

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PEMBATALAN KEBERANGKATAN JEMAAH HAJI
(Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

**Wendi Prasojo
NIM:19102040034**

Dosen Pembimbing Skripsi:

**Dr. H. Okrisal Eka Putra. Lc, M. Ag
NIP: 19731016200012104**

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN



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-1286/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PEMBATALAN KEBERANGKATAN JEMAAH HAJI (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WENDI PRASOJO
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040034
Telah diujikan pada : Rabu, 12 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 64d5f8a78451a



Penguji I

Dr. Hikmah Endraswati, S.E.,M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64d96257bc397



Penguji II

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64d8d65648aeb



Yogyakarta, 12 Juli 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Murhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64dae7a0ab02c

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Wendi Prasajo
NIM : 19102040034
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.


Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu Program Studi Manajemen Dakwah

Dengan ini Kami mengharap agar proposal Skripsi tersebut di atas dapat segera diseminarkan, Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 03 Juli 2023

Ketua Program Studi

Pembimbing


H. M. Thofiq Nurdiansyah
NIP. 19690227 200312 1 001


Dr. H. Okmsal Eka Putra, Lc, M.ag
NIP: 197310116200012104

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bersangkutan di bawah ini

Nama : Wendi Prasajo

NIM : 19102040034

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta**. Adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 03 Juli 2023

Yang menyatakan,



Wendi Prasajo

19102040034

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KAHJAJA
YOGYAKARTA

MOTTO

أَبِي عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَحَجِّ الْبَيْتِ, وَصَوْمِ رَمَضَانَ

“Dari Abdurrahman Abdullah bin Umar bin Khattab RA berkata:
Bahwasanya mendengar Rasulullah SAW bersabda: Agama islam itu ditegakkan atas lima dasar, pertama bersyahadat Tidak ada Tuhan selain Allah dan Nabi Muhammad adalah utusan Allah, kedua mendirikan shalat, ketiga membayar zakat, keempat melaksanakan haji, dan kelima berpuasa Ramadhan”.

(HR Bukhari dan Muslim)

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang Siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapat”

الصَّبْرُ يُعِينُ عَلَى كُلِّ عَمَلٍ

“Sabar itu akan membantu untuk melakukan segala amalan”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kata Pengantar

Alhamdulillah Rabbil 'alamin, segala puja bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.” Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada *uswatun hasanah* Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapatkan syafaatnya di yaumul Amin Allahumma Amin.

Skripsi Yang berjudul ***Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji*** ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di jurusan Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selain itu penyusunan skripsi ini juga bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan di jurusan MD dalam bentuk tulisan ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik materi maupun psikologi. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, M.A., Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Muhammad Toriq Nurmadiansyah Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Seluruh karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan terkhusus untuk Ibu Nur Hidayati selaku Pengelola Data dan Sistem Pembelajaran Prodi Manajemen Dakwah yang telah membantu administrasi.
7. Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang telah menerima proposal Penelitian skripsi ini.
8. Muhammad Tahrir, SE, MM. Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah beserta jajaranya. Yang telah bersedia untuk diwawancarai.
9. Ayah dan Ibu dirumah serta keluarga lainnya yang telah mendoakan dan mensupport selama pengerjaan skripsi berlangsung.
10. Seluruh Sahabat Manajemen dakwah angkatan 2019, terimakasih telah memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Seluruh Sahabat KKN desa masawah terimakasih telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

12. Seluruh teman-teman di Corps Dakwah Pedesaan, terimakasih atas dukungannya. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua bantuan, dukungan, semangat dan do'a yang diberikan kepada penulis. Semoga kebaikan anda semua mendapat balasan kebaikan dan pahala dari Allah SWT serta senantiasa diridhoi dan diberkahi kehidupannya didunia sampai di akhirat kelak Amin Yarobbal Alamin

Yogyakarta 3 Juli 2023

Peneliti



Wendi Prasojo

NIM: 19102040034

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Wendi Prasajo 19102040034. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ibadah haji merupakan perjalanan dengan mengunjungi ka'bah untuk melakukan ritual ibadah seperti thawaf, sa'i, wukuf di arafah dan sebagainya yang dilakukan oleh setiap muslim sekali seumur hidup bagi siapa saja yang mampu. Dalam hal ini penulis mengangkat topik implementasi standar operasional Prosedur penanganan pembatalan keberangkatan jemaah haji dikarenakan menurut penulis Problematika dalam pembatalan haji masih banyak masyarakat yang belum mengetahui syarat dan tata cara pembatalan haji. Maka dari itu penulis menuangkan hasil tulisan ini supaya dapat menjadi acuan masyarakat, dan peneliti selanjutnya dengan menggunakan penelitian yang berbeda.

