

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1. Ibadah Haji**

##### **1.1.1. Pengertian Haji**

Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf (Qodratilah, 2011: 152).

Haji menurut bahasa, ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibebaskan (Shiddieqy, 1983: 16). Sedangkan menurut istilah, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula (Aqilla, 2010:5). Hal ini berbeda dengan umrah yang biasa dilakukan sewaktu-waktu (Nurdin, 2004:1).

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan “mengunjungi” itu ialah mendatangi, yang dimaksud dengan tempat tertentu itu ialah Ka'bah dan Arafah. Yang

dimaksud dengan “waktu tertentu” itu ialah bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah dan 10 pertama bulan Zulhijjah. Yang dimaksud dengan “perbuatan tertentu” itu ialah berihram, *wukuf* di Arafah, *mabit* di *Muzdaliffah*, *mabit* di Mina, melontar jamrah, mencukur, *tawaf*, dan *sai*.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa haji harus dilakukan di tempat tertentu, pada waktu tertentu, dan dengan perbuatan-perbuatan tertentu (Ahmad, 2003: 228). Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, disembarang waktu, dan dengan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian itu bukanlah haji.

### 1.1.2. Dasar Hukum Haji

Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabdah Rosul-Nya. Begitu pula dengan ibadah hajimerupakan rukun islam yang kelima, tetapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja (Mulyono, 2013: 19). Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Ali Imron 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

*Artinya: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah....  
(Depag RI, Qur'an terjemah, Ali- Imron 3: 97).*

### 1.1.3. Syarat-syarat Haji

Hal yang dimaksud dengan syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji.

#### a. Beragama Islam

Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah menunaikan syarat wajib haji tetapi ia bukan orang Islam, maka ia tidaklah wajib untuk menunaikan ibadah haji.

#### b. Baligh (Dewasa)

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seseorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tidak sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti, maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa

belum baligh tidak menggugurkan kewajibannya untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

c. Berakal

Syarat yang ketiga adalah berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia mengalami masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

d. Merdeka

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, tetapi sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

e. Mampu

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya (Mulyono, 2013: 27-32).

#### **1.1.4. Rukun Haji**

Rukun haji menurut jumhur ulama (mayoritas ulama), ada enam untuk rukun ibadah haji, diantaranya:

- a. Ihram disertai dengan niat
- b. Wukuf di Arafah
- c. Thawaf di Baitullah
- d. Sa'i antara Shafa dan Marwah
- e. Bercukur untuk tahallul
- f. Tertib

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa rukun-rukun tersebut harus dikerjakan dan tidak boleh digantikan orang untuk mengerjakannya. Karena rukun ini tidak bisa ditebus dengan membayar dam (Mulyono, 2013: 33-34).

#### **1.1.5. Wajib Haji**

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, dalam haji jika terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar *dam* (denda) yang telah ditentukan. Haji memiliki lima kewajiban diantaranya:

a. Berpakaian ihram dari miqat

Miqat dalam berihram terdapat 2 (macam), yaitu *miqat zamani* dan *miqat makani*. *Miqat zamani* adalah batas waktu para jama'ah mengerjakan haji (1 syawawal sampai terbitnya fajar pada tanggal 10 Dzulhijjah). Jadi, bagi orang yang berihram selain pada hari yang ditentukan, maka ihramnya tidak sah. Ini dikhususkan bagi para jama'ah haji, karena waktu umrah tidak ditentukan atau dapat dilaksanakan kapan saja sesuai waktu yang diinginkan. Oleh karena itu, *miqat zamani* ini bukanlah merupakan bagian dari kewajiban haji, tetapi merupakan syarat mutlak bagi para jama'ah haji. Jadi, tidak boleh tidak harus dikerjakan karena hal ini tidak bisa dibayar dengan *dam* (denda).

