

**PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI
DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2015**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)
Jurusan Manajemen Dakwah

Disusun oleh :

Nif'ah Antis Watin Alfa
111311025

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2015**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI SEMARANG
Jl. Prof.Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

PERSETUJUAN PEBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Skripsi
a.n Nif'ah antis watin alfa

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang

Assalamua'laikum Wr.Wb

Setelah kami meneliti dan memperbaiki sebagaimana mestinya,
skripsi Mahasiswa dibawah ini :

Nama : Nif'ah antis watin alfa
NIM : 111311025
Semester : 9 (sembilan)
Konsentrasi : Manajemen Wisata Religi Haji dan Umroh
Judul Skripsi : Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015

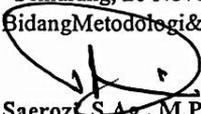
Dengan ini kami setuju untuk di lanjutkan sesuai prosedur yang
telah di tentukan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan digunakan
sebagai persyaratan pengerjaan skripsi dan hal-hal yang berkaitan. Atas
perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamua'laikum Wr.Wb

BidangSubstansiMateri


Dr.Moh. Fauzi M.Ag
NIP. 197205171998031003

Semarang, 20 November 2015
BidangMetodologi&Tatatulis


Saerozi S. Ag., M.Pd
NIP. 19710605 199803 1 004

SKRIPSI
PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2015

Disusun oleh

Nifah Antis Watin Alfa
111311025

telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 16 Desember 2015
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua/ Penguji I



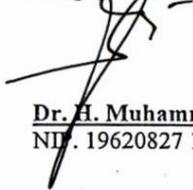
Dr. H. Najahan Musvafak, M.A.
NIP. 19701020 199503 1 001

Sekretaris/ Penguji II



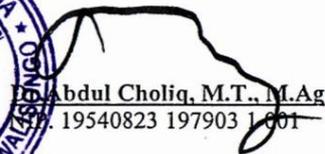
Saerozi, S. Ag., M.Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004

Penguji III



Dr. H. Muhammad Sultan, M. Ag.
NIP. 19620827 199303 1 004

Penguji IV



Abdul Choliq, M.T., M.Ag.
NIP. 19540823 197903 1 001

Pembimbing I



Dr. Moh Fauzi, M. Ag.
NIP. 197205171998031003

Pembimbing II



Saerozi, S. Ag., M. Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja 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 di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 20 November 2015



Nifah Antis Watin Alfa

NIM. 111311025

KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW yang memberikan cahaya terang bagi umat Islam dalam mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam perjalanan penulisan skripsi ini telah banyak hal yang telah dilalui oleh penulis yang bersifat cobaan, tantangan serta godaan dan lain sebagainya yang sangat menguras energi yang cukup banyak. Dan *Alhamdulillah* akhirnya dapat membuahkan hasil selesainya skripsi ini dengan judul Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015. Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini kecuali *Jazakum Allah Ahsan al Jaza' Jaza'an Katsira*. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. Selaku rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Dekan I,II,III.

3. Drs.H. Fachrur Rozi, M.Ag, selaku Kajur Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Moh Fauzi, M.Ag, selaku pembimbing I dan Saerozi, S.Ag., M.Pd, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sejak awal penulisan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
5. Dr. Moh Fauzi, M.Ag, selaku dosen wali studi yang telah memberikan pengarahan yang begitu banyak.
6. Para Dosen dan staf-stafnya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta membantu dalam proses penyelesaian perkuliahan, urusan birokrasi dan lain sebagainya selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Para pegawai seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng yang telah berkenan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
8. Ayah, Ibu, Adik yang senantiasa memberikan motivasi dan mendoakan disetiap perjalanan penulis dalam menjalani hidup.
9. Sahabat-sahabat keluarga besar Manajemen Dakwah 2011, Zuma, Wila, Hassa, Tary, Chafi, Ica, Risky, Amoey, Devia, Meymey, Faizah dll yang telah menghibur penulis dan selalu memotivasi penulis. Semoga perjuangan kita akan memberikan kesuksesan.

10. Dan semua saja yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan dalam lembaran kertas kecil ini. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih.

Dengan segala kerendahan hati dan juga puji syukur kepada Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, semoga amal Bapak dan Ibu beserta para staf-stafnya dan juga semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu diterima semua amal shalehnya di sisi Allah SWT, *Amin*.

Akhirnya, skripsi ini dapat selesai, meskipun sangat sederhana dan masih banyak kekurangan mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi semua orang dan khususnya bagi penulis sendiri.