Penyelenggaraan penelitian ini bertujuan bagaimana SOP di dalam Kementerian Agama Yogyakarta dan memastikan SOP pembatalan haji sudah berjalan secara maksimal atau sudah memberikan pelayanan yang baik, Sesuai Undang-Undang yang berlaku. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji, Bagian Pengelola Haji, dan Bagian Pengadministrasian Haji. Jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan (*Field research*).

Hasil dari penelitian ini yaitu pertama, tata cara melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta karena perlu adanya pengetahuan tentang tata cara pembatalan haji supaya menjadi pedoman atau acuan masyarakat nantinya yang ingin membatalkan haji. Kedua, pembatalan haji pada masa *Covid* di tahun sebelum 2022 standar operasional prosedur pembatalan haji pada waktu itu tidak berjalan secara efektif dikarenakan para pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta bekerja melalui rumah atau *Work From Home* (WFH). jemaah haji yang membatalkan haji berjumlah 86 orang ada yang tertunda keberangkatannya dikarenakan adanya beberapa faktor yang membuat jemaah membatalkan haji dan ada juga yang meninggal dunia.

Kata Kunci: *Haji, Standar Operasional Prosedur, Pembatalan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
MOTTO..	v
Kata Pengantar	vi
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori	10
F. Metodologi Penelitian.....	24
G. Sistematika Pembahasan.....	30
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA	34
A. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	38
B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	38
C. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	39

D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan Struktur Kantor Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Yogyakarta	41
BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Ibadah Haji	43
B. Gambaran Umum Pelayanan Standar Operasional Prosedur Pembatalan Ibadah Haji	46
C. Pelaksanaan Prosedur Pembatalan Haji	52
D. Pelaporan Kasus Pembatalan Haji di Tahun 2022 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	64
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Penelitian dimulai dari tanggal 8 Maret s.d. 15 Maret 2023, terdapat 86 jemaah haji yang membatalkan nomor porsi hajinya di Kantor kementerian Agama Kota Yogyakarta	64
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Standar Operasional Prosedur.....	14
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik.....	32
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber data	43
Gambar 1.4 Struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	31
Gambar 1.5 Prosedur Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	62
Gambar 1.6 Wawancara bersama jemaah pembatalan haji.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta dari tahun ketahun 30	
Tabel 1.2	Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	44
Tabel 1.3	Laporan Pembatalan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2022.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji ialah mengunjungi baitullah yang telah dijadikan Allah SWT sebagai kiblat bagi umat Islam untuk mentawafkannya dan untuk melaksanakan beberapa amalan dan ibadah yang telah ditetapkan. Besarnya animo masyarakat untuk berangkat haji di Indonesia dari 34 provinsi paling pendek 11 tahun dan paling lama sampai 39 tahun.¹

Penyelenggaraan ibadah haji rutin diselenggarakan setiap tahunnya meskipun kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi setiap muslim hanya satu kali. Mengingat kuota ibadah haji yang dibatasi setiap tahunnya memunculkan permasalahan berupa antrian haji yang sangat lama dari tahun ketahun terdapat pada buku pedoman baku dalam penyelenggaraan ibadah haji idealnya dapat diperbarui setiap tahunnya, dengan demikian masalah yang dihadapi di tahun-tahun setelahnya akan berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya.²

Kantor Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintah daerah yang berperan dalam melayani administrasi pendaftaran dan pembatalan calon jemaah haji. Tugas ini dilaksanakan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah

¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, cet. Pertama (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 143.

² Mahmud, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 63.

sebagai pelaksana serta pemberi layanan ibadah haji kepada masyarakat yang meliputi: pelayanan teknis antara lain pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan jemaah haji dan pembatalan haji.

Pelayanan administrasi yang tersedia diseksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta meliputi: pendaftaran haji, pelunasan haji, serta pembatalan dan penundaan keberangkatan haji. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam melibatkan banyak pihak di dalamnya oleh sebab itu, dalam penyelenggaraan ibadah haji di perlukan kerjasama yang erat, koordinasi yang baik, penanganan yang cermat serta didukung lingkungan sumber daya manusia yang kompeten.

Umumnya kepentingan jemaah haji menyelimuti prinsip-prinsip yang mengedepankan kepentingan jemaah serta memberikan rasa keadilan dan kepastian yang baik, jemaah haji yang sudah mendaftarkan diri serta mendapatkan nomor porsi ada yang batal berangkat haji dikarenakan beberapa hal seperti meninggal dunia, mengundurkan diri karena kesehatan dan hal lainnya. Dibatalkan karena tidak dapat berangkat setelah 3 (tiga) kali musim haji dilarang ke luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta tidak memenuhi persyaratan pendaftaran.³

³ Noor Hamid, *Manajemen Haji...*, hlm. 164-172.