Adapun *miqat makani* adalah suatu tempat dimana para jama'ah menggunakan pakaian ihram berserta niatnya ketika hendak mengerjakan ibadah haji. Tempatnya pun berbeda-beda, sesuai denganarah daerah masing-masing para jama'ah.

b. Bermalam di Mudzalifah

Mudzalifah adalah antara Arafah dan Mina. Mabid di Mudzalifah adalah berada di Mudzalifah

mulai dari tenggah malam tanggal 10 Dzulhijjah hingga terbit fajar. Yang dimaksud mabid disini adalah bermalam (menginap), atau menginjakkan kaki di area Mudzalifah, atau cukup di atas mobil, seseorang dapat saja memasuki mulai magrib. Dalam keadaan demikian ini ia melakukan shlat fardhu dalam keadaan jama' qosor. dan harus meninggalkan Mudzalifah sebelum terbit matahari pada tanggal 10 Dhulhijjah.

c. Melontar jumroh Aqabah

Melempar jumrah aqobah ini hanya dilakukan pada tanggal 10 dzulhijjah dan mulai tenggah malam dan sampai subuh saja.

d. Bermalam di Mina

Wilayah mina terletak di Mudzalifah dan mekkah al-mukkarromah. Waktu mabit di mina yaitu antara malam tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah.

e. Melontar jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah

Molantar jumrah merupakan wajib haji. Jama'ah yang tidak melontar selama tiga hari wajib membayar dengan dam dan apabila meninggalkan sebagaian lontaran, maka harus membayar fidiyah. Pelaksanaan lontar jumrah ini

dilaksanakan pada hari-hari tasriq yaitu pada tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah.

f. Thowaf Wada

Thowaf wada bagi yang akan meninggalkan mekkah. Thowaf wada merupakan pengormatan akhir ke baitullah.

## **1.2. SOP (*Standard Operating prosedur*) Pendaftaran Ibadah Haji**

### **1.2.1. Pengertian SOP (*Standard Operating prosedur*)**

SOP (*standard operating procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013: 86).

SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik lainnya. Karena itu SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien, dan ekonomis (Tambunan, 2011: 5).

SOP atau diterjemahkan menjadi PSO (*Prosedur Standar Operasi*) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita.



Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011: 19).

SOP juga lahir dari pengelolaan usaha sehari-hari. Pengelolahaan sehari-hari yang belum tentu profesional kemudian distandarisasi agar profesional atau mendekati profesional. Oleh karena itu, SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi perusahaan (Ekotama, 2011: 21).

SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah. Hal ini biasa ditetapkan pada perusahaan yang kompetitif yakni perusahaan yang semua pekerjaan bisa diselesaikan secara tepat waktu (Ekotoma, 2011: 20). Jadi, SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi tetap efisien.

Di antara kotak-kotak dalam organisasi terdapat garis-garis yang menghubungkan satu sama lain. Garis-garis itu menunjukkan adanya kontak-kontak komunikasi antar pejabat yang ada dalam organisasi. Jenis-jenis komunikasi yang dilakukan antara lain berupa intruksi, laporan, koordinasi atau sekedar informasi. Di samping itu, ada hal

lain yang cukup penting terkandung dalam garis-garis tersebut, yaitu adanya mekanisme baku yang harus dilakukan secara standar disertai formalitas tertentu, dalam melaksanakan keperluan-keperluan tertentu. Mekanisme tersebut adalah apa yang bisa dinamakan sebagai SOP (*Standard Operation Procedure*). Dalam bahasa Indonesia istilah ini dikenal sebagai "sisdur" (sistem prosedur) (Hakim, 2010: 121).

Jadi, SOP menjadi sebuah mekanisme vital, apabila tidak di buat dan dilaksanakan dengan baik, maka manajemen sebuah perusahaan kemungkinan besar akan menjadi kacau.

### **1.2.2. Unsur-unsur SOP (*Standard Operating prosedur*)**

Unsur-unsur dalam standar operasional Prosedur sangat menentukan dalam efektifitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam suatu organisasi, maka pelaksanaan SOP itu sendiri tidak bermanfaat bagi organisasi.

Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP

mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi (Tambunan, 2013: 140).

Adapun unsur-unsur SOP yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadikan landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil pada saat melaksanakan suatu prosedur dan kegiatan.

2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan prosedur operasional standar bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

3. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagaimana ini sangat penting

untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan di dalam prosedur yang bersangkutan.

Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas. Sehingga petunjuk operasional menjadi lebih bermanfaat.

#### 4. Pihak yang terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representatif dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang, yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

#### 5. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu

sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut.

Di dalam SOP, formulir, blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir, blanko atau dokumen di dalam suatu prosedur memiliki fungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan pelaksana audit, tidak hanya berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak-pihak yang terlibat dalam prosedur. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP, dalam setiap prosedur, harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir yang digunakan dalam prosedur yang bersangkutan.