Semarang, 20 November 2015

Penulis

Nif'ah Antis Watin Alfa

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat dorongan serta semangat dari keluarga dan sahabat sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini, tanpa adanya dukungan moril tentunya penulis akan mendapat hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu, atas dasar itu penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Untuk Ibuku Siti Zulaekho, tiada kata yang bisa saya ucapkan untuk semua pengorbanannya selama ini.
2. Untuk Ayahku H. Ali Rahmat Hidayat yang senantiasa membimbing, memotivasi dan mendo'akan setiap langkah perjalananku.
3. Untuk Adikku Maulana Fahmi Idris dan Muaz Hajar Azzumarra semoga Allah menjadikan kalian anak yang senantiasa berbakti kepada orang tua serta berguna bagi Nusa dan Bangsa.
4. Sahabatku Zumrotul Ma'unah yang selalu mensupport dan memotivasi serta memberi semangat tanpa henti-hentinya kepada penulis.

MOTTO

خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ

Artinya: Jadilah pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang makruf, serta jangan pedulikan orang-orang yang bodoh.

(Q.S Al-A'raf 199)¹.

¹ Sunaryo , *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag RI, 1983), hlm.555

ABSTRAKSI

Nif'ah Antis Watin Alfa, (111311025) *Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*. Skripsi : Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang, November 2015

Pelaksanaan ibadah haji hingga saat ini telah mengalami perkembangan, sejalan dengan proses perkembangan sosial-politik Indonesia. Telah diperlihatkan pergeseran-pergeseran dan perubahan dalam manajemen pelaksanaan haji di Indonesia, khususnya berkaitan dengan pemerintah. Pengelolaan dokumen haji adalah proses mendokumentasikan segala hal yang menyangkut dengan dokumen haji yang disesuaikan dengan prosedur. Pengelolaan dokumen haji melibatkan kegiatan pengumpulan, pemeriksaan, pemilihan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan.

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan pendekatan manajemen. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan diperoleh dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan kepustakaan yang terkait dengan judul skripsi ini.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sudah menerapkan manajemen dokumen dengan baik sesuai dengan perundang-undangan serta melalui mekanisme yang telah ditentukan. Kantor wilayah kementerian agama dalam menyelenggarakan pengelolaan dokumen cepat dan tidaknya tergantung dari proses paspor dari kantor kabupaten dan proses visa di pusat, sehingga tidak dapat bekerja sendiri secara maksimal. Adapun yang berkaitan dengan kendala-kendala manajemen dokumen haji yaitu secara internal di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng sejauh ini tidak ada kendala, adanya kendala disebabkan dari faktor eksternal yaitu pihak pembuatan dokumen diluar kantor wilayah kementerian agama Provinsi Jateng seperti keterlambatan paspor atau kesalahan dalam penulisan nama. Yang lebih memprihatinkan terjadinya keterlambatan visa akibat kurang cepatnya SDM dan system *e hajj* yang diterapkan oleh pemerintah Arab Saudi.

Kata Kunci: Pengelolaan, Dokumen Haji, Kanwil Kemenag Prov. Jateng.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO.	ix
ABSTRAK.	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.	1
B. Rumusan Masalah..	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.	7
D. Kajian Pustaka.	8
E. Metodologi Penelitian.	10
BAB II PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI PERSPEKTIF TEORITIS	
A. Konsep Pengelolaan Dokumen.....	16
1. Pengertian Pengelolaan..	16
2. Pengertian Dokumen	26
3. Kriteria dan Bentuk Dokumen.....	27
4. Pengelolaan Dokumen.....	29
B. Teori manajemen dakwah	34
C. Prinsip-prinsip manajemen dakwah	38

D. Konsep Haji.....	44
1. Pengertian Haji	44
2. Pelayanan Jamaah Haji.....	52
3. Dokumen Haji.....	54

**BAB III PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH**

A. Sejarah Ibadah Haji	56
B. Sejarah Penyelenggaraan Haji di Indonesia..	57
C. Bidang Penyelenggara Haji	64
D. Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah.....	67
E. Kendala-kendala Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.....	77

**BAB IV ANALISIS PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

A. Analisis Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah	78
1. <i>Strength</i> (kekuatan)	81
2. <i>Weaknesses</i> (kelemahan).....	84
3. <i>Opportunities</i> (Peluang).	85
4. <i>Threats</i> (hambatan)...	85

B. Analisis kendala-kendala dalam pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah.....	87
--	----

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran-saran.. ..	89
C. Penutup.. ..	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat ditunjang dengan perkembangan teknologi yang cepat saat ini berpengaruh terhadap kemajuan bisnis di sektor pemerintah dan swasta. Kemajuan ini seiring dengan sistem manajemen yang semakin baik dalam pelaksanaan perkantoran. Dalam kegiatan perkantoran berhubungan dokumen, maka dibutuhkan pengelolaan dokumen yang tepat sehingga perusahaan atau organisasi memperoleh keefektifan dan efisiensi dalam kegiatan kearsipannya.