Jemaah haji yang pendaftarannya dinyatakan batal maka setoran biaya perjalanan ibadah haji (Bipih)⁴ dikembalikan kepada yang bersangkutan atau ahli warisnya dengan syarat-syarat tertentu berdasarkan SK Dirjen PHU No. 60 Tahun 2018 Amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 pasal 50 menyatakan bahwa Bipih yang telah disetorkan melalui bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS Bpih) dikembalikan bersama nilai manfaat jika:

- a. Porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli warisnya bagi jemaah haji yang meninggal dunia.
- b. Jemaah haji membatalkan keberatannya dengan alasan yang sah
- c. Jemaah haji dibatalkan dengan alasan yang sah.⁵

Pelayanan pembatalan dan pengembalian setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) diperlukan manajemen pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang baik, sehingga tidak akan terjadi permasalahan yang tidak diinginkan. Pemerintah Indonesia melalui Menteri Agama sebagai penanggung jawab penyelenggara ibadah haji mengeluarkan keputusan sebagai aturan pelaksanaan dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Keputusan tersebut yaitu keputusan Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 660

⁴ Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah membedakan istilah Bipih dan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji. BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) adalah sejumlah dana yang digunakan untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji.

⁵ Noor Hamid, Manajemen Haji..., hlm. 172

tentang pembatalan keberangkatan jemaah haji khususnya untuk penyelenggara Ibadah haji 1442 H/ 2020 M.⁶ Keputusan tersebut merupakan kali kedua pembatalan penundaan ibadah haji pada tahun 1441 H / 2020 M, kurang lebih 2 (dua) tahun Indonesia karena dilanda *Covid-19*. Penulis tertarik untuk meneliti terkait kasus pembatalan keberangkatan jemaah haji yang ada di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kementerian Agama Kota Yogyakarta berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2010 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Agama. Penulis memilih judul penulisan Implementasi SOP Pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dikarenakan adanya pembatalan haji di tahun 2020 dan di tahun 2021 di sebabkan *covid-19*. Data yang diperoleh peneliti pada tahun 2022 dari hasil penelitian menerangkan bahwasanya ada jemaah haji yang membatalkan haji dengan alasan yang bermacam-macam.

Pembatalan haji reguler sudah ada di dalam Keputusan Direktur Jenderal penyelenggaraan haji dan umrah Nomor D/ 21 / 2016, oleh sebab itu peneliti ingin lebih mengetahui apakah SOP pembatalan di tahun 2022 berjalan dengan ketentuan yang berlaku.

⁶ Menteri Agama Republik Indonesia, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 tentang pembatalan keberangkatan jemaah haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M.

Standar operasional prosedur merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis. Cakupan penyelenggaraan ibadah haji cukup luas, baik standar operasional prosedur (SOP) maupun pelaksanaan atau implementasinya. Penulis memfokuskan kajiannya dalam standar operasional prosedur pembatalan ibadah haji saja. Selanjutnya penulis memilih Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk meneliti SOP penanganan pembatalan keberangkatan jemaah haji dan penerapannya, dikarenakan menurut penulis Kementerian Agama Kota Yogyakarta ini mempunyai data yang cukup untuk diteliti sehingga dapat mewakili untuk keperluan penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses implementasi Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana implementasi standar operasional prosedur dalam penanganan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

- a. Memenuhi persyaratan tugas akhir agar memperoleh gelar sarjana di program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- b. Lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan ke dalam hasil penelitian dalam penanganan pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
- c. Memberikan kontribusi praktis bagi Kementerian Agama Kota Yogyakarta agar dapat berkembang menjadi organisasi atau lembaga yang tangguh dan memberikan kontribusi bagi Masyarakat dalam hal penanganan pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

D. Tinjauan Pustaka

Problematika yang muncul pada penelitian ini perlu juga melihat penelitian-penelitian yang lain yang pernah dilakukan, guna melengkapi data yang digunakan penulis. Adapun penelitian yang memiliki tema dan objek yang selaras yaitu penelitian yang berjudul:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Cylia Hermawan dengan judul *Prosedur pembatalan Porsi Haji pada PT Bank BRI Syariah Tbk. Kantor cabang Bandar Lampung*. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembatalan porsi haji pada PT. Bank BRI Syariah Tbk.

Kantor cabang bandar lampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *field research* yang bersifat rinci. Sumber data yang digunakan peneliti merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif. Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti oleh peneliti PT. Bank BRI Syariah Tbk. Kantor cabang Bandar Lampung mengenai tabungan haji pada prosedur pembatalan porsi haji apabila nasabah tersebut mengundurkan diri salah satunya dikarenakan alasan-alasan seperti, masalah ekonomi, sakit keras yang membutuhkan uang untuk berobat sehingga mengakibatkan akad *mudharabah* menjadi batal. Adapun mengenai pengembalian setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji karena berbagai sebab, maka akan dikembalikan penuh tanpa potongan. Sedangkan, untuk proses kurang lebih menempuh waktu selama dua minggu dari pembatalan porsi haji secara umum. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka prosedur pembatalan yang telah diterapkan telah sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara haji dan umrah Nomor 60 Tahun 2018 tentang pedoman pendaftaran jemaah haji reguler.⁷

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Abdullah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2018, Program Studi Manajemen Dakwah,

⁷ Cylia Hermawan, *Prosedur Pembatalan Porsi Haji PT. Bank BRI Syariah Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020

yang berjudul *Prosedur Pembatalan Porsi Haji di masa pandemic covid-19* (Studi kasus di Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2022). Pokok permasalahan skripsi ini banyaknya calon jemaah haji yang membatalkan porsi hajinya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Ini terjadi permasalahan karena melihat kebijakan pemerintah dalam mencegah Virus *Covid-19*. Kebijakan tersebut berdampak pada prosedur pembatalan porsi haji yang telah diterapkan.

