

**IMPLEMENTASI SOP DALAM PENDAFTARAN IBADAH  
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG  
( *PERSPEKTIF EXCELLENT SERVICE* )**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



**Disusun Oleh :**

**ATIK MUSRIATI  
(101311006)**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2014**

## NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (lima) eksemplar

Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

UIN Walisongo

Di Semarang.

*Assalamu'alaikumwr.wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : **Atik Musriati**

NIM : 101311006

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi (MD)

Judul Skripsi : **Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) Dalam Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang (Perspektif Excellent Service)**

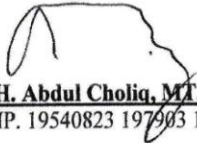
Dengan ini kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Dan atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumwr.wb.*

Semarang, 20 November 2014

Pembimbing I  
Bidang Substansi Materi

Pembimbing II  
Bidang Metodologi dan Tata Tulis

  
**Dr. H. Abdul Choliq, MT, M.Ag**  
NIP. 19540823 197903 1 001

  
**Dr. Hi. Yuvun Afandi, Lc., M.A**  
NIP. 19600603 199203 2 002

**PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI SOP DALAM PENDAFTARAN IBADAH HAJI**  
**DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG**  
**(*PERSPEKTIF EXCELLENT SERVICE*)**

Disusun oleh

**ATIK MUSRIATI**  
**101311006**

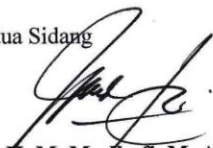
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 19 Desember 2014


Dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang

  
**Dr. H. M. Mudhofi, M. Ag**  
**NIP: 19690830.199803.1001**

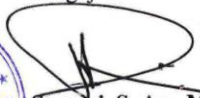
Sekretaris

  
**Dr. Abdul Choliq, M.T., M. Ag**  
**NIP: 19540823191979031001**

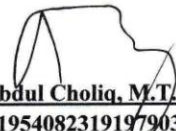
Penguji I

  
**Drs. H. Anasom, M. Hum**  
**NIP: 196612251994031004**

Penguji II

  
**Saerozi, S. Ag., M. Pd**  
**NIP: 197106051998031004**

Pembimbing I

  
**Dr. Abdul Choliq, M.T. Ag**  
**NIP: 19540823191979031001**

Pembimbing II

  
**Dr. Hj. Yuyun Afandi, Lc., M.A**  
**NIP: 196006031992032002**



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 13 November 2014

**Atik Musriati**  
**(101311006)**

## MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

*Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam ( Qs. Ali Imron: 97) (Departemen Agama RI, 2003: 87) .*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati sebagai hamba Allah SWT dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis mempersembahkan kepada:

- ❖ Ayahanda Munasir dan Ibunda Kusmiati tercinta yang dengan sabar dan penuh rasa kasih sayang selalu berdo'a memberikan restu dan motivasi serta materi, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ❖ Seluruh keluargaku yang tidak bisa saya sebut satu persatu serta adik saya Noufal, terima kasih atas do'a dan motivasinya.
- ❖ Dr.H. Abdul kholiq, MT. M.Ag dan Dr.Hj. Yuyun Afandi, Lc. M.A selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan kemudahan serta kelancaran dan tetap semangat.

## ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “Implementasi SOP dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang (perspektif *excellent service*)”. Ini merupakan upaya penulis untuk mencoba mengetahui bagaimana aplikasi Sop diterapkan di Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama’ah haji.

Adapun dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui SOP ( *Standar Operasional Prosedure* ) pendaftaran ibadah haji bertujuan untuk mempermudah bagaimana calon jama’ah ketika mendaftarkan haji di Kementerian Agama Kota Semarang tidak merasa kebingungan, karena prosedur yang ada sudah jelas. Dan bagaimana pelayanan yang diterapkan di sini merupakan pelayanan ibadah haji yang dihadapi dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan secara efektif, maka akan berdampak pada rasa kepuasan para calon jama’ah haji yang di berikan di Kementerian Agama Kota Semarang.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan sasaran penelitian menurut apa adanya. Sumber data penelitian yang digunakan adalah sumber data primer berupa informasi-informasi dari lapangan melalui pengamatan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang tentang penerapan pelaksanaan, kemudian sumber data sekunder yang berupa buku, data-data dokumentasi, dan arsip-arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis datanya dengan menggunakan faktor-faktor peningkatan Jumlah Pendaftar Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang. Dan berfikir induktif yaitu dengan mengorganisasikan hasil-hasil pengamatan menjadi suatu rangkaian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, secara aplikasi teknis dan administrative penerapan sop atau prosedur pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang sudah