Di era sekarang ini, pengelolaan dokumen tidak hanya bagaimana menyimpan data-data yang ada, namun bagaimana data yang dirawat dan dijaga, karena diantara data yang ada terdapat data yang memiliki peran yang sangat penting. Di dalam dokumen tersimpan banyak data, mulai dari data-data yang sederhana hingga data-data yang penting. Dapat dibayangkan apabila dokumen tidak dikelola dengan baik, tentu perusahaan atau organisasi akan mengalami kerugian besar.

Pengelolaan dokumen haji adalah proses mendokumentasikan segala hal yang menyangkut dengan dokumen haji yang disesuaikan dengan prosedur. Pengelolaan dokumen haji melibatkan kegiatan pengumpulan, pemeriksaan,

pemilihan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam proses pengelolaan dokumen haji yang memungkinkan isi dokumen dapat diakses, pemrosesan dokumen, mengklasifikasikan dan mengindeks, menyiapkan, menyimpan dokumen, pencarian kembali dan penyajiannya.

Dokumen mempunyai identifikasi berupa judul, nomor (*document code*), tanggal, nomor revisi dan tanggal revisi serta otoritas yang menyatakan siapa yang berwenang untuk menerbitkan dan mengesahkan dokumen. Pengelolaan dokumen haji dikelola dengan baik sesuai dengan prosedur pengelolaan dokumen haji berdasarkan peraturan Menteri Agama RI. Alasan pentingnya pengelolaan dokumen haji dapat mempermudah langkah kerja yang relatif rumit, dokumen juga dapat menunjang konsistensi dan kualitas hasil kerja, dokumen juga dapat mempermudah penelusuran (*audit trail*).¹

Karena pentingnya suatu manajemen dalam pengelolaan dokumen haji dalam instansi pemerintah yaitu Kementerian Agama, maka dibentuknya bagian khusus yang bertugas mengelola dokumen tertentu dengan bekerjasama dengan instansi yang terkait dengan kompetensi dalam pengelolaan dokumen yang dibutuhkan. Melihat fenomena tersebut menuntut adanya pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan perlunya penyempurnaan sistem dan

¹Priska Devi Setyasri, “*Prosedur Pengelolaan Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Konimex Pharmaceutial Laboratoris Sukoharjo*”, Surakarta: 2011. hlm.2

manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus agar dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas sesuai dengan penyelenggaraan haji.²

Pengembangan manajemen dan keorganisasian yang didukung dengan sistem dan prosedur yang berbasis komputer merupakan instrumen strategis yang dibutuhkan dalam menghadapi era globalisasi ini.

Kondisi saat ini terdapat beberapa permasalahan utama dalam pelaksanaan penyelenggaraan haji salah satunya adalah masalah sisi proses pelaksanaan yaitu belum terstandarisasinya sistem dan prosedur yang ada (belum adanya standar baku mutu proses pelayan dan operasional haji) dan lemahnya sosialisasi sistem dan prosedur pengelolaan dokumen haji yang sudah dibuat. Serta masih sedikitnya kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan dokumen, penyimpanan data dan data *backup*.³

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengamanatkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dan bekerjasama dengan

² Kementerian Agama Republik Indonesia Dirjen PHU, *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, Jakarta: Kemenag RI DPHU, 2010. hlm.iv

³ Miftahul Mulana dan Dana Indra Sensuse, *Perancangan Strategis Sistem Informasi Studi Kasus Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Departemen Agama RI*, Jakarta: UI. hlm.1

masyarakat, Kementerian atau Instansi terkait serta pemerintahan Arab Saudi.⁴

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah sebagai instansi yang dinaungi oleh Menteri Agama berupaya keras menjalankan pengelolaan dokumen haji sesuai dengan peraturan pemerintah, karena sebagaimana kita ketahui bahwa dokumen haji adalah dokumen perjalanan antar negara yang didalamnya berlaku hukum internasional, yang diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1992 tentang surat Perjalanan Republik Indonesia.

Menurut Muhammad M. Basyumi dalam bukunya Reformasi Manajemen Haji, prosedur penyelesaian dokumen haji meliputi kegiatan penulisan biodata secara otomatis melalui sistem komputerisasi haji (SISKOHAT), penempelan foto dan penandatanganan oleh yang berwenang sehingga sah sebagai dokumen haji. Paspor haji tersebut dikirim ke Ditjen Bimas Islam dan penyelenggaraan haji untuk selanjutnya diteliti dan diselesaikan proses pemvisaannya ke Kedutaan Besar Arab Saudi, dan memperoleh visa maka paspor haji tersebut telah sah sebagai dokumen perjalanan haji.⁵

Berkaitan dengan pengelolaan dokumen haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah selaku penyelenggara ibadah haji diharapkan mampu menjalankan

⁴UU No.13 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁵Kementrian Agama Republik Indonesia Dirjen PHU, *Petunjuk Teknis Penyelenggara Ibadah Haji*, Jakarta: Kemenag RI DPHU, 2011. hlm.1

amanat dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen haji sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak melakukan tindakan yang menyimpang.