Ketiga, Jurnal yang ditulis oleh Husnal Akmalia dan Adriana Mustafa, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah Vol. 3, No. 2, Mei 2022, yang berjudul *Penundaan Pemberangkatan Jemaah Haji Indonesia Tahun 2020-2021 Perspektif Masalah*. Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Negeri Alauddin Makassar, Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengkaji penundaan pemberangkatan calon jemaah haji khususnya tahun 2020 dan tahun 2021 sebagai dampak dari penundaan pelaksanaan ibadah haji oleh pemerintah Arab Saudi akibat pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan yuridis, normatif syar'i, dan sosiologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penundaan pelaksanaan ibadah haji oleh pemerintah Arab Saudi berdampak terhadap pemberangkatan calon Jemaah haji Indonesia selama 2 (dua) tahun berturut-turut (2020-2021). Alasan utama penundaan adalah untuk menjaga keselamatan jiwa calon Jemaah (*hifz al-nafs*), dan hal tersebut sejalan dengan satu kaidah dalam

maqashid syariah.⁸ Meskipun menimbulkan kekecewaan bagi calon jemaah haji, tetapi secara umum kondisi tersebut dapat dimaklumi.

Keempat, Jurnal yang ditulis oleh Ida Astri Oktaviani, Mahasiswi IAIN Metro Lampung, MULTAZAM, Jurnal Manajemen Haji dan Umrah. Vol. 1, No. 2 September 2021, yang berjudul *Efektivitas Siskohat Pada Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur*. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur khususnya pada pendaftaran dan pembatalan haji. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian adalah dengan beberapa tahap yaitu, reduksi data, display data dan kesimpulan. Hasil dari penelitian diketahui bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan oleh seksi PHU di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sangat efektif dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan khususnya pendaftaran dan pembatalan haji. Hal ini diuji dengan komponen-komponen SISKOHAT di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang memiliki indikator-indikator yang telah terpenuhi yakni kualitas sistem dan

⁸ Definisi umum arti *Maqashid syariah* adalah: Ketaatan dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah yang tujuannya demi terwujudnya kemaslahatan umat. Penerapan *maqashid syariah* melibatkan sejumlah kegiatan manusia yang berkaitan dengan menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga harta, dan menjaga keturunan.

informasi, penggunaan, kepuasan, dampak individual dan dampak organisasi yang dirasakan.⁹

Beberapa penelitian di atas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dibahas terletak pada objek penelitian dan waktu penelitiannya, sehingga akan mendapatkan hasil skripsi yang berbeda. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih untuk memberikan informasi terkait Standar Operasional Prosedur Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Implementasi Penanganan Pembatalan Haji

a. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan tata pelaksanaan atau penerapan. Jadi pengertian implementasi adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹⁰

Salah satu upaya mewujudkan dalam suatu sistem adalah implementasi. Kebijakan yang telah ditentukan, karena tanpa

⁹ Ida Astri Oktaviani, *Efektivitas SSKOHAT Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur*, MULTAZAM, Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, (IAIN Metro Lampung, 2021), Vol. 1, No. 2.

¹⁰ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Pormulasi Keimplentasian Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 11.

implementasi sebuah konsep tidak akan pernah terwujudkan. Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu menyangkut masalah konflik keputusan dan siapa memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut Nurudin Usman implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹¹

Beberapa pengertian implementasi di atas, penulis menyimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu pelaksanaan atau penerapan kegiatan yang berencana untuk mencapai tujuan kegiatan. Menurut Ade Syarif Maulana,¹² upaya memberikan pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila ada suatu pelayanan yang dapat menonjolkan sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab yang baik dan koordinasi. Standar pelayanan menurut Ade Syarif Maulana ialah

1. Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas sarana dan prasarana pelayanan.

¹¹ Nurudin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2022), hlm. 70.

