

**MANAJEMEN PENGELOLAAN DATA PENGEMBALIAN PELUNASAN
BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI (Bipih) REGULER DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA TAHUN 2021**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

Nur Wulandari Sunawir

NIM 18102040013

Pembimbing:

Dra. Nurmahni M. Ag

NIP 19720519 199803 2 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1278/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PENGELOLAAN DATA PENGEMBALIAN PELUNASAN BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI (BIPIH) REGULER DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NUR WULANDARI SUNAWIR
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040013
Telah diujikan pada : Jumat, 19 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I
Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 63044d1729b4



Penguji II
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 63037f9779d0c



Penguji III
Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag., M.Sj
SIGNED

Valid ID: 62fe9850abfc



Yogyakarta, 19 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 630454d315867



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856 Fax. (0274) 552230
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Wulandari Sunawir
NIM : 18102040013
Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Reguler (BIPIH) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Agustus 2022

Ketua Jurusan

Muhammad Thoriq Nurmadiansyah
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

Nama Pembimbing
NIP. 19720519 199803 2 001

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Wulandari Sunawir

NIM : 18102040013

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :
“Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Haji
(Bipih) Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa
Yogyakarta Tahun 2021” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung
plagiarisme dan tidak berisi materi yang di publikasikan atau ditulis orang lain,
kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata
cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap
mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 18 April 2022



Nur Wulandari Sunawir
18102040013

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

“...Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”¹

(Q.S. As-Saff ayat 4)



¹Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Mikraj Khasanah Ilmu 2013), hlm. 551.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021” Selawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad saw yang menjadi teladan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi dengan judul “Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta” ditulis untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini mendapat bantuan, dukungan serta bimbingan berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Al Makin, MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.pd. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. Selaku Ketua Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Ibu Dr. Hikmah Endraswati, SE, M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, menasihati, menyemangati dan menyarankan selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dra. Nurmahni M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, membimbing, mengkritik, menyemangati dan menyarankan selama proses pengerjaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu pengalaman yang kelak menjadi bekal dalam menjalani kehidupan.
8. Orang tuaku tercinta Bapak H. Sunawir dan Ibu Hj. Nardianti yang selalu sabar menjaga, merawat, menasihati, mendidik, memberi ilmu, memotivasi, mengarahkan, mengajarkan, mendukung, menyemangati dan mendoakan peneliti dalam menjalani kehidupan.
9. Adik-adik kandungku tercinta Nur Hikmah Damayanti Sunawir dan Nur Aqifah Adaawiyah S. yang selalu mendukung, menyemangati, dan mendoakan peneliti dalam menjalani hidup.
10. Keluarga besarku tercinta yang selalu mendukung, menyemangati dan mendoakan peneliti dalam menjalani hidup.
11. Kepala Bidang Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Bapak Agus Nur Budiarto, ST., Kasi Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Bapak H. Arif

Harjantoh, SH. Dan Petugas Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Bapak H. Yuwono, S. S. yang telah membantu memberikan informasi selama proses penelitian.

12. Keluarga besar Pondok Pesantren Darel Hikmah Pekanbaru Riau, Alumni Darel Hikmah angkatan 22, sahabat-sahabatku Khofifah, Naget, Babah, Jannah, Kak Ca, Kak Dilla, Kak Pop, Kak Ren dan Kak Sri yang telah mendukung dan menyemangati selama proses pengerjaan skripsi.
13. Keluarga besar Program Studi Manajemen Dakwah, teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 18, sahabat-sahabatku Indah, Sherly, Dian dan Ayu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.
14. Keluarga besar UKM KORDISKA, teman-teman Korps Kopi, sahabat-sahabatku Mba Fit, Ani, Luthfi, Euis, Mba Rahma, Khoir dan Mas Feri yang telah menyemangati selama proses pengerjaan skripsi.
15. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan memotivasi, membantu, mengarahkan, menyemangati, mendukung dan mendoakan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 April 2022