Seperti halnya kasus pada tahun 2013 tepatnya di Nanggroe Aceh Darussalam ditemukannya kasus pemalsuan dokumen haji yang dilakukan oleh oknum tertentu dengan mengganti biodata jamaah haji yang telah meninggal. Tindakan tersebut tentunya meresahkan pemerintah selaku penyelenggaraan haji dan umroh. Permasalahan ini mempengaruhi teknis pengurusan dokumen haji serta menghambat pemberangkatan jamaah itu sendiri ke tanah suci.⁶

Selain itu baru-baru ini di tahun 2015 terjadi keterlambatan visa jamaah haji yang mengakibatkan hampir batalnya pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci. Sekitar 22 ribu calon jamaah haji Indonesia terlantar dan terancam batal ke tanah suci (Makkah-Arab Saudi-Red) untuk menunaikan ibadah haji tahun 2015. Sesuai laporan yang masuk ke Komisi VIII DPR, jamaah calon haji yang terancam batal ke Mekah, berasal dari Embarkasi Medan, Padang, Solo, Surabaya, dan Makassar.⁷

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mengklaim berusaha keras menuntaskan visa bagi calon haji. Seluruh petugas

⁶ Lihat Damanhuri Zuhri, "Usut Oknum Pemlsu Dokumen Haji", *Republika*, 05 Oktober 2013.

⁷ Syafji Ali, "Visa Haji Terlambat Sangat Memprihatinkan" dalam www.pikiran-rakyat.com/info-haji/2015/08/25/339805. Diakses pada 23 Desember 2015.

yang menangani dokumen perjalanan dan staf Kedutaan Besar Arab Saudi bekerja selama 24 jam. "Mudah-mudahan hari-hari ini bisa dituntaskan," katanya dalam sarasehan di Universitas Islam Malang, Kamis, 27 Agustus 2015. Menurutnya, persoalan visa haji terjadi karena faktor teknis. Pemasukan (*input*) data dokumen membutuhkan waktu lama karena ada perubahan dibanding tahun lalu. Data yang dimasukkan lebih rinci, seperti nama jemaah, nomor paspor, maskapai, hotel, catering, dan transportasi darat.

Data itu dikelola dalam satu sistem, yakni *E-Haji*. Karena keterbatasan petugas dan kesalahan calon haji dalam menulis nama dan meletakkan foto, data itu ditolak sistem. Akibatnya, perlu pendataan ulang. Sedangkan calon haji yang tertunda keberangkatannya karena keterlambatan visa akan diikutkan dalam kelompok terbang atau kloter berikutnya.

Jumlah yang tertunda lebih sedikit dibanding berangkat tepat waktu. Waktu proses mengurus visa, kata Menteri Lukman, tak bisa ditentukan. Namun petugas Kementerian Agama akan berusaha lebih keras menyelesaikan persoalan itu.⁸

Sebagaimana diketahui bahwa pengurusan dokumen merupakan hal yang rumit karena data-datanya yang diberikan sebagai informasi harus benar dan valid, salah satunya yaitu

⁸ Lihat Artika Rachmi Farmita, "Menteri Agama Berjanji Visa Haji Tuntas Besok", Tempo, 25 Agustus 2015.

mengenai proses pelaksanaan penyelenggaraan yang belum terstandarisasinya sistem dan prosedur pengelolaan dokumen.

Melihat latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015”.

B. Rumusan Masalah

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng ?
- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, meningkatkan pengetahuan dan wawasan terutama berkaitan dengan keilmuan manajemen dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.

b. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan dasar pijak bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng dalam mengelola dokumen-dokumen jamaah haji agar lebih efektif dan efisien.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka penulis mencoba menampilkan beberapa skripsi yang telah dibuat oleh penulis lain, yang berkaitan dengan judul skripsi antara lain sebagai berikut :

Pertama, skripsi yang ditulis Muhammad Ali Yusni tahun 2006 dalam skripsinya yang berjudul “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*” mengemukakan bahwa Berdasarkan penelitian penulis di lapangan, bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada

bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan amanat pemerintah serta pada pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis di lapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan professional oleh pegawai Kemenag Samarinda.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Asmahwati tahun 2008 dalam skripsinya yang berjudul “*Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KbiH Bina Umat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*” Menyatakan bahwa KBIH Bina Umat merupakan salah satu biro jasa yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji yang bergabung dengan KBIH Bina Umat. Untuk itu KBIH Bina Umat dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan yaitu meramalkan dan perhitungan masa depan, penetapan maksud atau tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Risyad Pakar Lubis tahun 2005 dalam skripsinya yang berjudul “*Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji Ditinjau Dari Sudut Hukum Administrasi Negara (Studi Kasus Pada Bandara Embarkasi Polonia Medan)*” Mengatakan bahwa PPIH embarkasi Polonia

Medan masih menghadapi hambatan, antara lain kejadian yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti keterlambatan pesawat di Arab Saudi, meningkatnya tuntutan masyarakat di luar kemampuan yang ada, kebijakan, aturan dan prosedur yang sering berubah, kesimpang-siuran hak dan kewajiban sebagian unsur panitia dan adanya anggapan di kalangan sebagian panitia bahwa musim haji merupakan kesempatan untuk memperoleh pendapatan tambahan.