#### 6. Masukan

Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

## 7. Proses

Proses adalah tahap lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Proses (dan sub proses) adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi pengeluaran. Data dan informasi di dalam masukkan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

## 8. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

## 9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan

validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

#### 10. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut ( Tambunan, 2013: 142-165).

#### 1.2.3. Tujuan SOP (*Standard Operating prosedur*)

SOP disusun dan disajikan untuk tujuan sebagai berikut:

1. Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
2. Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi
3. Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien.
4. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain (Tambunan, 2013: 143).

#### **1.2.4. Manfaat SOP (*Standard Operating prosedur*)**

Sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Secara terperinci, peran dan manfaat SOP sebagai pedoman di dalam suatu organisasi adalah:

1. Menjadi pedoman kebijakan

Sebagai suatu pedoman kebijakan merupakan peran dan manfaat pertama SOP bagi organisasi. SOP yang efektif pastilah disusun dengan berdasarkan kebijakan yang ada dalam organisasi. Kebijakan-kebijakan ini menjadi sumber prosedur operasional standar. Jadi, boleh dikatakan bahwa, SOP adalah bentuk praktis kebijakan-kebijakan organisasi. Dan SOP menjadi sangat penting bagi organisasi untuk membuat kebijakan-kebijakan organisasi menjadi aplikatif atau layak terap dan mencapai manfaat yang optimal bagi organisasi.

2. Menjadi pedoman kegiatan

Dengan memiliki SOP, organisasi berharap bisa mengatur kegiatan-kegiatannya dengan lebih efektif (Tambunan, 2013: 108). SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap pekerjaan



agar tidak mempersulit orang yang berhubungan dengan kegiatan tersebut atau orang yang membutuhkan hasil dari kegiatan tersebut.

Sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berperan mengulangi pengulangan kerja yang tidak perlu. Karena pengulangan kerja adalah bentuk lain dari ketidak efektifan. Jadi sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan dalam kondisi apapun.

### 3. Menjadi pedoman birokrasi

Dengan penerapan SOP, seharusnya birokrasi kegiatan menjadi lebih jelas dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, peran dan manfaat ini, terkait dengan anggota-anggota organisasi pada tingkatan jabatan yang mempunyai wewenang birokrasi. SOP diharuskan menggambarkan setiap titik pengesahan birokrasi sebagai kontrol keabsahan langkah-langkah kegiatan (Tambunan, 2013: 109-110).

### 4. Menjadi pedoman administrasi

Dengan diterapkannya SOP, maka sudah seharusnya organisasi mampu menyelenggarakan administrasi kegiatan secara baik. Sangat penting bagi organisasi untuk menyelenggarakan

administrasi secara baik, sebab banyak bukti praktis yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik, tidak ada gunanya tanpa administrasi yang baik. Setiap prosedur operasional standar pada dasarnya mengandung juga kegiatan administrasi. Administrasi dalam SOP yang efektif harus diterapkan dalam setiap prosedur, yaitu dengan pengertian bahwa administrasi merupakan metode untuk memastikan bagaimana dokumen, formulir, blanko, dan laporan-laporan yang digunakan, didistribusikan, dan didokumentasikan dalam setiap prosedur yang ada ( Tambunan, 2013: 112).

5. Menjadi pedoman evaluasi kinerja

Dengan menerapkan SOP, organisasi akan mempunyai ukuran kinerja yang lebih baik. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan dengan penerapan SOP, merupakan ukuran ketaatan (*compliance*) kepada prosedur. Ukuran ketaatan ini, apabila berjalan secara optimal dapat membantu organisasi untuk mengurangi terjadinya penggelapan dan penyelewengan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanannya (Tambunan, 2013: 113).

Evaluasi kinerja yang dilakukan intensif dan teratur, dapat membantu menilai efektifitas dan efisiensi SOP, dan meningkatkan kinerja organisasi yang bersangkutan.

6. Menjadi pedoman integrasi

Melalui penerapan SOP, diharapkan organisasi memiliki rangkaian alur-alur kinerja yang terpadu satu dengan yang lainnya. Tidak ada gunanya memiliki dan menerapkan SOP apabila prosedur-prosedur yang terdapat dalam organisasi berdiri sendiri, dimana terdapat kegiatan-kegiatan yang tumpang tindih atau ada banyak penggunaan dokumen dan formulir yang berulang, terdapat banyak laporan-laporan yang tidak bermanfaat secara optimal, terjadi distribusi laporan-laporan yang tidak tepat dan malah tidak ada standar dalam penerapan prosedur (Tambunan, 2013: 115).