Peneliti



Nur Wulandari Sunawir

NIM: 18102040013

ABSTRAK

Nur Wulandari Sunawir 18102040013, Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Agustus 2022.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan ibadah haji tidak dilaksanakan pada tahun 2020-2021. Kementerian Agama RI kemudian membuat kebijakan baru dengan memperbolehkan jemaah haji yang sudah lunas pembayaran Bipih untuk mengambil kembali uang pelunasan tersebut dengan tidak menghilangkan nomor porsi bagi jemaah haji. Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengetahui manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan biaya perjalanan haji reguler (Bipih) di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY tahun 2021.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori fungsi manajemen oleh Steppen P. Robbins dan Mary Coutler untuk melihat manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan Bipih di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY. Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, dan semua yang telah dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan pendekatan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan Bipih reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY telah terlaksana dengan efisien dan efektif dibuktikan oleh penerapan fungsi-fungsi manajemen yang dilaksanakan secara maksimal. Proses manajemen pengelolaan data pengembalian BIPIH reguler dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen dimulai dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian. Fungsi-fungsi manajemen yang telah dilaksanakan dalam proses pengelolaan data pengembalian pelunasan BIPIH reguler oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY akan mempengaruhi kinerja karyawan ke depan.

Kata Kunci: Manajemen Pengelolaan Data, Pengembalian, Fungsi Manajemen, Bipih Reguler.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	4
F. Kerangka Teori	8
G. Metode Penelitian	18
H. Sistematika Pembahasan	25

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN

AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. Profil dan Sejarah	26
B. Letak Geografis	32
C. Visi dan Misi	33
D. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	34
E. Maklumat Pelayanan Publik	35
F. Lima Nilai Budaya Kementerian Agama	36
G. Stuktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	36
H. Deskripsi Bidang Penyelenggaraan Haji Umrah	38

BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Bipih Reguler di Kantor Kementerian Agama DIY	42
1. Perencanaan	42
2. Pengorganisasian	58
3. Kepemimpinan	67
4. Pengendalian	71

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian	6
Tabel 2.1 Data Pejabat Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	37
Tabel 3.1 Data Jemaah Haji Yang Melakukan Pengembalian Pelunasan Bipih Reguler Tahun 2021	51



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	22
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	23
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag DIY	38
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Penyederhaan Birokrasi PHU Kanwil Kemenag DIY	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembatalan ibadah haji oleh pemerintah berakibat pada keharusan pengembalian Bipih. Pembatalan oleh pemerintah terhadap calon jemaah haji pada tahun 2021 disebabkan oleh pandemi Covid-19. Pengembalian pelunasan Bipih memiliki prosedur pengelolaan yang dilakukan secara maksimal dan profesional.

Jumlah kasus baru Covid-19 di Indonesia dan sebagian negara lain masih belum menunjukkan penurunan yang signifikan.² Hal ini menyebabkan persiapan yang sudah dilakukan dalam penyelenggaraan haji belum dapat difinalisasi salah satunya Biaya Perjalanan Ibadah haji (Bipih).³

Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) dengan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) memiliki perbedaan pada sumber dananya. Bipih adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji, sedangkan BPIH adalah sejumlah dana yang digunakan untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji sehingga BPIH berasal dari berbagai sumber dana umum seperti, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), nilai manfaat, investasi dari jemaah haji itu sendiri, dan lain

² <https://kemenag.go.id/read/masih-pandemi-pemerintah-tidak-memberangkatkan-jemaah-haji-1442-h>. Diakses pada 06 November 2021 pukul 15: 30 WIB.

³ *Ibid.*

sebagainya.⁴ Menurut UU No. 8 Tahun 2019 dikutip Noor Hamid tentang Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang disebut “Bipih adalah biaya yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji”.⁵

Kebijakan kementerian agama memutuskan bahwa calon jemaah haji batal berangkat pada tahun 2021 bisa menarik kembali setoran pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) yang telah disetorkan.⁶ Pengembalian Bipih sesuai amanat undang-undang no. 8 Tahun 2019 pasal 50, menyatakan bahwa Bipih yang telah disetorkan melalui BPS Bipih dikembalikan bersama nilai manfaat jika: a. Porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris bagi jemaah haji yang meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan ibadah haji; b. Jemaah haji membatalkan keberangkatannya dengan alasan yang sah atau c. Jemaah haji dibatalkan keberangkatannya dengan alasan sah. Pengembalian Bipih diberikan kepada jemaah haji, orang yang diberi kuasa, atau ahli warisnya. Jemaah haji yang dibatalkan keberangkatannya, harus mendapatkan pemberitahuan secara tertulis dari menteri.