Skripsi di atas meneliti masalah proses pelaksanaan ibadah haji. Namun penelitian ini menjabarkan tentang pelaksanaan pengelolaan dokumen haji. Penelitian ini lebih mengarah kepada pengelola yaitu Kementerian Agama. Dalam hal ini adalah Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

E. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Secara harfiah, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskriptif mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.⁹

Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

⁹Sumadi Suryabrata. *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pres. 2012). hlm. 75

lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹⁰ Dalam hal ini penulis memilih metode kualitatif ini, agar dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tepatnya di Jalan Sisingamangaraja No.5 Kota Semarang.

3. Sumber data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan :

- a. Sumber data primer, yaitu data Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.¹¹ Dalam hal ini yang digunakan sumber data primer adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji.
- b. Sumber data sekunder, yaitu sejumlah kepustakaan yang relevan dengan skripsi ini namun sifat hanya pendukung.

¹⁰ Lexy J. Moeleng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rodakarya, 1993). hlm.3

¹¹ Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), hlm.91

Kepustakaan yang dimaksud adalah berupa buku-buku, artikel-artikel dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pembahasan tentang manajemen pengelolaan dokumen haji di kantor wilayah provinsi Jawa Tengah tahun 2015.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah usaha memperoleh dan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan secara akurat serta mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut.¹²

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹³ Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi-informasi dari sumber-sumber data yaitu Kepala Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji.

¹²Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2011). hlm.3

¹³*Op.cit.*, Moeleng. hlm. 186

c. Dokumentasi

Dalam bukunya Prof. Dr. Lexy J. Moeleng yaitu metodologi penelitian kualitatif mendefinisikan bahwa dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹⁴ Penulis menggunakan data-data dan sumber-sumber yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Sedangkan data-data ini, penulis peroleh dari buku-buku, profil, arsip-arsip, maupun diktat-diktat dokumen haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.¹⁵

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, wawancara, dokumen resmi, penafsiran data, pengecekan data, dan memberi makna. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif artinya data yang

¹⁴Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2010). hlm.73

¹⁵*Ibid*, Moeloeng , hlm 248

diperoleh kemudian disusun dan digambarkan apa adanya, yaitu hanya merupakan penyajian fakta tanpa melakukan hipotesis, semata-mata untuk memberikan gambaran dari sudut individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat sehingga dapat dijadikan kesimpulan logis terhadap permasalahan yang diteliti.¹⁶

Analisis kualitatif ini dilakukan dengan menempuh langkah yaitu mendeskripsikan bentuk manajemen dalam pengelolaan dokumen haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah :

- Bab I : Pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang pendahuluan, meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teoritik, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.
- Bab II : Pengelolaan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah perspektif teoritis. Pada bab ini menguraikan secara lengkap landasan teori dan literturnya berkaitan dengan penelitian mengenai pengertian pengolahan,

¹⁶ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta,1993). hlm.202

pengertian dokumen haji, teori manajemen dakwah, konsep jamaah haji.

- Bab III : Gambaran umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Pada bab ini membahas tentang sejarah ibadah haji dan penyelenggaraannya di Indonesia, bidang penyelenggaraan haji, Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah serta kendala-kendala Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah
- BAB IV : Analisis Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Kementerian Provinsi Jawa Tengah. Dalam hal ini adalah analisis mengenai pengelolaan dokumen haji serta kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jateng.
- BAB V : Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI PERSPEKTIF TEORITIS

A. Pengelolaan Dokumen

1. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari “*management*”. Terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu diIndonesiakan menjadi “manajemen”. Oleh karena itu penulis menggunakan istilah manajemen untuk membahas konsep pengelolaan.¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti proses, cara atau perbuatan mengelola, sedangkan mengelola berarti mengendalikan atau menyelenggarakan.²

Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.³ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan

¹ Suharsismi, Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa, sebuah Pendekatan evaluatif* ed. 1, cet 3, (Jakarta: PT Rajawali, 1992). hlm.7

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), cet. Ke-4, h. 441.

³ Hasibuan, *Manajemen Arsip Dinamis*, (Jakarta: Gramedia, 2001). hlm.2

agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan lancar, efektif dan efisien.

Menurut Winarno Hamiseno, Pengelolaan adalah substantifa dari mengelola. Sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusutan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan sampai dengan pengawasan dan penilaian.⁴ Dijelaskan selanjutnya bahwa pengelolaan menghasilkan sesuatu yang dapat menjadi sumber meningkatkan penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.