¹² Ade Syarif Maulana "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" ditulis di jurnal ekonomi volume 7 nomor 2 (Jakarta, November 2016)

2. Empati (*empathy*), perusahaan memahami masalah pelanggan dan memberikan perhatian yang personal kepada para pelanggan.
 3. Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
 4. Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan penyampaian jasa yang akurat dan konsisten kepada pelan
- b. Pembatalan Keberangkatan Haji, menurut KBBI ialah proses cara perbuatan membatalkan. Artinya dari pembatalan tersebut menunjukkan bahwa konteks pernyataan yang menyatakan batal ialah benar-benar batal. Sedangkan Pembatalan keberangkatan haji adalah proses pengembalian uang setoran awal maupun setoran pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang sudah dibayarkan oleh jemaah.¹³
2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti, lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Standar operasional prosedur mempunyai kriteria efektif, efisien, sistematis,

¹³ <https://haji.kemenag.go.id./pedoman pembatal haji reguler> diakses pada tanggal 24 Juli 2023.

konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah atau fleksibel.¹⁴

Standar kinerja dapat menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal, yang dimaksud standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut standar operasional prosedur (SOP). Perumusan standar operasional prosedur menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual Prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, standar operasional prosedur berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan.

Standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua kepuasan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.¹⁵ Dalam

¹⁴ Wibowo, *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Press, 2010, hlm. 67.

¹⁵ Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standard Operating Procedure (Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures)*, (Jakarta: MAIESTAS Publishing 2008), hlm. 79.

konteks pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh otoritas berwenang untuk menjaga kelancaran dan keselamatan dalam pelaksanaan ibadah haji

a. Standar Operasional Prosedur Pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Secara garis besar standar operasional prosedur (SOP) pembatalan haji merupakan salah satu dari pelayanan dalam rangkaian penyelenggara ibadah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama di tingkat Kabupaten atau Kota kepada calon jemaah haji yang telah mendapat nomor porsi keberangkatan haji. Kemudian dalam keputusan Direktur Jenderal penyelenggara haji dan umrah, Nomor 268, tahun 2017 disebutkan bahwa batal haji adalah jemaah haji yang melunasi BPIH nya (biaya penyelenggara ibadah haji) dua musim haji.

Berdasarkan tinjauan dari penyetoran jemaah (BPIH), pembatalan ibadah haji terbagi menjadi tiga jenis yaitu, pertama disebut pembatalan setoran awal BPIH, kedua pembatalan setoran lunas BPIH yang ketiga adalah pembatalan otomatis pada proses pembatalan pertama. Setoran awal BPIH adalah calon jemaah haji yang telah menyetorkan biaya penyelenggaraan ibadah haji awal (Tahun 2022 ini jumlah biaya haji Rp.39.886.009).¹⁶ Setelah mendaftarkan diri di

¹⁶ Untuk biaya haji tahun 2022, pemerintah telah menetapkan biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) sebesar Rp39.886.009 per jemaah. Hal itu berdasarkan kesepakatan antara Kementerian Agama bersama Komisi VIII DPR

Kantor Kementerian Kabupaten atau Kota dan telah memperoleh nomor porsi, namun di tengah-tengah masa tunggu, calon jemaah haji ini membatalkan pendaftaran hajinya. Pembatalan jenis ini terbagi menjadi dua macam alasan yaitu:

- a. Alasan karena meninggal dunia (Secara otomatis yang membatalkan adalah ahli warisnya).
- b. Alasan selain meninggal dunia adalah dikarenakan ekonomi (Sehingga yang membatalkan adalah orang yang bersangkutan).

Adapun standar operasional pembatalan perjalanan jemaah haji di Kementerian agama diantaranya:

1. Membuat surat pengantar pembatalan, dan dicetak rangkap.
2. Surat pembatalan ditandatangani oleh kepala saksi atau pejabat yang berwenang.
3. Menyerahkan berkas pembatalan kepada Jemaah dengan tembusan ke Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH.
4. Input data pembatalan di Siskohat.
5. Mengirim, surat pengantar pembatalan melalui email yang ditujukan kepada subdit (Sub Direktorat Umum) pendaftaran dan pembatalan PHU Jakarta dan Kanwil Kemenag.¹⁷

dalam rapat kerja di kompleks MPR/DPR, Senayan Jakarta, Rabu (13/4/2022) malam. <https://kemenag.go.id>. *DPR sepakati besar BPIH 1443 H/2022M, Rabu (13/4/2022)*. Diakses pada tanggal 24 Mei 2023. Pukul 13.00 WIB

¹⁷ Keputusan DIRJEN PHU NO. 60 Tahun 2018 tentang pedoman pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Reguler

Implementasi standar operasional prosedur yang baik akan menunjukkan konsistensi yaitu hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur merupakan suatu alat untuk mengatur proses kerja anggota organisasi atau perusahaan agar dapat berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur

- 1) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas lingkungan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan tertentu.
- 2) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- 3) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan kemudian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi, serta pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan.
- 4) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- 5) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- 6) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

7) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila sesuatu terjadi suatu kesalahan atau dugaan masa praktek dan kesalahan administratif lainnya sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.