Pengembalian pelunasan Bipih membutuhkan waktu hingga 7 hari. Berdasarkan hal tersebut dalam pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) manajemen yang baik sangat diperlukan.

⁴Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019, tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 1 Ayat 12 dan 13*.

⁵Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 163.

⁶<https://kepri.kemenag.go.id/page/det/haji-2021-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler>. Diakses pada 05 November 2021 pukul 06: 30 WIB.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Instansi Vertikal Kementerian Agama RI mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian RI dalam wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan kebijakan Menteri Agama RI dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Sukonandi Umbulharjo, Provinsi Yogyakarta memiliki 71 Madrasah dan 78 KUA yang tersebar di 5 kabupaten/kota.⁷ Jumlah calon jemaah yang mengambil kembali pelunasan biaya Bipih pada tahun 2021 hanya 2 orang.⁸

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti akan melakukan kajian dan meneliti lebih dalam mengenai “Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Pengelolaan Data Pengembalian Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021?”

C. Tujuan Penelitian

⁷ <https://diy.kemenag.go.id>. Diakses pada 01 November 2021 pukul 10: 00 WIB.

⁸Hasil wawancara Dengan Bapak Agus, Kepala Bagian PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada 07 Desember 2021 pukul 14: 50 WIB.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2021.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu khususnya manajemen dakwah dan juga dapat menambah kajian untuk mengetahui manajemen pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) reguler di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan intelektual akademis.

b. Bagi Kementerian Agama

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta manajemen yang lebih baik dalam pengembalian Pelunasan Biaya Ibadah Haji Reguler (Bipih).

E. Kajian Pustaka

Peneliti memaparkan hasil penelitian skripsi dan jurnal untuk menghindari plagiasi dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti:

Jurnal yang ditulis Ardian Saputra dengan judul *Penerapan Pengembalian Biaya Ibadah Haji Bagi Calon Jamaah Haji yang Gagal Berangkat (Studi Kasus Di Kantor Kementerian Agama Kota Mataram) Tahun 2019*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama bertanggung jawab secara penuh dalam proses pengembalian BPIH bagi jemaah yang gagal berangkat, proses pengembalian BPIH dilakukan dengan mengajukan permohonan kepada Kementerian Agama Kota selanjutnya akan diteruskan kepada Kementerian Agama Pusat di BPKH, dana pengembalian BPIH akan ditransfer ke rekening calon jemaah haji.⁹

Skripsi yang ditulis oleh Inni Wahyuli Jambak dengan judul *Efektivitas Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Tahun 2019*. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dana pembatalan tabungan haji produk tabungan haji makbul. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang metode wawancara, dokumentasi, studi pustaka.¹⁰

Skripsi yang ditulis oleh Hiya Fadhilatul 'Ulya, dengan judul *Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian*

⁹Ardian Saputra, Penerapan Pengembalian Biaya Ibadah Haji Bagi Calon Jemaah Haji yang Gagal Berangkat (Studi Kasus Di Kantor Kementerian Agama Kota Mataram). *Jurnal Ilmiah Studi Ilmu Hukum* 2019).

¹⁰Inni Wahyuli Jambak, Efektivitas Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni. *Skripsi* (Medan: Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019).

Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa manajemen pelayanan pembatalan haji dan pengembalian setoran awal biaya haji (Bipih) reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah tahun 2020 sudah terlaksana dengan baik.¹¹

Skripsi yang ditulis oleh Siti Fatimah, dengan judul *Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020.*

Penelitian ini menggunakan teori model manajemen pelayanan yang ditulis oleh Ratminko & Etik Septi Winarsih. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang sesuai dengan penelitian lapangan di Seksi PHUK Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.¹²

Tabel 1.1
Perbedaan Penelitian

Perbedaan penelitian	Jurnal	Skripsi 1	Skripsi 2	Skripsi 3
Masalah yang diangkat	Pengembalian biaya ibadah haji	Efektivitas pengembalian dana dan	Manajemen pelayanan pendaftaran dan	Manajemen pelayanan pelunasan

