

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang-orang Islam yang memenuhi syarat istitha'ah baik secara finansial fisik maupun Mental sekali seumur hidup. Di samping, itu kesempatan untuk menunaikan ibadah haji semakin terbatas juga menjadi syarat menunaikan ibadah. Sehubungan dengan hal tersebut penyelenggaraan ibadah haji harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga Indonesia yang beragama Islam.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar melibatkan berbagai lembaga baik dalam negeri maupun luar negeri dan berkaitan dengan berbagai aspek antara lain bimbingan transportasi kesehatan akomodasi dan keamanan. Di samping itu penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah namun partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta : t.p.,2009), h 27

terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi yang berkembang dengan semakin pesat seiring dengan bertambahnya populasi penduduk dunia yang cukup besar mengakibatkan kecenderungan pasar potensial yang akan melakukan perjalanan terlebih lagi perjalanan yang dilakukan bukan sekedar hiburan semata melainkan memiliki tujuan tertentu, salah satunya perjalanan yang memiliki nilai ibadah yaitu dengan melaksanakan haji dan umrah yang akan membawa pengaruh yang cukup besar terhadap pribadi, keluarga, maupun lingkungannya.<sup>3</sup>

Berkunjung ke *baitullah* adalah cita-cita seluruh umat muslim, karena Mekah dan Madinah merupakan kota yang memiliki banyak keisrimewaan yang besar. Semakin kompleksnya dunia bisnis travel haji dan umroh dan semakin tinggi pula tingkat persaingan, menyebabkan suatu organisasi bisnis biro perjalanan haji dan umroh berusaha untuk dapat menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama strategi pemasaran. Pelanggan atau jamaah adalah kunci berjalannya usaha biro perjalanan haji dan umroh Karena tanpa jamaah sebuah bisnis biro perjalanan haji dan umroh

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, h 27-28

<sup>3</sup> Fellasufah Diniyah, 'Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5 (2019), 53.

tidak akan bisa berjalan dengan baik. kualitas pelayanan yang diharapkan oleh Jamaah adalah pelayanan yang mudah, nyaman serta dapat memenuhi tingkat kepuasan jamaah secara proposional.<sup>4</sup>

Dalam perspektif manajemen modern penyelenggaraan ibadah haji dan yang memiliki banyak unsur dan melibatkan banyak instalasi harus dikelola secara profesional. Salah satu pendekatannya adalah model *Total Quality Management* (TQM). *Total quality management* merupakan upaya yang dilakukan manajemen dalam menjalankan usaha. *Total Quality Management* digunakan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk jasa dan sumber daya manusia maupun lingkungan organisasinya. *Total quality manajemen* melakukan perbaikan di semua lini organisasi baik dalam bidang pelayanan manajemen keuangan pemasaran hingga sumber daya manusia dalam organisasi.<sup>5</sup> *Total Quality Management* menempatkan konsumen sebagai pusat perhatian perusahaan, perusahaan harus mengerti apa yang dibutuhkan konsumen sehingga perusahaan dapat mempertemukan antara kebutuhan konsumen dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Melalui perbaikan

---

<sup>4</sup> Fellasufah Diniyah, 'Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5 (2019): 55.

<sup>5</sup> suyityno, "Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Penerapan *Total Quality Management*," *Jurnal Akutansi, Ekonomi dan Manajmen Bisnis* 4 (2016): 150-157.

berkelanjutan *Total Quality Management* berupaya mengurangi adanya kesalahan produksi atau pelayanan Sehingga menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas.