8) Sebagian dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

9) Sebagai dokumen sejarah bila dibuat revisi SOP yang baru.¹⁸

c. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi standar operasional prosedur sebagai berikut:

1) Memperlancar tugas pegawai, tim, atau unit.

2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.

3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan yang mudah dilacak.

4) Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.¹⁹

d. Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam penerapan PER/21/M-PAN/11/2008. Disebutkan bahwa pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antarlain, konsisten,

¹⁸ Indah Puji, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, (Jogjakarta, Laksana, 2014), hlm. 35.

¹⁹ Ibid., hlm. 36.

komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat, serta seluruh unsur yang memiliki peran penting dan terdokumentasi dengan baik.²⁰

1. Konsisten

Standar operasional prosedur harus dilakukan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh jajaran organisasi pemerintah.

2. Komitmen

Standar operasional prosedur harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai level yang paling tertinggi.

3. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan standar operasional prosedur harus terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

4. Mengikat

Standar operasional prosedur harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Seluruh unsur memiliki peran

Penting untuk seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan

²⁰ Peraturan Pemerintah Nomor PER. 21/M/PAN.11 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintah.

6. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

e. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. Standar operasional prosedur memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:

1. Standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar operasional prosedur membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam menjalankan tugas.

4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
 5. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru cepat melakukan tugasnya.
 6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
 7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
 8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
 9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, dan menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.
- f. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Nico A. Lumenta tujuan umum standar operasal prosedur adalah agar berbagi proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Definisi tersebut pada penelitian penerapan standar operasional prosedur dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

1. Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.

2. Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaa sumber daya minimal untuk menghasilkan *output* dengan volume yang diharapkan (hasil optimum), menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang.

3. Konsisten

Konsisten adalah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

3. Pembatalan Haji

Pembatalan ibadah haji adalah proses penghapusan terhadap nomor porsi dari sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dengan terhapusnya nomor porsi haji dari SISKOHAT, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji dan setoran BPIH nya akan dikembalikan.

a. Pengertian Ibadah Haji

Haji adalah rukun islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa, menunaikan ibadah haji bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Sedangkan secara istilah haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) dan tempat-tempat lainnya, seperti Arafah, Muzdalifah, Mina dalam waktu tertentu untuk mengerjakan beberapa amalan, seperti thawaf, sa'i, dan wukuf serta amalan-amalan lainnya.²¹

b. Macam-Macam Ibadah Haji

Dalam pelaksanaannya ibadah haji terdiri dari tiga macam,

1. Haji Ifrad

Haji ifrad adalah praktik ibadah haji yang umrah hajinya dikerjakan diluar bulan haji (1 syawal sampai 10 Dzulhijjah).

2. Haji Tamattu'

Haji tamattu' yaitu: Mendahulukan umrah dari pada haji, berihram dengan niat untuk menunaikan umrah terlebih dahulu baru kemudian haji. Adapun waktunya, mulai tergelincirnya

²¹ Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, Buku Lengkap dan Praktis Haji dan Umroh, (Jogjakarta: BENING, 2010), hlm 15.

matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah.²²

3. Haji *Qiran*

Haji *qiran* adalah melaksanakan *ihram* untuk haji dan umrah secara bersamaan²³

c. Syarat-Syarat Haji

Syarat-Syarat Haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan ibadah haji satu kali dalam seumur hidupnya.

Berikut persyaratannya yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji.

1. Beragama islam.
2. Baliqh
3. Berakal Artinya.
4. Merdeka
5. Mampu.²⁴

²² Matwadam M. Noor, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yayasan Bina Karier: Yogyakarta, 1996), hlm 6.

²³ Departemen Agama RI, *Hikmah Ibadah Haji* (Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah: Jakarta, 2006), hlm 13.

²⁴ Gamal Komandoko, *Ensiklopedia Istilah Islam*, (Penerbit Perum Griya Sidokarto CAKRAWALA: Yogyakarta 2009), hlm 360.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research)²⁵ Artinya kegiatan penelitian dilingkungan tertentu mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama tahun 2022.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mana merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi, melainkan digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan Implementasi Standar Operasional Prosedur Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama tahun 2022

2. Subjek dan Objek penelitian

a) Subjek penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menjadikan Kepala Seksi pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Staf administrasi pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan jemaah. Sebagai subjek penelitian

²⁵ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 26.

b) Objek penelitian

Objek didalam penelitian ini adalah Manajemen yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Seksi Pelayanan haji dan umrah dalam penetapan standar operasional prosedur pembatalan haji.

3. Sumber data

a) Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data utama dan pertama dimana sebuah data dihasilkan.²⁶ Sumber data primer dalam penelitian ini didapatkan dari responden Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, pegawai bagian administrasi pembatalan haji dan jemaah pembatalan haji.

b) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah pengumpulan data untuk melengkapi data pertama. Data ini diperoleh dengan cara riset kepustakaan. Jadi dapat disimpulkan data sekunder untuk penelitian ini adalah artikel-artikel atau tulisan tulisan dari buku yang berkaitan dengan topik yang diteliti dengan penelitian.

