetapi juga pelayanan administrasi yang responsif, pembimbing yang kompeten dan berpengalaman, sistem komunikasi yang efektif antara lembaga dan jemaah, serta pendampingan yang mampu menjawab berbagai kebutuhan secara menyeluruh selama seluruh rangkaian perjalanan ibadah (Darmawan, 2024).

Di sisi lain, penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah menghadapi berbagai tantangan yang terus berkembang. Perubahan regulasi penyelenggaraan haji termasuk pembentukan Badan Penyelenggara Haji (BPH) pada akhir 2024 yang kemudian bertransformasi menjadi Kementerian Haji dan Umrah pada September 2025 perkembangan teknologi informasi yang pesat, meningkatnya ekspektasi jemaah, serta tuntutan profesionalisme layanan yang semakin tinggi, semuanya mendorong KBIHU untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan (Budiono, 2016).

Lembaga yang tidak mampu beradaptasi dengan dinamika tersebut berpotensi mengalami penurunan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada tingkat kepuasan dan kepercayaan jemaah. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan manajemen yang tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kegiatan teknis semata, tetapi juga berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sistematis.

Secara ideal, lembaga bimbingan haji dan umrah diharapkan mampu menghadirkan layanan yang menempatkan kepuasan jemaah sebagai prioritas utama, melibatkan seluruh unsur organisasi dalam upaya peningkatan kualitas, serta melakukan evaluasi dan perbaikan yang konsisten dan terencana. Kondisi ideal tersebut sangat selaras dengan konsep *Total Quality Management* (TQM), yaitu suatu filosofi manajemen yang menekankan pentingnya perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), fokus pada pelanggan (*customer focus*), keterlibatan seluruh anggota organisasi (*total involvement*), dan komitmen menyeluruh terhadap mutu di setiap lini layanan (Aziz, 2019).

Menurut Edward Sallis, TQM merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan kualitas sebagai strategi utama organisasi melalui keterlibatan seluruh komponen organisasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara berkesinambungan (Firda, 2020). Dalam konteks KBIHU, pelanggan yang dimaksud adalah jemaah haji dan umrah sebagai penerima utama layanan bimbingan. Penerapan TQM pada lembaga bimbingan haji dan umrah menjadi sangat relevan karena kualitas layanan tidak semata-mata ditentukan oleh keberhasilan penyampaian materi manasik, melainkan juga oleh kemampuan

lembaga dalam mengelola keseluruhan proses pelayanan secara sistematis, terukur, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan jemaah. Melalui prinsip fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, dan keterlibatan seluruh elemen organisasi,

Penelitian mengenai *Total Quality Management* telah banyak dilakukan pada berbagai lembaga jasa maupun lembaga pendidikan. Namun, kajian tentang TQM secara khusus pada lembaga bimbingan haji dan umrah masih relatif terbatas. Salah satu penelitian yang relevan adalah kajian tentang *Total Quality Management* dalam Lembaga Bimbingan Haji dan Umrah: Studi pada KBIHU di Area Yogyakarta, yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM dapat mendukung peningkatan kualitas layanan melalui fokus pada kebutuhan jemaah, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi yang berkelanjutan (Rasmussen, 2012). Meskipun demikian, penelitian tersebut dilakukan dalam konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda dari KBIHU di Jawa Barat, sehingga temuan yang dihasilkan belum dapat sepenuhnya menggambarkan kondisi dan dinamika yang berlaku di wilayah lain.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang masih perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti penerapan TQM pada KBIHU di wilayah Yogyakarta, sementara kajian serupa mengenai TQM di KBIHU Pusdal Jawa Barat belum banyak ditemukan dalam literatur ilmiah. Selain itu, setiap KBIHU memiliki karakteristik organisasi, pola manajemen layanan, komposisi sumber daya manusia, serta strategi peningkatan mutu yang berbeda-beda.

Keunikan dan perbedaan karakteristik tersebut membuka peluang untuk menghasilkan temuan empiris baru mengenai bagaimana prinsip-prinsip TQM diimplementasikan dalam konteks lembaga bimbingan haji dan umrah yang memiliki latar belakang kelembagaan yang berbeda (Sriwidadi, 2001).