#### **1.2.5. Pendaftaran Ibadah Haji**

Pendaftaran Haji telah diatur dalam Undang-undang penyelenggara ibadah haji, pada Bab VI (Pendaftaran dan Kuota) pasal 26 yaitu: (a). Pendaftaran jama'ah haji dilakukan di panitia penyelenggara ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah

ditetapkan. (b). Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan pelayanan pendaftaran diatur dengan peraturan menteri.

Dalam melengkapi administrasi ketika mendaftar ibadah haji bagi calon jama'ah mudah untuk mendaftarkan dirinya, calon jama'ah cukup mendatangi kantor Kementerian Agama Kota atau Kabupaten setempat. Sementara jama'ah haji khusus bisa mendaftar di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi atau di Ditjen PHU, Kementerian Agama. Ketika mendaftar calon jama'ah harus membawa persyaratan yang ditentukan.

Dalam administrasi, pendaftar ibadah haji melalui SISKOHAT atau Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang dioperasikan secara bersambung (*online*) dengan bank penerima setoran ONH, sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian kepada pendaftar calon jama'ah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji dan di buktikan oleh bukti setoran ONH yang dicetak secara otomatis oleh Bank Penerima Setoran (BPS) ONH/BPH pada saat itu calon jama'ah haji memperoleh nomer porsi dari siskohat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan pendataan dan informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, baik untuk kepentingan manajemen, jamaah haji maupun masyarakat lainnya (Depag RI, 1998: 22).

Pendaftar haji dibuka sepanjang tahun secara *real time* dan *online* melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Prinsip yang diterapkan adalah *first come first served* sesuai nomer porsi. Artinya siapa yang mendaftar lebih dulu akan memperoleh pelayanan pemberangkatan lebih awal (Bisri, 2011: 207). Disamping itu SISKOHAT mampu memberikan percepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi dan dokumen sampai masa operasional di Embarkasi dan Arab Saudi.

### **1.3. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)**

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas diri sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas diperlukan usaha-usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap alternatif produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan, sebab tujuan utama dari pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah memenuhi rasa kepuasan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005: 121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/ dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Oleh karena itu, maka tindakan kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Syaukani, 2011: 16).

### **1.3.1. Pengertian Pelayanan Prima (*Excellent Service*)**

Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima (*Excellent Service*) merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau pelayanan waktu yang lain. Suatu pelayanan yang terbaik dalam

memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Melayani dan menolong merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat di dunia pun mereka sudah merasakannya. Mereka menerjemahkan *service* bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut:

- a. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayanimerupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus menjaga *Self Esteem* (martabat), diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanan tersebut.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, melakukan empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*sterwardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.

- c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d. *Vitory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kesenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan kedepan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- e. *Imprensive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- f. *Care, Cooperative, Communication*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkan nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalani komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- g. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memperdayakan seluruh asset yang ada (Tasmara, 2002: 100).

Dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) terdapat dua element yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan.



### **1.3.2. Prinsip Pelayanan Prima (*Excellent service*)**

Salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan adalah dengan melakukan prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*). Prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*) berdasarkan A3 (*Attitude, Attention and Action*) yang artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*). Ada tiga prinsip dasar A3 yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima (*Excellent Service*) yaitu:

#### **a. Prinsip Sikap (*Attitude*)**

Keberhasilan perusahaan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Baik secara langsung atau tidak langsung citra perusahaan akan tergambar melalui bentuk pelayanan yang kita sajikan. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

#### **b. Prinsip Perhatian (*Attention*)**

Dalam melakukan kegiatan pelayanan seseorang pada perusahaan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan

menyangkut dalam bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah:

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan daripada kepentingan utama.

c. Prinsip Tindakan (*Action*)

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat keinginan pelanggan
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran keinginan pelanggan
- 4) Mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

**1.3.3. Standar Pelayanan Prima (*Excellent Service*)**

Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan

adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaatin oleh pemberi atau menerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi atau penerima pelayanan (Ratminto, 2010: 215). Menurut keputusan MENPAN nomer 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan prima (*Excellent Service*)

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satusama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai:

- 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan

- 2) Informasi bagi penerima pelayanan
- 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
- 4) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien
- 5) Pengendalian dan acuan bagi masyarakat untuk melakukan penilaian atau memeriksa terhadap konsistensi pelaksana kerja (Ratminto, 2010: 210).