²⁶ Burhan Bungin, *Metodologi penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), hlm. 129.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan ataupun masalah yang sedang terjadi.²⁷ Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi

b) Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan atau dialog yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek penelitian untuk dijawab.²⁸ Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai pewawancara mengajukan pertanyaan sesuai pedoman wawancara meminta penjelasan, mencatat dan merekam hasil wawancara. Teknik ini dibutuhkan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang hal yang berkaitan dengan prosedur pembatalan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti buku-buku, dokumen, majalah satuan catatan harian, notulen

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 139.

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 186.

rapat dan sebagainya.²⁹ Teknik ini digunakan untuk mendapatkan suatu data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

5. Metode analisis data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jenis Miles dan Huberman dengan menggunakan teknik analisis reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Teknik Analisis data Miles dan Huberman adalah suatu teknik analisis kualitatif yang diperoleh dari hasil interaktif secara terus menerus hingga data yang diperlukan terkumpul.³⁰

a. Koleksi Data (*Data collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengelola data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk merangkum, menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan

²⁹ Anis Fuad dan Kandung Supto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 61-62.

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 337.

gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian data (*Data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada tahap ini dilakukan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat narasi.

d. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasarvei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal yang menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang dipaparkan secara jelas dan terperinci.

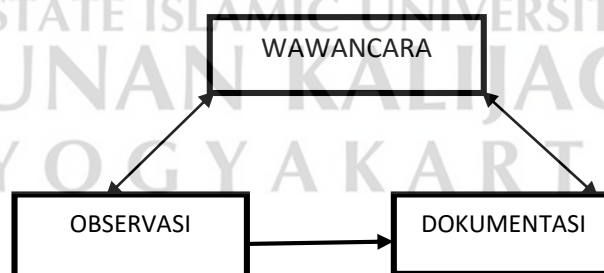
6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data digunakan sebagai usaha untuk mengukur tingkat validitas data yang sesuai dengan jalanya proses penyusunan penelitian. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi, teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan validitas data dengan

menggunakan dua atau lebih sumber untuk memperoleh gambaran tentang keadaan yang diteliti.³¹

Penulis menggunakan uji keabsahan data (Credibility) dalam penelitian kualitatif, data yang dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi dan member *check*.³²

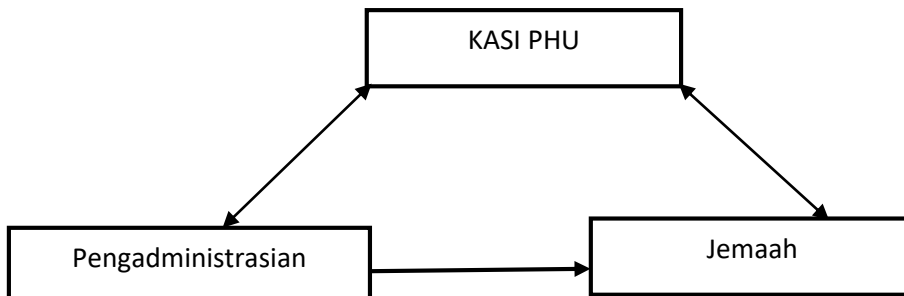
Dalam uji kredibilitas peneliti menggunakan Triangulasi yaitu Sebuah konsep metodologis yang mana pada tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretative dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui berbagai sumber, teknik dan waktu. Penulis menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi data dalam penelitian ini.



Gambar 1.2 Triangulasi Teknik

³¹ Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika 2019), hlm. 201.

³² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012, hlm. 16.



Gambar 1.3 Triangulasi Sumber data.

G. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini penulis menyajikan sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab meliputi:

1. BAB I: Merupakan Pendahuluan yang memuat beberapa aspek penting dan strategis dalam penelitian meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan
2. BAB II: Merupakan berisikan gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, bagian ini akan menggambarkan profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, mencakup sejarah berdirinya, letak geografisnya, kedudukan tugas dan fungsinya serta gambaran Seksi penyelenggaraan haji dan umrah.
3. BAB III: Berisikan tentang permasalahan pokok yang dibahas oleh peneliti, yaitu tentang implementasi standar prosedur operasional penanganan pembatalan keberangkatan jemaah haji studi kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
4. BAB IV: Memuat kesimpulan, saran-saran daftar pustaka dan lampiran-lampiran

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan bab pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan tentang implementasi standar operasional prosedur dalam penanganan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Standar operasional prosedur (SOP) pembatalan ibadah haji sudah berjalan efektif dan efisien dalam penanganan pembatalan ibadah haji tersebut. Seksi penyelenggara haji dan umroh telah menjalankan peraturan dengan baik sesuai pedoman peraturan standar operasional prosedur yang telah dibuat oleh Kementerian Agama.