¹¹Hiya Fadhilatul ‘Ulya, Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020. *Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

¹²Siti Fatimah, Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan BIPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020. *Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

		pembatalan dana tabungan haji	pembatalan haji dan setoran awal BIPIH reguler	BIPIH reguler
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama bertanggungjawab penuh dalam proses pengembalian BIPIH		Menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pembatalan haji dan pengembalian setoran awal BIPIH Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah tahun 2020 sudah terlaksana dengan baik	
Metode yang digunakan	Penelitian hukum normatif empiris	Penelitian kualitatif	Penelitian deskriptif kualitatif	Penelitian kualitatif

Dari beberapa skripsi dan jurnal di atas yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini akan membahas manajemen pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Kota Yogyakarta tahun 2021 adapun penelitian sebelumnya belum pernah membahas tentang manajemen pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) reguler.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Menurut Steppen P. Robbins dan Mary Coulter dikutip Reza Pratama, “Manajemen adalah hal yang dilakukan oleh para manajer”.¹³ Manullang dikutip John Suprihanto;

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam terutama bagi sumber daya manusia tujuannya untuk mencapai apa yang telah ditetapkan dan disepakati sebelumnya.¹⁴

Terry dikutip John Suprihanto;

Menekankan pada segi proses atau manajernya berpendapat bahwa manajemen sebagai proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penggunaan ilmu dan seni bersama-sama dan kemudian menyelesaikan tugas untuk mencapai harapan serta tujuan bersama.¹⁵

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang dilakukan dengan melibatkan banyak orang atau suatu organisasi yang bekerja sama dan saling

¹³Reza Pratama, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deeppublish, 2020), hlm. 7.

¹⁴John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), hlm. 4.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 4.

berkaitan satu sama lain demi tercapainya tujuan bersama yang telah disepakati.

b. Fungsi Manajemen¹⁶

Menurut pendekatan dari sudut pandang fungsi, seorang manajer menjalankan fungsi-fungsi atau aktivitas-aktivitas tertentu dalam rangka mengelola pekerjaan orang lain secara efisien dan efektif.

1) Perencanaan (*Planning*)

Suatu fungsi manajemen yang meliputi pendefinisian sasaran, penetapan strategi agar dapat mencapai sasaran, dan pengembangan rencana kerja yang bertujuan untuk mengelola aktivitas-aktivitas. Adapun aktivitas penting dalam fungsi manajemen perencanaan adalah proses pembuatan keputusan. Beberapa langkah berikut merupakan proses dalam membuat keputusan;

- a. Mengidentifikasi suatu masalah
- b. Mengidentifikasi kriteria keputusan
- c. Mengalokasikan bobot pada kriteria
- d. Mengembangkan alternatif
- e. Menganalisis alternatif
- f. Memilih sebuah alternatif
- g. Mengimplementasikan alternatif
- h. Mengevaluasi efektivitas keputusan

¹⁶Stephen P. Robbins, Mary Coutler, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 1* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 9.

Selanjutnya langkah-langkah dalam penetapan tujuan juga merupakan aktivitas penting dalam fungsi manajemen perencanaan.

Berikut langkah-langkah dalam penetapan tujuan:

- a. Mengevaluasi misi atau tujuan organisasi
 - b. Mengevaluasi sumber daya yang tersedia
 - c. Menentukan tujuan secara individu atau dengan masukan dari pihak lain
 - d. Menulis tujuan dan mengomunikasikannya kepada semua yang perlu tahu
 - e. Mengevaluasi hasil dan tujuan telah tercapai
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu fungsi manajemen yang melibatkan tindakan-tindakan penataan dan pengaturan berbagai aktivitas kerja secara terstruktur demi mencapai sasaran organisasi. Adapun yang menjadi aktivitas penting dari fungsi manajemen pengorganisasian

adalah merancang struktur organisasi. Berikut proses perancangan struktur organisasi yang mencakup enam elemen:

- a. Spesialisasi kerja
- b. Departementalisasi
- c. Rantai komando
- d. Rentang pengendalian
- e. Sentralisasi dan desentralisasi
- f. Formalisasi

Selanjutnya aktivitas penting dalam fungsi manajemen pengorganisasian adalah mengidentifikasi dan menyeleksi karyawan yang kompeten hal ini mencakup tiga tugas yaitu:

- a. Perencanaan sumber daya manusia
- b. Rekrutmen, dekrutmen dan seleksi

Selanjutnya yaitu memberikan karyawan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan berupa pelatihan karyawan.