*Total Quality Management* memberikan tingkat kesadaran tinggi terhadap sumber daya manusia yang ada keterampilan manajemen dan kinerja dapat ditingkatkan dengan cukup optimal apabila TQM ini dapat diterapkan dengan baik semua proses internal akan mengalami peningkatan proses jaminan kualitas serta memenuhi tuntutan dan keinginan semua pihak yang terlibat. Sistem TQM juga memainkan faktor besar dalam meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan, kejujuran dan Citra perusahaan serta bangsa pasar dan penempatannya. Kerangka kerja organisasi yang konseptual, kerangka kerja ini memiliki potensi dan fungsi sebagai solusi untuk secara efisien dan efektif menerapkan seperangkat praktek terbaik organisasi dalam meningkatkan posisi kompetitif organisasi.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep utama dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu Tujuan penting bagi aktivitas bisnis. Pada dasarnya tujuan bisnis adalah bentuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Noor Hamid, "Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Ibadah Haji Dan Urah Studi Pada KBIHU Di Area Yogyakarta," *Jurnal Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Haji* 6 (2020): 199–200.

<sup>7</sup> Andre, Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi

Terbentuknya kepuasan pelanggan bisa menghasilkan beberapa manfaat yaitu keharmonisan antara perusahaan dan pelanggan, terciptanya pembelian ulang dan Kesetiaan pelanggan serta terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang memberikan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan kembali dan terus menggunakan jasa atau produk yang membuat ia puas. Pelanggan yang tidak puas atau kecewa akan memberi respon yang lebih buruk dua kali lipat mengenai pengalaman buruknya.<sup>8</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai peran yang penting yang akan menentukan bahwa pelanggan tersebut akan membeli kembali produk atau jasa yang kita tawarkan atau akan memberikan kesan buruk di banyak pelanggan, dan pelanggan tersebut tidak akan membeli produk atau jasa yang dimiliki perusahaan.<sup>9</sup> Perbaikan kualitas secara bertahap dapat meningkatkan laba dan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui serta mengantisipasi secara jelas tentang apa yang dibutuhkan

---

Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung', *Jurnal Akutansi*, 6 (2014),47-83.

<sup>8</sup> Mononimbar, Total Quality Managemen (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di PT Taspem Manado, *Jurnal EMBA*, 1 (2013): 1041-1048.

<sup>9</sup> Rafenni Pasonggo, "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Informa Samarinda Square," *e-Jurnal Administrasi Bisnis* 9 (2021): 56–57.

konsumen sehingga perusahaan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk mengatasi keluhan pelanggan serta meningkatkan layanan lebih baik, hal tersebut bertujuan agar perusahaan dapat mencapai tujuan dan dapat berkembang.

Berdasarkan Uraikan tersebut peneliti mengangkat tema “*Total Quality Management* Management Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bengkulu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah: “Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Bengkulu?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah “ Untuk Mengetahui Apakah *Total Quality Management* (TQM) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Bengkulu”.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **a. Secara Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang *Total Quality Management* (TQM) menjadi lebih baik. Dan pemahaman tentang pengaruh TQM terhadap kepuasan jamaah haji serta dapat memberikan

pemahaman tentang masalah-masalah dalam pelayanan jamaah haji.

b. Secara referens

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan referensi bersama untuk melihat pengaruh TQM terhadap kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Bengkulu dan dapat terstruktur sesuai keinginan bersama, sekaligus merupakan sumbangan pemikiran dan evaluasi bagi Kementerian Agama Kota Bengkulu dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

**E. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian yang dilakukan penelitian akan dituangkan dalam jurnal dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Memuat: Latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan

**BAB II : KAJIAN TEORITIS**

Memuat: Teori tentang definisi *Total Quality Management*, prinsip, unsur dan manfaat *Total Quality Management*, teori tentang definisi kepuasan pelanggan, pengukuran, faktor, dan manfaat kepuasan pelanggan, dan hubungan antara *Total Quality Management* dan kepuasan pelanggan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Memuat: metode penelitian dalam jurnal yaitu: metode penelitian, ruang lingkup penelitian, metode penentuan sampel penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang gambaran umum subjek dan lokasi Kementerian Agama Kota Bengkulu, visi dan misi lembaga, produk yang ditawarkan dan struktur organisasi kementerian agama kota Bengkulu. Dan memaparkan hasil penelitian yang telah didapatkan berikut analisis data berdasarkan statistika.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran

