

ABSTRAK

Siti Faiza Awalia: *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan Haji dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat

Mutu layanan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan bimbingan haji dan umrah karena berkaitan dengan kepuasan, kenyamanan, dan kesiapan jemaah dalam melaksanakan ibadah. Penelitian terdahulu oleh Elistia (2023) menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dapat menjadi pendekatan dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah. Namun, kajian mengenai TQM pada KBIHU masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat berdasarkan prinsip *customer focus*, *total involvement*, dan *continuous improvement*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap sekretaris, pembimbing ibadah, staf administrasi dan operasional, serta jemaah KBIHU Pusdai Jawa Barat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Penelitian ini menggunakan teori *Total Quality Management* Edward Sallis yang didukung oleh dimensi kualitas layanan SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) di KBIHU Pusdai Jawa Barat berkontribusi melalui prinsip *customer focus*, *total involvement*, dan *continuous improvement*. Prinsip *customer focus* diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan, kondisi, tingkat pemahaman, serta masukan dan keluhan jemaah dalam pelaksanaan bimbingan. Prinsip *total involvement* terlihat dari keterlibatan berbagai unsur organisasi, mulai dari pengurus, pembimbing, staf administrasi dan operasional, hingga jemaah dalam mendukung kelancaran pelayanan. Sementara itu, prinsip *continuous improvement* diterapkan melalui evaluasi pelaksanaan bimbingan, pemanfaatan masukan jemaah, serta tindak lanjut berupa perbaikan pada materi, metode bimbingan, administrasi, komunikasi, dan pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* di KBIHU Pusdai Jawa Barat telah diterapkan melalui orientasi pada kebutuhan jemaah, keterlibatan seluruh unsur organisasi, serta evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Ketiga prinsip tersebut menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan bimbingan haji dan umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Mutu Layanan, KBIHU, Bimbingan Haji dan Umrah