3) Kepemimpinan (*Leading*)

Suatu fungsi manajemen yang melibatkan interaksi dengan orang-orang lain untuk mencapai sasaran organisasi. Kepemimpinan adalah apa yang dilakukan pemimpin. Kepemimpinan merupakan proses memimpin sebuah kelompok dan mempengaruhi kelompok itu dalam mencapai tujuannya. Adapun beberapa isu terkait kepemimpinan berikut ini:

- a. Mengelola kekuatan
 - b. Mengembangkan rasa percaya
 - c. Memberdayakan karyawan
 - d. Memimpin diberbagai budaya
 - e. Memahami perbedaan gender dalam kepemimpinan
 - f. Menjadi pemimpin yang efektif
- ### 4) Pengendalian (*Controlling*)

Sebuah fungsi manajemen yang melibatkan tindakan-tindakan pengawasan, penilaian, dan koreksi terhadap kinerja dan hasil pekerjaan. Pengendalian adalah proses mengawasi,

membandingkan, dan mengoreksi kinerja. Dalam fungsi manajemen pengendalian terdapat tiga tahap proses pengendalian:

- a. Pengukuran
- b. Perbandingan
- c. Mengambil tindakan eksekutif

Adapun empat isu pengendalian yang dihadapi saat ini:

- a. Perbedaan lintas budaya
- b. Masalah ditempat kerja
- c. Interaksi pelanggan¹⁷

2. Tinjauan Tentang Pengelolaan Data

a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses, upaya atau kegiatan yang sistematis, terintegrasi, menyeluruh, berkesinambungan dan terpadu.¹⁸

b. Data

Data dapat dikatakan baik apabila memenuhi persyaratan

berikut:¹⁹

- Objektif, yaitu data yang dikumpulkan harus dapat mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya.
- Relevan, yaitu data yang dikumpulkan mempunyai ikata dengan permasalahan yang sedang dibahas.

¹⁷Stephen P. Robbins, Mary Coutler, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 136.

¹⁸ Peraturan Perundang-Undangan.

¹⁹ Nazariah dkk, *Konsep Dasar Matematika* (Padang Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 148.

- Sesuai zaman (*up to date*), yaitu data tidak boleh ketinggalan zaman.
- Representatif, yaitu data yang dikumpulkan melalui teknik sampling.
- Harus dapat mewakili dan menggambarkan keadaan populasinya.
- Dapat dipercaya, yaitu data yang dikumpulkan diperoleh dari sumber data yang tepat.

Jenis data didasarkan dari sifat data, cara memperolehnya, dan sumber. Data menurut sifatnya dapat digolongkan menjadi dua, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Menurut cara memperolehnya, data diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Jadi, pengelolaan data adalah upaya proses, atau kegiatan yang sistematis kepada catatan atas kumpulan fakta.

3. Tinjauan Tentang Bipih

a. Pengertian Bipih

Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) adalah biaya yang harus dibayar oleh jemaah haji untuk menjalankan ibadah haji.²⁰ Pengembalian pelunasan Bipih membutuhkan syarat-syarat yang harus dilengkapi jemaah haji supaya jelas alasan dan tujuan pengembalian pelunasan Bipih dan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan.²¹

²⁰Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm.163.

²¹*Ibid.*, hlm. 172.