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan. Kepastian dan kurung waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan (Ratminto, 2013: 213).

c. Biaya pelayanan prima (*Excellent Service*)

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama dan sebutan apapun

sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besar dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transformasi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal atau pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

d. Produk pelayanan prima (*Excellent Service*)

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon para pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan prima

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penguasa ilmu pengetahuan sangat diperlukan karena akan mempermudah pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) kualitas pelayan harus ditekankan maka ada beberapa aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) diantaranya sebagai berikut:

- 1) Struktur: Perbaikan struktur organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat top manajemen hingga low manajemen.
- 2) Operasional: Suatu perusahaan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan apabila peningkatan operasional dilakukan artinya secara langsung kualitas pelayanan juga dilaksanakan.
- 3) Visi: Suatu perusahaan harus mengetahui arah perusahaan dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan dan dengan siapa yang akan melaksanakan.
- 4) Strategi pelayanan prima (*Excellent Service*): Merupakan cara yang telah ditentukan

perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sehingga visi dapat terwujud, strategi pelayan tersebut harus memperhatikan perilaku pelanggan, harapan pelanggan, image pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif pelanggan (Tasmara, 2002: 180).

#### **1.3.4. Kepuasan Pelayanan**

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan bagian dari pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jama'ah yang melaksanakan haji (Syaukani, 2003: 3). Kepuasan konsumen dalam hal ini jama'ah haji sangat erat kaitannya dengan pelayanan. Dalam peningkatan pelayanan haji dilaksanakan secara bertahap dan konsisten sesuai enam prinsip meliputi:

a. Mengedepankan kepentingan jama'ah.

Penyelenggara ibadah haji melibatkan banyak komponen masyarakat, terutama jama'ah. Penyelenggara ibadah haji melibatkan banyak pihak, baik di Tanah Air, selama di perjalanan, maupun ketika di Tanah Suci. Pihak-pihak yang terkait ini memiliki aturan sendiri, budaya yang berbeda, dan standar yang tidak sama.

Pemerintahan sebagai penyelenggara ibadah haji menempatkan kepentingan jama'ah sebagai faktor yang utama yang didasarkan pada pemenuhan hak jama'ah dengan sebaik-baiknya. Dengan prinsip ini, penyelenggara haji tidak sekedar diarahkan kepada pencapaian standar pelayanan, tapi lebih dari itu yaitu pencapaian yang terbaik dan kepuasan jama'ah (*customer satisfaction*).

Sesuai hasil survai Badan Pusat Statistik terhadap penyelenggara ibadah haji tahun 1431 H/2010 M diperoleh hasil keseluruhan total indeks kepuasan jama'ah haji pada saat operasional haji di Arab Saudi adalah 81,45%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan jama'ah haji indonesia tergolong “memuaskan di atas standar”.

b. Pemenuhan rasa keadilan.

Adil berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya. Bersikap adil berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak orang lain. Dalam penyelenggara haji, bersikap adil diimplementasikan dengan memberikan layanan yang menjadi hak jama'ah tanpa dipengaruhi pertimbangan lain, kecuali karena



hak jama'ah. Dalam memperlakukan jemaah haji yang jumlahnya banyak dengan karakter yang berbeda-beda, harus diletakkan secara proporsional.

Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi. Yaitu pendaftaran secara online yang menempatkan jama'ah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan mendapatkan porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang mendaftar belakangan. Istilahnya *first come first served*.

Kebijakan lain yang berorientasi pada keadilan adalah penentuan tempat pemondokan secara undian (*qur'ah*). Semua jama'ah haji memiliki kesempatan sama untuk menempati pondokan dekat Masjidil Haram yang menjadi harapan semua jama'ah haji. Jumlah jama'ah yang begitu besar tidak semuanya dapat tertampung di ring I. Akibatnya, ada jama'ah yang pemondokannya di ring II. Penentuan siapa yang di ring I atau di ring II tidak didasarkan pada latar belakang jama'ah, tetapi hasil *qur'ah*.

Dalam kondisi tertentu memang ada kebijakan khusus, yang diambil demi rasa keadilan. Sebagai contoh jama'ah haji yang ketika di Mekkah menempati pondokan di ring II, diharapkan ketika di Madinah menempati pondokan di Markaziah. Prinsip keadilan diterapkan dalam segala pemberian layanan untuk jama'ah haji.

c. Memberikan kepastian.