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini mengkaji Total Quality Management sebagai kerangka analisis untuk memahami penerapan mutu layanan di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip *customer focus*, *total involvement*, dan *continuous improvement* dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah, serta menganalisis bagaimana ketiga prinsip tersebut diwujudkan dalam pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan jemaah dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki urgensi yang kuat, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas kajian ilmiah mengenai *Total Quality Management* pada lembaga bimbingan haji dan umrah, khususnya dalam disiplin ilmu Manajemen Haji dan Umrah (Iqbal, 2025). Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dan masukan strategis bagi KBIHU Pusdai Jawa Barat dalam mengembangkan pendekatan peningkatan mutu layanan yang lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian yang berjudul “*Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan

Haji dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat” menjadi relevan, penting, dan mendesak untuk dilaksanakan.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *customer focus* di KBIHU Pusdai Jawa Barat?
2. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *total involvement* di KBIHU Pusdai Jawa?
3. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *continuous improvement* di KBIHU Pusdai Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *customer focus* di KBIHU Pusdai Jawa Barat.
2. Untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *total involvement* di KBIHU Pusdai Jawa Barat.
3. Untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah berdasarkan prinsip *continuous improvement* di KBIHU Pusdai Jawa Barat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam kajian manajemen mutu layanan pada lembaga bimbingan haji dan umrah. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah melalui prinsip fokus pada jemaah (*customer focus*), perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan keterlibatan seluruh sumber daya manusia (*total involvement*). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan kajian manajemen dakwah, manajemen pelayanan, dan manajemen kelembagaan Islam, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pada lembaga bimbingan haji dan umrah.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi KBIHU Pusdai Jawa Barat dalam mengoptimalkan *Total Quality Management* untuk meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah secara berkelanjutan. Hasil penelitian juga dapat dimanfaatkan oleh pengelola, pembimbing, dan staf sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat budaya mutu, serta mengembangkan strategi yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan jemaah. Peningkatan mutu layanan tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman bimbingan yang lebih efektif dan nyaman bagi jemaah dalam mempersiapkan pelaksanaan ibadah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi

peneliti selanjutnya dalam mengkaji TQM, manajemen mutu layanan, dan pengelolaan lembaga bimbingan haji dan umrah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Teori *Total Quality Management* (TQM) Menurut Edward Sallis

Total Quality Management merupakan suatu paradigma manajemen modern yang menempatkan mutu sebagai nilai inti dan orientasi strategis dalam seluruh aktivitas organisasi. Berbeda dengan pendekatan manajemen konvensional yang lebih berfokus pada hasil akhir, TQM memandang kualitas sebagai proses yang bersifat menyeluruh dan dinamis sebuah komitmen yang harus tertanam di setiap lapisan organisasi, mulai dari level pimpinan puncak hingga seluruh staf pelaksana di lapangan. (Verma, 2025)

Edward Sallis (2012) mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai suatu filosofi perbaikan berkelanjutan yang menyediakan seperangkat prinsip dan alat praktis bagi organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas secara konsisten dan berkesinambungan. Dalam pandangan Sallis, TQM bukan sekadar metode atau teknik manajemen biasa, melainkan sebuah cara pandang dan budaya organisasi yang secara fundamental mengubah cara suatu lembaga beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, dan mengembangkan sumber daya manusianya. Melalui pendekatan ini, setiap anggota organisasi tidak hanya ditempatkan sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai agen aktif dalam proses penciptaan dan pemeliharaan mutu layanan (Sallis, 2005).

Relevansi TQM dalam konteks lembaga bimbingan haji dan umrah sangat kuat. Layanan yang diberikan KBIHU bersifat multidimensi mencakup aspek pendidikan keagamaan, pelayanan administrasi, bimbingan psikologis, hingga pendampingan fisik di Tanah Suci sehingga pendekatan manajemen yang bersifat menyeluruh seperti TQM menjadi kerangka yang tepat untuk memastikan seluruh dimensi layanan tersebut dapat dikelola dan ditingkatkan secara terintegrasi (Namirah, 2022). Dalam penelitian ini, teori TQM Edward Sallis dijadikan grand theory yang menjadi pijakan utama analisis, dengan merujuk pada empat prinsip inti sebagai berikut.

1) Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Pertama dan paling fundamental dalam TQM adalah orientasi penuh pada pelanggan. Sallis menegaskan bahwa pelanggan adalah alasan utama keberadaan suatu organisasi jasa; oleh karena itu, seluruh keputusan, program, dan proses pelayanan harus dirancang dan dievaluasi berdasarkan sejauh mana kebutuhan serta harapan pelanggan dapat dipenuhi.

Sallis membedakan dua kategori pelanggan dalam organisasi, yaitu pelanggan eksternal pihak di luar organisasi yang secara langsung menerima manfaat layanan dan pelanggan internal anggota organisasi yang saling memberikan layanan antardivisi dalam proses kerja internal (Rizalullah & Untung, 2025). Dalam konteks KBIHU Pusdai Jawa Barat, pelanggan eksternal adalah jemaah haji dan umrah, sedangkan pelanggan

internal mencakup para pembimbing, staf administrasi, dan seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan.

Fokus pada pelanggan dalam praktik layanan KBIHU dapat diwujudkan melalui identifikasi kebutuhan jemaah secara menyeluruh mulai dari kebutuhan pemahaman materi manasik, kebutuhan informasi administrasi keberangkatan, kebutuhan pendampingan spiritual, hingga kebutuhan praktis selama berada di Tanah Suci. Kepuasan jemaah bukan hanya menjadi target akhir, tetapi juga menjadi kompas yang mengarahkan seluruh proses pelayanan.

2) Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

Prinsip kedua TQM adalah keyakinan bahwa mutu tidak bersifat statis, melainkan selalu dapat dan harus ditingkatkan. Sallis menekankan bahwa organisasi yang berkomitmen pada TQM harus membangun budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), di mana setiap proses, program, dan sistem layanan secara rutin dievaluasi untuk menemukan celah perbaikan dan peluang pengembangan (Carvalho, 2016).

Konsep perbaikan berkelanjutan ini dalam tradisi manajemen Jepang dikenal dengan istilah Kaizen, yang secara harfiah berarti “perubahan ke arah yang lebih baik”. Dalam praktiknya, perbaikan tidak selalu berwujud perubahan besar dan revolusioner, melainkan dapat berupa penyesuaian-penyesuaian kecil namun konsisten yang dilakukan secara

terusmenerus berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik.(Tasya Annisa, 2023)

Dalam konteks KBIHU Pusdai Jawa Barat, prinsip ini dapat diimplementasikan melalui evaluasi berkala terhadap materi dan metode bimbingan manasik, pengembangan kompetensi pembimbing melalui pelatihan dan sertifikasi, penyempurnaan sistem administrasi keberangkatan, serta penyelenggaraan survei kepuasan jemaah sebagai instrumen umpan balik yang sistematis. Perbaikan yang konsisten terhadap aspek-aspek tersebut akan mendorong peningkatan mutu layanan KBIHU secara keseluruhan dari waktu ke waktu.

3) Keterlibatan Seluruh Anggota Organisasi (*Total Involvement*)

Sallis menegaskan bahwa kualitas adalah tanggung jawab bersama yang tidak dapat dibebankan hanya kepada satu bagian atau pimpinan saja. TQM menghendaki keterlibatan aktif seluruh sumber daya manusia dalam organisasi dari level pimpinan puncak, manajer menengah, hingga staf pelaksana sebagai satu kesatuan tim yang bergerak menuju tujuan mutu yang sama. Keterlibatan ini mencakup dimensi yang luas: mulai dari partisipasi dalam perencanaan program, pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, pelaksanaan tugas dengan standar mutu yang disepakati bersama, hingga proses evaluasi dan pembelajaran kolektif dari setiap pengalaman pelayanan (Muiz et al., 2024). Sallis juga menekankan bahwa pimpinan memiliki peran krusial sebagai pemimpin transformasional yang tidak hanya memberi arahan,

tetapi juga menginspirasi, memotivasi, dan memfasilitasi seluruh anggota untuk memberikan kontribusi terbaik mereka (Sinollah & Masruro, 1990).

Pada KBIHU Pusdai Jawa Barat, prinsip keterlibatan menyeluruh tercermin dalam sinergi antara pimpinan lembaga, tim pembimbing ibadah, staf administrasi, dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Ketika setiap unsur organisasi memiliki kesadaran dan komitmen yang sama terhadap mutu, maka layanan yang dihasilkan akan jauh lebih konsisten dan berkualitas.