Adapun cara pembatalannya dengan melakukan pembatalan porsi haji di pusat pelayanan satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta melampirkan berkas berupa surat permohonan, bukti setoran BPIH, SPPH, Fotocopy KTP, Fotocopy buku tabungan, dan bagi jemaah yang wafat sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, ahli warisnya yang bertanggung jawab untuk melampirkan berkas tambahan berupa surat keterangan meninggal dunia yang telah dilegalisir oleh Kepala Desa setempat serta melampirkan ahli waris, surat pernyataan tanggung jawab bermaterai Rp. 10.000.

Adapun proses pembatalan ibadah haji pada masa *Covid*, ketentuan terkait pembatalan dan regulasi pembatalannya itu sudah ada tertera pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021. Keputusan Menteri Agama ini diambil karena kondisi pandemi *Covid* yang masih membahayakan. Regulasi pembatalan pada masa *Covid* sama halnya pada

masa Non *Covid* atau masa normal. Penanganan pembatalan pada masa *Covid* ditunda sementara dikarenakan adanya kebijakan *Work Form Home* (WFH) bagi pekerja di Kantor maka dari itu, untuk penyeteroran berkas *Covid* ditunda sementara sampai keadaan normal kembali.

Tahun 2020 pemerintah juga melakukan pembatalan haji yang disampaikan oleh menteri Agama Factur Razi pada tanggal 2 juni 2020 dengan alasan mendasar yang melatar belakangi pada saat itu ialah demi menjaga keselamatan setiap jiwa manusia. Hal ini sejalan dengan spirit *maqashid syariah* yang menjadikan *hifdz an nafsi* (menjaga keselamatan jiwa) sebagai prinsip dasar penerapan syariah dalam kehidupan beragama.

B. Saran

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian dari perencanaan yang dibuat oleh lembaga atau instansi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan kepada calon jemaah. Standar operasional prosedur (SOP) sangat dibutuhkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta melihat Kantor Kementerian Agama adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan Ibadah haji.

Setelah penulis melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur Penanganan Pembatalan Keberangkatan Jemaah haji Tahun 2022, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1) Bagi Lembaga

- a. Kementerian Agama Kota Yogyakarta harus mempertahankan dengan baik standar operasional prosedur (SOP) pembatalan ibadah haji yang diterapkan dan dijalankan di kementerian Agama.
- b. Seksi pelayanan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta diharapkan memberikan brosur haji di bagian PTSP supaya masyarakat awam lebih mengetahui tentang tatacara pendaftaran ataupun pembatalan haji.
- c. Tetap mempertahankan prosedur pembatalan *via online* yang dilakukan PHU Kantor kementerian Agama Kota Yogyakarta.
- d. Sosialisasi mengenai prosedur pembatalan haji kepada masyarakat alangkah baiknya diadakan juga. Supaya masyarakat secara luas juga mengetahui prosedur pembatalan haji dan kebijakan pembatalanya
- e. Pegawai yang melakukan proses pembatalan haji tetap mempertahankan efektivitas kerja dalam melakukan proses pembatalan jemaah haji agar jemaah merasakan kepuasan dalam melakukan proses pembatalan dan tidak merasa lama dalam menunggu.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan bagi peneliti berikutnya mengenai prosedur pembatalan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memperkaya keilmuan Manajemen Dakwah di dalam Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.



DAFTAR PUSTAKA

Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014).

Burhan Bungin, *Metodologi penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013)

Cylia Hermawan, *Prosedur Pembatalan Porsi Haji PT. Bank BRI Syariah Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.

Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap dan Praktis Haji dan Umroh*, (Jogjakarta: BENING, 2010).

Gamal Komandoko, *Ensiklopedia Istilah Islam*, (Yogyakarata: Penerbit Perum Griya Sidokarto CAKRAWALA 2009).

Hamid, *Noor Manajemen Haji dan Umrah Mengelola perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, cet. Pertama (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020).

<https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses pada tanggal 24 Mei 2023.

<https://yogyakarta.kota.kemenag.go.id/profil/visi-misi/> diakses pada tanggal 24 Mei 2023.

Ida Astri Oktaviani, *Efektivitas SSKOHAT Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur*, MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, (IAIN Metro Lampung, 2021).

Indah Puji, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, (Jogjakarta, Laksana, 2014).

Keputusan Dirjen PHU No.60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan, Pendaftaran Jamaah Haji Reguler.

Keputusan DIRJEN PHU No. 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan reguler karena meninggal dunia

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

Mahmud, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016)

Menteri Agama Republik Indonesia, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 tentang pembatalan keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M.

Peraturan Pemerintah Nomor PER. 21/M/PAN.11 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standard Operating Procedure (Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures)*, (Jakarta: MAIESTAS Publishing 2008).

Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Pormulasi Keimplentasian Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018).

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Wibowo, *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.