Jadi, Bipih adalah sejumlah uang yang sudah ditetapkan nominalnya untuk dibayar oleh jemaah haji sebagai keperluan menunaikan ibadah haji.

b. Macam-macam Bipih

Biaya Perjalanan Ibadah Haji atau Bipih memiliki dua macam yaitu:²²

- 1) Bipih Reguler merupakan biaya perjalanan yang harus dibayar oleh jemaah haji reguler yang dilaksanakan oleh menteri dengan pengelolaan yang bersifat umum.
- 2) Bipih Khusus merupakan biaya perjalanan yang harus dibayar oleh jemaah haji khusus yang dilaksanakan oleh menteri dengan pengelolaan yang bersifat khusus.

c. Tahap Pembatalan Pelunasan Bipih Reguler

Kementerian agama menyebutkan bahwa ada tujuh tahapan pengembalian setoran pelunasan yang telah disepakati. Berikut prosedurnya:²³

1. Jemaah haji yang telah melunasi Bipih pada kesatu dan tahap kedua untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M menjadi Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443 H/2022 M sepanjang kuota haji tersedia.

²²Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019, tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, hlm. 3-4.

²³ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 660 Tahun 2021 *Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M*. Bab II.

2. Jemaah haji yang telah melunasi Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dan meminta pengembalian setoran lunas Bipih menjadi prioritas berhak melunasi Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1443H/ 2022 M.
3. Jemaah haji cadangan yang telah melunasi Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, tetap sebagai sebagai cadangan yang pengisiannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
4. Jemaah haji yang berhak melunasi Bipih pada tahap kesatu untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M tetapi tidak melunasi Bipih menjadi jemaah haji berhak melunasi Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1443 H/ 2022 M sepanjang kuota haji tersedia.
5. Jemaah haji sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Jemaah haji mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota (Kankemenag kab/kota) dengan menyertakan:

- 1) Bukti asli setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih;

- 2) Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji dan memperlihatkan aslinya;
- 3) Fotocopy KTP dan memperlihatkan aslinya;
- 4) Nomor telepon yang bisa dihubungi
 - a) Kepala seksi yang membidangi urusan penyelenggaraan haji dan umrah pada Kankemenag kab/kota wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih yang diajukan jemaah haji.
 - b) Kepala seksi yang membidangi urusan penyelenggaraan haji dan umrah melakukan *input* data pembatalan setoran pelunasan Bipih pada aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.
 - c) Kepala Kankemenag kab/kota mengajukan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi.
 - d) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran pelunasan

Bipih dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan jemaah haji pada aplikasi SSKOHAT.

- e) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) c.q Badan Pelaksana BPKH.
- f) BPS Bipih setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran lunas Bipih ke rekening jemaah haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran pelunasan pada aplikasi SSKOHAT (Alur Pengembalian Setoran Pelunasan Bipih bagi jemaah haji reguler.

6. Dalam hal terdapat jemaah haji penggabungan mahram, pendamping jemaah haji lanjut usia yang melunasi Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M meninggal dunia atau sakit permanen dan nomor porsinya dilimpahkan, maka kriteria penggabungan mahram, pendampingan jemaah haji lanjut usia wajib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jika tidak sesuai dengan kriteria sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, nomor porsinya dikembalikan sesuai nomor urutan porsinya di daftar tunggu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.²⁴ Penelitian kualitatif merupakan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*).

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka dan semua yang telah dikumpulkan dapat menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data, contohnya melalui orang lain maupun dokumen.²⁵

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), kemudian sumber kedua kepada Kasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) bidang yang

²⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017) hlm. 6.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 7-8.

bekerja langsung dalam mengurus manajemen pengembalian pelunasan Bipih Reguler yang bersangkutan langsung dengan jemaah haji, selanjutnya informan ketiga yaitu Petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang juga bekerja langsung dalam mengurus manajemen pengembalian pelunasan Bipih reguler yang bersangkutan langsung dengan jemaah haji.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi yang akan membantu dalam penelitian ini.²⁶

3. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila dalam pengumpulan datanya tidak digunakan secara tepat.²⁷ Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

²⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017) hlm. 159.