Ketiga prinsip tersebut, teori *Total Quality Management* Edward Sallis diposisikan sebagai grand theory dalam penelitian ini. Teori ini dipilih karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk mengkaji bagaimana KBIHU Pusdai Jawa Barat mengelola dan meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah secara sistematis, terukur, dan berorientasi pada kepuasan jemaah sebagai pelanggan utama.

Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya (Buttle, 1996). Dalam konteks organisasi jasa, pengukuran kualitas pelayanan menjadi instrumen yang sangat penting karena secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan sebuah model pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (*Service Quality*). Model ini lahir dari hasil riset empiris yang dilakukan secara mendalam terhadap berbagai industri jasa, dan telah diakui secara luas sebagai salah satu instrumen paling komprehensif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan dalam berbagai konteks organisasi, termasuk lembaga keagamaan dan nirlaba. SERVQUAL mengonseptualisasikan kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yang mencakup seluruh aspek pengalaman pelanggan dalam menerima layanan. Kelima dimensi tersebut diuraikan sebagai berikut.

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi tangibles berkaitan dengan semua aspek fisik yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan dalam proses layanan, mencakup kondisi dan kelayakan fasilitas, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, serta penampilan dan kerapian petugas layanan.

Dalam penelitian ini, dimensi tangibles pada KBIHU Pusdai Jawa Barat dapat diamati dari berbagai aspek, antara lain: kelayakan dan kenyamanan ruang bimbingan manasik, ketersediaan dan kualitas media pembelajaran seperti buku panduan, alat peraga manasik, dan perangkat audiovisual, serta kerapian dan profesionalisme penampilan para pembimbing dan staf. Bukti fisik

yang baik memberikan kesan pertama yang positif dan meningkatkan rasa kepercayaan jemaah terhadap kualitas lembaga.

b) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Parasuraman dan kawankawan menempatkan dimensi ini sebagai salah satu yang paling dominan dalam menentukan penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, karena berkaitan langsung dengan kredibilitas dan dapat diandalkannya suatu organisasi.

Pada KBIHU Pusdal Jawa Barat, keandalan layanan tercermin dalam ketepatan pelaksanaan jadwal bimbingan manasik sesuai dengan yang telah direncanakan, keakuratan dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada jemaah terkait prosedur keberangkatan dan tata cara ibadah, serta konsistensi kualitas bimbingan yang diberikan dari satu pertemuan ke pertemuan berikutnya. Lembaga yang andal akan memberikan rasa aman dan kepastian kepada jemaah dalam mempersiapkan diri menjelang keberangkatan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan respons yang cepat, tepat, dan proaktif terhadap setiap kebutuhan,

pertanyaan, maupun keluhan yang muncul. Organisasi yang responsif menunjukkan bahwa ia menghargai waktu dan kepentingan pelanggannya.

Dalam konteks KBIHU, daya tanggap layanan dapat dilihat dari kecepatan staf administrasi dalam memproses keperluan jemaah, kesiapan pembimbing dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar manasik dan persiapan keberangkatan, serta kemampuan lembaga dalam mengakomodasi perubahan atau kebutuhan mendadak yang muncul dari jemaah. Daya tanggap yang baik menciptakan iklim komunikasi yang terbuka dan hubungan yang harmonis antara lembaga dan jemaah.

d) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi assurance berkaitan dengan sejauh mana kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan integritas petugas mampu menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan di benak pelanggan. Dimensi ini menjadi sangat krusial dalam layanan yang bersifat keagamaan dan spiritual, di mana kepercayaan jemaah terhadap kapabilitas pembimbingnya memiliki dampak langsung terhadap kualitas pengalaman ibadah.