Dalam pelaksanaannya selalu ada tahap-tahap seperti pengurusan, pencatatan dan penyimpanan dokumen. Pengurusan akan lebih mudah dan lancar apabila di dalam perencanaan dan pengorganisasian cukup mantap. Kemantapan kedua kegiatan tersebut ditunjang adanya data lengkap, teruji kebenarannya. Sedangkan pencatatan perlu dilaksanakan secara *ontinue* dan tetap waktunya sehingga memudahkan pengawasan serta pengumpulan dokumen. Pengumpulan dokumen yang tertib dan teratur akan melancarkan pencarian data dan memantapkan pembuatan rencana.

Dari yang dikemukakan oleh Winarno dapat disimpulkan bahwa pengelolaan meliputi banyak kegiatan dan semua nya itu bersama-sama menghasilkan suatu akhir

⁴*Op.cit*, Suharsimi, Arikunto. hlm 8

yang memberikan informasi bagi penyempurnaan per kegiatan.

Seperti yang dijelaskan diatas pengelolaan sama dengan manajemen. Disebut manajemen karena pengelolaan termasuk dalam salah satu fungsi manajemen yang kegiatannya juga terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengendalian untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen atau pengelolaan adalah suatu seni mengatur atau mengelola semua sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu untuk lebih memahami manajemen maka penulis mencoba menjelaskan pengertian manajemen menurut para ahli :

Menurut Gr Terry manajemen adalah proses atau langkah-langkah tertentu yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu.⁵

Menurut John D. Millet, Manajemen adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard manajemen merupakan seni dan ilmu dalam perencanaan, pengarahan, pengorganisasian,

⁵George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Penerjemah J. Semith D, FDM, (Jakarta: Bumi Aksara,1991). hlm.9

pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.⁶

Menurut Mary Parker Follet (1997), Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain.⁷ Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno, “management” yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sedangkan efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisasi, dan sesuai dengan jadwal.⁸

Menurut James, Manajemen adalah kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam membentuk organisasi.⁹ Menurut Dawam Rahardjo manajemen adalah suatu keahlian atau keterampilan (seni) untuk mencapai suatu tujuan produksi barang atau jasa yang dimiliki oleh seorang penguasa atau manajer.¹⁰

⁶ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2005). hlm. 1.

⁷ Ernie Tisnawati, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2009). hlm.. 5.

⁸ Undang Ahmad Kamaluddin, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009). hlm. 27.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Dawam Raharjo, *Etika Ekonomi dan Manajemen*, (Yogyakarta: PT.Tiara Wacana Yogya, 1990). hlm. 134.

Menurut Orday Tead (1951) "*Management is process and agency which direct and guides the operation of an organization in the realizing of established aim*", (manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan, membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan).¹¹

Menurut Taylor, Manajemen adalah upaya menyelaraskan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan staff, dan pengendalian atas semua aktivitas sehingga seluruh elemen organisasi mampu berinteraksi secara harmonis guna mencapai tujuan akhir organisasi.¹²

Menurut Sofyan Assauri menjelaskan bahwa Manajemen adalah sebutan yang sebenarnya mempunyai prinsip dan fungsi manajemen yang sama. Keduanya memberikan arahan agar bertindak sistematis dalam mencapai apa yang telah direncanakan dengan tepat, efektif dan efisien. Adapun yang menjadi ciri khas atau membedakan keduanya adalah bahwa manajemen itu berlaku untuk umum dan diterapkan dalam bidang apapun yang memerlukan aplikasi manajemen.¹³

Menurut John G. Glover mendefinisikan Manajemen sebagai kepandaian manusia menganalisa,

¹¹ Panji Anoraaga. Dkk, *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995), cet. Ke-1. hlm . 76.

¹²*Ibid.*

¹³ Sofyan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: FE-UI Jakarta, 1997), Edisi Revisi. hlm. 197.

merencanakan, memotivasi, menilai dan mengawasi penggunaan secara efektif sumber-sumber manusia dan bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu cara untuk mengendalikan atau pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*coordinating*), dan pengawasan (*controlling*), untuk mencapai tujuan akhir.¹⁴

Menurut Soedjadi, menyatakan bahwa Manajemen adalah proses kegiatan pencapaian tujuan melalui kerjasama. Sedangkan Terry, mencoba membatasi manajemen ke dalam proses atau langkah-langkah tertentu yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu. Dari batasan Terry tersebut ada empat batasan pokok manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.¹⁵ Menurut Ahmadi untuk mencapai tujuan akhir tersebut melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.¹⁶

¹⁴Buchari Alma, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: CV. Albeta, 1997), cet. Ke-7. hlm. 118-119

¹⁵George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Penerjemah, J. Semith D.F.M., (Jakarta: Bumi Aksara, 1991). hlm.9

¹⁶ Ahmadi, Syukran Nafis, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet II (Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2012). hlm. 12.