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 193.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara semi struktur kepada yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan wawancara yang dilakukan secara langsung atau tatap muka maupun menggunakan telepon atau alat penghubung. Hal ini menyesuaikan kepada kebutuhan dan kondisi di lapangan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang akan mendukung penelitian ini dapat berdasarkan gambar, bentuk tulisan, dan lain sebagainya. Obyek dokumentasi penelitian ini yaitu dokumen penting di Kantor Wilayah Kementerian Agama Yogyakarta yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

4. Proses Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.²⁸ Penelitian ini menggunakan model analisis Miles and Huberman dikutip Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas

²⁸*Ibid.*, hlm. 335.

dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Dengan penjelasan sebagai berikut:²⁹

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah data terkumpul, selanjutnya akan dilakukan reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, yang dianggap penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data akan membuat data lebih terpolah sehingga memudahkan peneliti melanjutkan ke tahap selanjutnya.

c. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Selanjutnya analisis data menurut Miles and Huberman dikutip Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

5. Teknik Uji Keabsahan Data

²⁹*Ibid.*, hlm. 337-345.

Untuk menguji keabsahan data, pada penelitian ini meliputi uji, validitas interbal (*kredibility*), validitas eksternal (*transferability*), reliabilitas (*dependability*), obyektivitas (*confirmability*).³⁰

a. Uji *Kredibility*

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi berikut:

a) Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.



Sumber: Sugiyono

2). Triangulasi Sumber Data

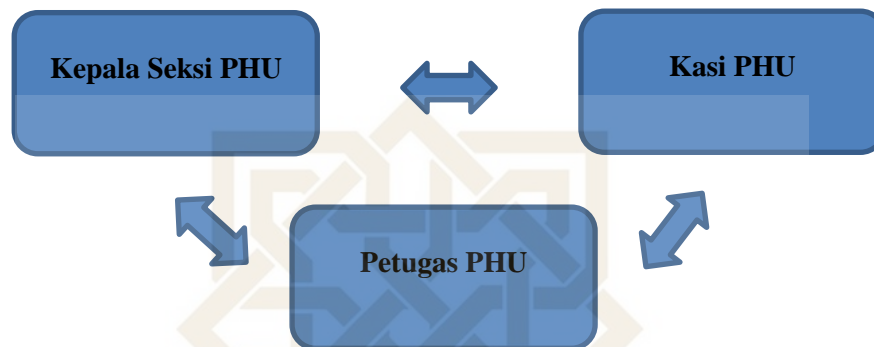
Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Teknik triangulasi sumber data dilakukan dengan pengecekan drajat kepercayaan beberapa sumber data, melalui metode yang

³⁰*Ibid.*, hlm. 368-378.

sama. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.³¹

Gambar 1.2
Triangulasi “sumber” pengumpulan data



Sumber: Sugiyono

b. Uji *Transferability*

Uji *transferability* merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Berkenaan dengan wawancara yang dilakukan peneliti akan menguraikan dengan jelas hasil wawancara dan menyusun secara sistematis hasil jawaban dari pertanyaan yang telah diberikan kepada informan.

c. Uji *Dependability*

³¹Marzuki, *Metode Riset*, (Yogyakarta: Prasetya Widia Pratama, 2000), hlm. 87.

Uji *dependability* adalah suatu pengujian yang dilakukan dengan melakukan pengujian terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh penguji yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini apabila dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan, maka auditor akan menanyai peneliti bagaimana mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan (Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta), menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

d. Uji *Konfirmability*

Uji *konfirmability* adalah uji pengujian yang dilakukan mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *konfirmability*. Dalam pengujiannya sama halnya dengan pengujian *dependability*, yaitu semua proses yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian harus dapat ditunjukkan dengan proses yang jelas.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini merupakan gambaran singkat yang akan dibahas oleh peneliti dalam meneliti skripsi ini dengan susunan yang terdiri dari 4 bab yaitu :

Bab I : Membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Membahas tentang gambaran umum lembaga, yaitu profil dan sejarah, letak geografis, visi dan misi, kedudukan tugas dan fungsi, maklumat pelayanan publik, lima nilai budaya kerja kementerian agama struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, dan deskripsi bidang penyelenggaraan haji umrah.

Bab III : Membahas tentang permasalahan inti yang dibahas oleh peneliti, yaitu tentang manajemen pengembalian pelunasan Bipih reguler di Kantor Wilayah Kementrian Agama Kota Yogyakarta tahun 2021.