Pada KBIHU Pusdai Jawa Barat, jaminan layanan tercermin melalui tingkat kompetensi dan kualifikasi akademiskeagamaan para pembimbing manasik, rekam jejak dan pengalaman pembimbing dalam mendampingi jemaah di Tanah Suci,

kemampuan pembimbing dalam memberikan penjelasan yang meyakinkan dan mudah dipahami, serta sikap profesional dan amanah yang ditampilkan oleh seluruh petugas. Jemaah yang merasa yakin terhadap kompetensi pembimbingnya akan menjalani persiapan dan pelaksanaan ibadah dengan lebih tenang dan penuh keyakinan.

e) Empati (*Empathy*)

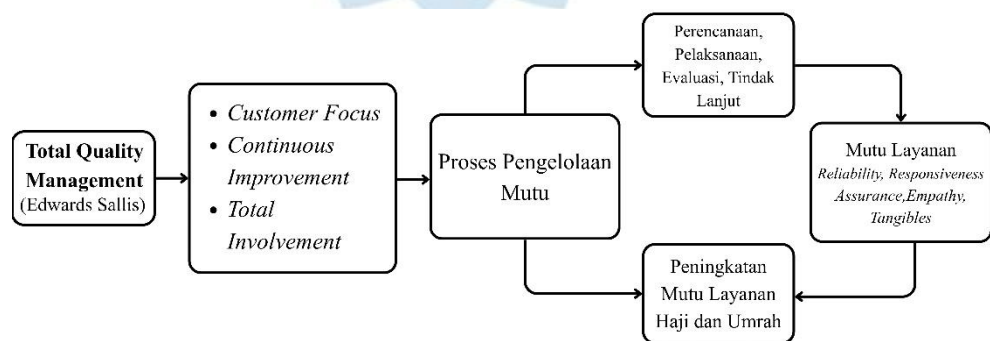
Dimensi empathy mencerminkan perhatian yang tulus, personal, dan mendalam yang diberikan organisasi kepada setiap pelanggannya. Empati bukan hanya tentang kesopanan atau keramahan formal, melainkan tentang kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan unik setiap individu pelanggan, kemudian meresponsnya dengan pendekatan yang personal dan penuh kepedulian. (Tarumingkeng, 2024)

Dalam layanan bimbingan haji dan umrah, dimensi empati memiliki dimensi yang sangat dalam mengingat bahwa setiap jemaah datang dengan latar belakang, kemampuan fisik, tingkat pemahaman, dan kondisi emosional yang berbedabeda. Empati pada KBIHU Pusdai Jawa Barat dapat diwujudkan melalui pendekatan bimbingan yang adaptif dan individual, kemampuan pembimbing dalam memahami kecemasan atau kekhawatiran Jemaah khususnya jemaah lanjut usia atau jemaah yang baru pertama kali menunaikan

ibadah serta ketersediaan layanan konsultasi yang mudah diakses oleh jemaah kapan pun mereka membutuhkan.

Dengan demikian, hubungan antara kedua teori ini bersifat saling memperkuat TQM serta menjelaskan “apa yang dilakukan organisasi” dalam upaya meningkatkan mutu, sedangkan SERVQUAL menjelaskan “apa yang dirasakan Jemaah” sebagai hasil dari upaya tersebut. Kombinasi keduanya memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang utuh baik dari perspektif manajerial maupun perspektif pengguna layanan mengenai peningkatan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kajian Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikembangkan, penelitian ini memfokuskan kajian pada *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Pemilihan topik ini didasarkan pada pandangan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan manajemen yang

berorientasi pada peningkatan mutu secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh unsur organisasi, perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, serta pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, pelanggan yang dimaksud adalah jemaah haji dan umrah sebagai penerima layanan bimbingan.

Penelitian ini menggunakan teori *Total Quality Management* yang dikemukakan oleh Edward Sallis, dengan memfokuskan pembahasan pada tiga prinsip utama, yaitu *customer focus*, *continuous improvement*, dan *total involvement*. Ketiga prinsip tersebut menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana TQM diterapkan dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.

Penerapan prinsip *customer focus* diarahkan pada upaya organisasi dalam memahami kebutuhan, harapan, dan kepuasan jemaah melalui pemberian layanan bimbingan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Selanjutnya, prinsip *continuous improvement* menekankan pentingnya melakukan evaluasi dan penyempurnaan secara berkesinambungan terhadap seluruh proses pelayanan, baik dari aspek materi bimbingan, metode penyampaian, kompetensi pembimbing, maupun sistem pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Adapun prinsip *total involvement* menekankan bahwa peningkatan mutu tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif seluruh sumber daya manusia di dalam organisasi, mulai dari pengelola, pembimbing, staf administrasi, hingga tenaga operasional.

Melalui ketiga prinsip tersebut, diharapkan penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat mampu menghasilkan pelayanan bimbingan yang berkualitas serta mendorong peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Pelayanan yang bermutu diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan jemaah terhadap KBIHU Pusdai Jawa Barat. Dengan demikian, kerangka konseptual ini menggambarkan bahwa prinsip-prinsip *Total Quality Management* menurut Edward Sallis menjadi landasan dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan, yang pada akhirnya berkontribusi pada indikator peningkatan mutu layanan haji dan umrah.

F. Langkah - Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Masjid Pusdai Jawa Barat yang terletak di Jalan Diponegoro No.63, Cihaur Geulis, Kecamatan. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan *paradigma interpretivisme (interpretive paradigm)* yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, dan pemaknaan individu. Paradigma ini dipilih karena penelitian berupaya memahami *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU Pusdai Jawa Barat berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan pandangan pihak-pihak yang terlibat secara langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sedangkan penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis TQM dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Fokus penelitian meliputi penerapan prinsip-prinsip TQM, upaya peningkatan mutu layanan (Sahir, 2022).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat secara mendalam dan sesuai kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena social (Waris, 2022). Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada penerapan prinsip-prinsip TQM, *customer focus*, *total involvement*, *continuous improvement* di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan studi dokumentasi (Sumbodo et al., 2024)

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama penelitian. Menurut Sugiyono sumber data primer adalah sumber yang memberikan data secara langsung kepada peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Wawancara dilakukan dengan sekretaris, staf administrasi dan operasional, bendahara, pembimbing manasik, serta jemaah dan alumni haji yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah (Sugiyono, 2016).

b. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian. Menurut Sugiyono sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen atau perantara lain. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari profil KBIHU Pusdai Jawa Barat, struktur organisasi, dokumen administrasi, jadwal kegiatan, dokumentasi, serta arsip lain yang mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Menurut Sugiyono, informan adalah individu yang berkaitan dengan fokus penelitian dan mampu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan kondisi di lapangan. Sementara itu, unit analisis merupakan

subjek atau objek yang menjadi fokus kajian dalam penelitian, baik berupa individu, kelompok, maupun suatu peristiwa sosial (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan secara purposif, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas sekretaris, staf administrasi dan operasional, bendahara, pembimbing manasik, serta jemaah dan alumni haji KBIHU Pusdai Jawa Barat.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat secara langsung dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Somantri, 2005).

Berdasarkan teknik tersebut, peneliti memilih informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat. Informan dalam penelitian ini terdiri atas sekretaris, staf administrasi dan operasional, bendahara, pembimbing manasik, serta jemaah dan alumni haji. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena mereka dinilai memiliki pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang relevan mengenai *Quality*

Management (TQM) dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

- 1) Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dengan informan secara terstruktur maupun semi-terstruktur. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya, namun tetap bersifat fleksibel dan terbuka untuk mengeksplorasi informasi yang lebih mendalam sesuai dengan perkembangan percakapan di lapangan (Waris, 2022).

Wawancara akan dilakukan kepada:

- a) Sekretaris
 - b) Pembimbing manasik haji
 - c) Staff Administrasi dan Bendahara
 - d) Jamaah
- 2) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengamati aktivitas, situasi, dan fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian, kemudian mencatatnya secara sistematis sebagai bahan analisis (Firmansyah et al., 2021).

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di KBIHU Pusdai Jawa Barat dengan mengamati proses penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah, mulai dari pelaksanaan administrasi, kegiatan bimbingan manasik, hingga kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Hasil observasi kemudian dicatat dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah.

- 3) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun berbagai dokumen, seperti arsip, laporan, foto, catatan, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik ini digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat, seperti profil lembaga, struktur organisasi, kegiatan bimbingan, sarana dan prasarana, serta dokumentasi kegiatan yang mendukung proses penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan dengan rumusan masalah. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi implementasi prinsip TQM, upaya peningkatan mutu layanan, Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang bersifat interpretatif, yakni menemukan makna dan hubungan antar tema yang muncul dari data.

8. Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga validitas penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Data dari pembimbing akan dibandingkan dengan data dari jamaah serta dokumen resmi. Selain itu, hasil observasi akan dikonfirmasi melalui wawancara agar interpretasi peneliti tidak bersifat sepihak.