Semua umat Islam bertekad menjalankan ibadah haji sebagai kewajiban rukun islam yang kelima. Sebagaimana mereka telah mendaftar untuk mewujudkan niat tersebut. Calon jama'ah yang telah mendaftar berharap dapat berangkat ke Tanah Suci. Kebijakan numerisasi memungkinkan calon jama'ah mengetahui waktu keberangkatannya ke Tanah Suci sehingga dapat mempersiapkan lebih baik lagi.

Kepastian keberangkatan tersebut juga harus menjamin tidak saja waktu, juga penerbangan dan layanannya, baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Jama'ah haji tidak boleh tidak diberangkatkan karena alasan penerbangan atau kesalahan administrasi, sebagaimana terjadi pada kelompok jama'ah haji tertentu sehingga

terlantar. Kebijakan sewa pesawat bertujuan untuk memberikan kepastian keberangkatan dan kepulangan jama'ah. Jama'ah haji yang telah memenuhi persyaratan dijamin mendapatkan layanan yang menjadi haknya.

- d. Prinsip efisien, transparan, akuntabilitas, dan profesional.

Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah efisien, transparan, akuntabel, dan profesional. Pemerintahan yang berwenang menyelenggara haji berkewajiban menerapkan prinsip ini.

Penyelenggara haji dilakukan secara efisien. Misalnya pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui lelang terbuka guna memperoleh harga rendah dengan tetap memperhatikan kualitas. Pengadministrasian keuangan haji dilakukan secara transparan antara lain dilakukan pembahasan biaya haji dengan DPR-RI secara terbuka dan laporan neraca keuangan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat.

Demikian pula pengelolaan keuangan haji dilakukan secara akuntabel lewat pemeriksaan BPK-RI, di samping itu dilakukan pemeriksaan oleh BPKP dan Inspektorat Jenderal selaku

aparatus pengawas fungsional intern pemerintahan.

Dengan prinsip profesional, diharapkan para petugas dapat melakukan tugas dan kewajibannya secara tepat dan benar. Di samping itu, petugas diharapkan juga memiliki dedikasi yang tinggi, tekun. Dan sabar melaksanakan tugas serta mampu melayani jama'ah yang jumlahnya banyak sekali di Arab Saudi.

e. Prinsip nirlaba.

Pemerintah dalam penyelenggara haji tidak mencari keuntungan (non profit) tetapi mementingkan pelayanan (*service oriented*). Hal ini di buktikan sejak penyusunan rancangan program dan penyusunan program dan anggaran haji yang sama sekali tidak merencanakan adanya keuntungan. Rancangan tersebut pada saat pembahasan dengan DPR juga tidak dirancang untuk mencari keuntungan. Bahkan DPR masih melakukan pengetatan untuk mencapai biaya haji yang semurah-murahnya. Dengan prinsip nirlaba ini adalah pertanyaannya adalah dari mana biaya

operasional dan petugas haji? Biaya operasional dan petugas haji di alokasikan dari APBN.

Meskipun sudah dilakukan biaya pengetatan biaya haji dengan prinsip nirlaba, kadang masih ada efisiensi dari pelaksanaan anggaran seperti efisiensi dari pengadaan buku manasik karena pemenang tender menawarkan dibawah HPS. Hasil efisiensi operasional haji secara keseluruhan digunakan untuk kepentingan umat melalui Badan Pengelola Dana Abadi Umat, bukan untuk aparat atau petugas haji.

f. Mengedepankan sahnya ibadah.

Inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun, ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji (manasik) yang membuat jama'ah bingung. Sebab perkembangan jama'ah dan kondisi di Arab Saudi membuat jama'ah tidak selalu bisa melakukan ibadah sesuai pendapat tersebut. Karena itu pemerintahan menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah dari pada mencari afdhaliat (keutamaan). Penetapan prinsip ini didasarkan atas fatwa Majelis Ulama

Indonesia dan pendapat ulama Arab Saudi. Karena ibadah merupakan inti penyelenggara ibadah haji, kebijakan yang akan ditetapkan harus menjamin terlaksananya ibadah dengan baik yang dilandasi oleh standar minimal pelayanan dan keikhlasan hati (Bisri, 2011: 129).