Bab IV : Membahas tentang kesimpulan, saran, daftar pustaka, dan lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji reguler (Bipih) di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen pengelolaan data pengembalian pelunasan Bipih reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY seluruhnya berjalan dengan efisien dan efektif dibuktikan dengan seluruh indikator fungsi manajemen telah terlaksana dengan baik. Peneliti telah melakukan analisis dan sinkronisasi terhadap implementasi manajemen yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY dengan teori yang diambil peneliti yaitu empat fungsi manajemen meliputi fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi kepemimpinan dan fungsi pengendalian.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Peneliti memberi saran kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY untuk mempertahankan fungsi-fungsi manajemen yang telah dilaksanakan atau fungsi-fungsi manajemen yang sedang berjalan saat ini.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti memberi saran kepada peneliti selanjutnya yaitu melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait manajemen pengembalian

pelunasan Bipih reguler, atau peneliti selanjutnya mengkaji penelitian dari segi kuantitatif seperti pengaruh manajemen pengembalian pelunasan Bipih reguler terhadap kinerja karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- BPKH.go.id, *Tarik Dana Pelunasan Haji, Ini Prosedur dan Syaratnya*, Diakses dari <https://bpkh.go.id/tarik-dana-pelunasan-haji-ini-prosedur-dan-syaratnya/> Diakses pada 28 Mei 2022 pukul 22: 58.
- Fadhilatul ‘Ulya, Hiya, *Manajemen Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji dan Pengembalian Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Jawa Tengah Tahun 2020*. Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Fatimah, Siti, *Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020*. Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Hamid, Noor *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- HukumOnline.Com, *Haji 2021 Batal, Begini Prosedur Pengembalian Setoran Lunas BIPIH Reguler*, Diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/haji-2021-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler-1t60ba7e64622ab> Diakses pada 29 Mei 2022 pukul 22:18 WIB.
- Jambak, Inni Wahyuli, *Efektivitas Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni*. Skripsi Medan: Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019.
- KANWIL KEMENAG DIY, *Sekilas Tentang Kemenag DIY*, Diakses dari <https://diy.kemenag.go.id>. Diakses pada 01 November 2021 pukul 10: 00 WIB.
- Kemenagsurabaya.online, *Haji 2020 Batal, Begini Prosedur Pengembalian Setoran Lunas Bipih Reguler*, Diakses dari <https://kemenagsurabaya.oline/berita/detai/haji-2020-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler> Diakses pada 28 Mei 2022 pukul 23:27 WIB.

Kementerian Agama, *Haji 2021 Batal, Begini Prosedur Pengembalian Setoran Lunas Bipih Reguler*, Diakses dari <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/haji-2021-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler>. Diakses pada 05 November 2021 pukul 06: 30 WIB.

Kementerian Agama, *Haji 2021 Batal, Begini Prosedur Pengembalian Setoran Lunas Bipih Reguler*, Diakses dari <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/haji-2021-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler>. Diakses pada 05 November 2021 pukul 06: 30 WIB.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Masih Pandemi Pemerintah Tidak Memberangkatkan Jemaah Haji 1442 H*, Diakses dari <https://kemenag.go.id/read/masih-pandemi-pemerintah-tidak-memberangkatkan-jemaah-haji-1442-h>. Diakses pada tanggal 06 November 2021 pukul 15: 30 WIB.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 660 Tahun 2021 *Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M. Bab II*.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.

Marzuki, *Metode Riset*, Yogyakarta: Prasetya Widia Pratama, 2000.

Mardalena, Sarinah, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2012.

Nazariah dkk, *Konsep Dasar Matematika*, Padang Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.

Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Pasal 3-5.

Peraturan Menteri Agama No 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 323.

Peraturan Menteri Agama No 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 326.

Peraturan Perundang-Undangan.

Pratama, Reza, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Saputra, Ardian, *Penerapan Pengembalian Biaya Ibadah Haji Bagi Calon Jamaah Haji yang Gagal Berangkat (Studi Kasus Di Kantor Kementerian Agama Kota Mataram)*. Jurnal Ilmiah Studi Ilmu Hukum.

Stephen P. Robbins dan Mary Coutler, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 9.

Stephen P. Robbins, Mary Coutler, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 136.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Suprihanto, John, *Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019, tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 1 Ayat 12 dan 13*.

Website Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, <https://diy.kemenag.go.id/>, 2021.