Manajemen menurut beberapa pengertian di atas dapat dipahami, yaitu proses kegiatan pencapaian tujuan melalui kerjasama melalui langkah-langkah atau proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tersebut.

Phase utama fungsi manajemen secara umum :

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan melalui cara yang tepat dan sistematis untuk mencapai tujuan.¹⁷ Rencana dapat digunakan juga sebagai pedoman bagi organisasi untuk mengalokasikan sumber daya yang dimiliki, merancang kegiatan dan system pengendalian serta tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan. Menurut Hani Handoko, perencanaan adalah :

Pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam mana perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang saat periode di buat.¹⁸

¹⁷*Ibid.*, hlm 12

¹⁸ Hani Handoko, *Manajemen*, edisi kedua (Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta, 2012), hlm. 77

Uraian di atas menunjukkan bahwa perencanaan merupakan proses penetapan tujuan melalui pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses membentuk kerja sama antara dua individu atau lebih dalam sebuah struktur tertentu untuk mencapai tujuan atau seperangkat tujuan¹⁹ Pengorganisasian (*organizing*) juga diartikan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya.²⁰

Struktur organisasi tersebut dapat digunakan sebagai sarana untuk mengatur berbagai hubungan antar individu sehingga kerja sama yang diinginkan dapat terjalin. Jalinan yang kuat dari kerja sama tersebut akan menciptakan sinergi bagi pengembangan organisasi di masa mendatang. Selain itu, organisasi juga dapat melaksanakan penarikan calon staf yang prospektif sesuai dengan syarat kerja yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

¹⁹Ahmadi, Syukran Nafis, *Op.Cit.*, hlm.29.

²⁰Hani Handoko, *Op.Cit* hlm.167

c. Pengarahan

Pengarahan merupakan proses mengarahkan dan mempengaruhi anggota organisasi secara individual maupun keseluruhan dalam rangka melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan atau seperangkat tujuan.²¹

d. Pengendalian dan Pengawasan

Pengendalian adalah proses menjamin atau memastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan atau seperangkat tujuan sesuai dengan perencanaannya.²² Dalam organisasi pengendalian perlu dilakukan, hal ini untuk mengendalikan kualitas secara menyeluruh, baik dari masukan (*input*), ketika proses maupun pengeluaran (*output*).

Sehubungan dengan pengendalian, Hani Handoko menambahkan bahwa dalam organisasi perlu adanya pengkoordinasian. Koordinasi yang dimaksudkan adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan –satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.²³

²¹Ahmadi, Syukran Nafis, *Loc.cit.*

²²*Ibid.*, hlm. 30

²³Hani Handoko, *Op.Cit.*, hlm. 195.

Manajemen dalam suatu organisasi, sesuai dengan uraian tersebut sangat diperlukann. Ada tiga alasan utama tujuan diperlukannya manajemen, yaitu :

- 1) Untuk mencapai tujuan.

Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.

- 2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan.

Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi, seperti karyawan dan pemilik, pelanggan, konsumen, pemerintah dan lainnya.

- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas

Salah satu cara untuk mengukur suatu kerja dalam organisasi adalah efisiensi dan efektivitas, hal ini memerlukan manajemen yang baik.²⁴

2. Pengertian Dokumen

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah “Dokumen” berarti surat yang tertulis atau tercetak yang

²⁴T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta : BPF, 2012), hlm.6

dapat dipahami sebagai bukti keterangan (seperti, akta kelahiran, surat nikah dan surat perjanjian).²⁵

Kata dokumen dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan istilah record ataupun recorded material.²⁶ Yang dimaksud dengan dokumen ini sudah tentu semua bahan pustaka, baik tulisan, cetakan, *tapes*, film, *filmstrip*, slide, *microfilm*, *microfiche*, gambar dan foto.²⁷

Dokumen (record) adalah informasi yang diciptakan, diterima dan dikelola sebagai bukti maupun yang oleh organisasi atau perorangan, digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis.²⁸ Menurut Georgia Archives Dokumen adalah informasi yang dikumpulkan dan biasa diakses serta digunakan.²⁹

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dokumen adalah suatu data atau fakta yang dapat digunakan sebagai informasi dalam melakukan suatu keterangan.