diterapkan dan SOP tersebut berupa penjelasan tentang prosedur dan tata cara serta alur pendaftaran Ibadah Haji, baik mulai di BPS BPIH sampai proses mengikuti bimbingan manasik. Sedangkan penerapan pelayanan tersebut akan memberikan kemudahan untuk calon jama'ah haji tersebut sehingga dapat memberikan rasa yang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara haji di Kementerian Agama Kota Semarang. Kementerian Agama Kota Semarang khususnya bagian penyelenggara haji bisa memberikan yang terbaik kepada calon pendaftar ibadah haji sehingga dapat memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan calon jama'ah ibadah haji.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah yang Maha Esa dan Penyayang yang senantiasa menganugrahkan rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Implementasi SOP Dalam Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang ( Perspektif *Excellent Service* ). Karya skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (Sos.I) bidang jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang diutus untuk menyebarkan Islam di dunia ini. Semoga kita mendapatkan syafaatnya serta diakui menjadi umatnya kelak di yaumul akhir.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka duka yang penulis rasakan. Demikian pula telah banyak pula bantuan baik moril, materiil maupun sumbangan pikiran dan peranan berharga dari berbagai pihak yang penulis terima. Oleh karena itu, dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadirat Illahi Robbul Izzati, Allah SWT dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Walisongo Semarang Prof. Dr.H. Muhibbin, M, Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar dilingkungan IAIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, Dr.H. Awaluddin Pimay, M. Ag, selaku penanggung jawab dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Saerozi, S. Ag., M.Pd dan Sekertaris Jurusan, Ariana Suryorini, SE.,MMSI yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Dr.H. Abdul kholiq, MT. M.Ag, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr.Hj. Yuyun Afandi, Lc. M.A selaku dosen wali sekaligus pembimbing II, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan kemudahan serta kelancaran.
6. Selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang selama ini telah menjadi guru dengan kesabaran dalam mendidik mahasiswanya di bangku kuliah dan segenap karyawan yang telah membantu menyelesaikan seluruh administrasi.
7. Kepala Kementerian Agama Kota Semarang beserta jajaran Staf Penyelenggara Haji dan Umroh yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
8. Ayahanda Munasir dan Kusmiati, terima kasih banyak yang senantiasa selalu ada dalam kondisi apapun, memberikan doa restu serta cinta dan kasih sayang yang tiada akhir untuk penulis, yang selalu memberikan panutan dan motivasi untuk berbuat baik kepada siapapun dan hidup mandiri.
9. Sahabat-sahabatku (MD'10, organisasi Menwa, Kopma, dan sebagainya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu) yang senantiasa memberikan motivasi dan doa sehingga terselesainya skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini. Oleh karenanya kritik dan saran yang sangat membangun penulis harapkan sebagai pembelajaran untuk mencapai yang lebih baik di masa yang akan datang.

Semarang, 13 November 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Tinjauan Pustaka.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	14
<b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Ibadah Haji.....	16
2.1.1 Pengertian Haji .....	16
2.1.2 Dasar Hukum Haji.....	17
2.1.3 Syarat-syarat Haji .....	18
2.1.4 Rukun Haji.....	20
2.1.5 Wajib Haji.....	20
2.2 SOP (Standar Operating Procedure) .....	23
2.2.1 Pengertian SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).....	23
2.2.2 Unsur-unsur SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).....	25
2.2.3 Tujuan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) .....	30
2.2.4 Manfaat SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).....	31
2.2.5 Pendaftaran Ibadah Haji.....	34

2.3 Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ) .....	36
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	37
2.3.2 Prinsip Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	40
2.3.3 Standar Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	41
2.3.4 Kepuasan Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	46

### **BAB III GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG**

3.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Semarang... ..	54
3.1.1 Sejarah Berdiri.....	54
3.1.2 Visi Misi ....	61
3.1.3 Struktur Organisasi .....	61
3.1.4 Tugas dan Fungsi.....	64
3.2 Deskripsi Implementasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang .....	68
3.3 Deskripsi Pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang .....	76

### **BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG (PERSPEKTIF *EXCELLENT SERVICE*)**

4.1 Analisis Aplikasi SOP (Standard Operating prosedur) Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang .....	81
4.2 Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ) pada calon jama'ah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.....	93

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1 Kesimpulan.....	101
	5.2 Saran-saran .....	102
	5.3 Kata Penutup .....	103

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**