Berkaitan dengan pembahasan mengenai dokumen, Kementerian Agama RI menjelaskan bahwa definisi dokumen haji adalah suatu data yang berisikan identitas

²⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). hlm. 272

²⁶Soejono Trimo, Pengantar Ilmu Dokumentasi, (Bandung: Remadja Karya CV.1987). hlm.1

²⁷*Ibid*, hlm 4

²⁸Badri Munir Sukoco, *Manajemen Admisistrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga.2007), hlm.82

²⁹*Ibid*, hlm. 13

jamaah haji yang digunakan untuk kelengkapan perjalanan ibadah haji. Dokumen haji adalah dokumen resmi jamaah haji berupa paspor dan dokumen perjalanan lainnya.³⁰

3. Kriteria dan Bentuk Dokumen

Berdasarkan Rony Kountur dalam bukunya Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen kriteria dan bentuk dokumen bermacam-macam dan bervariasi, sesuai dengan jenis kebutuhan dokumen yang digunakan, melihat hal tersebut dapat dijelaskan mengenai kriteria dan bentuk dokumen dibawah ini³¹:

a. Kriteria Dokumen

Input/output yang digunakan dalam bentuk dokumen, pada umumnya dicetak di kertas. Dokumen perlu didisain sedemikian rupa sehingga memenuhi beberapa kriteria, dalam bukunya Rony Kountur menjelaskan beberapa kriteria dokumen sebagai berikut:

- 1) *Sederhana*, dalam arti mudah digunakan dan tidak rumit sehingga tidak dapat menyesatkan, tetapi berisi semua informasi yang dibutuhkan.
- 2) *Relevan*, yang berisikan semua informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh tepat waktu.

³⁰ Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008). Hlm. 156

³¹ Rony kountur, *Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Dinastindo, 1997). hlm 7

- 3) *Reliable*, menampilkan informasi yang benar dan dapat dipercaya. Dalam mendisain suatu dokumen dengan desainnya sebagai berikut:
 - a) Dokumen untuk membuat reaksi. Biasanya disebut dengan formulir.
 - b) Dokumen untuk maksud mengingatkan atau sering disebut daftar.
 - c) Dokumen untuk maksud pelaporan atau sering disebut laporan.
- b. Bentuk dokumen

Macam – macam dari bentuk dokumen. Ada empat yaitu:

- a. *Flat from*. Dokumen berdiri sendiri.
- b. *Snapont from*. Dokumen yang mempunyai satu atau lebih salinan dan disisipi lembar carbon.
- c. *Continuos from*. Dokumen yang dicetak pada kertas yang bersambung. Biasanya digunakan pada output yang dihasilkan komputer.
- d. *NCR (No Carbon Requid)*. Kertas yang mempunyai salinan tapi tidak membutuhkan lembar karbon. Bagian bawah kertas, di atasnya sudah melekat sejenis karbon sehingga tulisan bisa ditembus.³²

³²*Ibid*, hlm 81

4. Pengelolaan Dokumen

Definisi Pengelolaan Dokumen sendiri menurut Raymond McLeod Pengelolaan dokumen adalah segala cara yang membuat data menjadi berarti.³³ Menurut Soejono Trimo sering diartikan dengan dokumentasi. Dokumentasi adalah pengelolaan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.³⁴ Oleh karena itu Soejono Trimo menjelaskan mengenai penjabaran dokumentasi lebih luas dan terperinci.

Pada dasarnya pengelolaan dokumen atau dokumentasi memiliki berbagai pengertian dan pada prinsipnya dapat dikelompokkan dalam tiga buah kategori yaitu³⁵ :

- a. Dokumentasi dalam arti *sempit* merupakan sekumpulan dokumen dari kegiatan pengumpulan secara pencatatan/registrasi dokumen, penyimpanan dan penyajian kembali bahan mentah (dokumen) itu bila membutuhkannya.
- b. Dokumentasi dalam arti *luas* merupakan suatu produk karya dari kegiatan pengumpulan, pencatatan/ perekaman tentang suatu /beberapa peristiwa atau objek-objek yang berkaitan, pengolahan serta

³³Raymond McLeod, Jr. *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo,1999). hlm.81

³⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,1988). hlm. 272

³⁵*Op.cit.* Soejono Trimo. hlm.7

penelusuran lebih lanjut atas data/ fakta/ dokumen yang bersangkutan, penyimpanan, dan pendistribusian dokumen-dokumen tersebut baik ada yang menanyakan maupun tanpa diminta kepada orang-orang ataupun pihak-pihak yang dipandang berkepentingan.

- c. Dokumentasi dalam arti *khas* merupakan sekumpulan catatan atau rekaman tentang peristiwa-peristiwa yang telah dan sedang terjadi, pengalaman-pengalaman, pendapat-pendapat, penemuan-penemuan maupun spesifikasi- spesifikasi dari produk-produk yang terbaru dalam sistem manajemen tertentu serta bidang-bidang yang menjadi kepentingan yang dilakukan secara selektif dan sistematis untuk dimanfaatkan sewaktu-waktu sebagai bahan mentah dalam proses pengambilan keputusan.³⁶

Pengelolaan dokumen menurut bukunya Rony Koutur, mula-mula yang harus diketahui adalah informasi apa yang dibutuhkan user, lalu bagaimana disain outputnya (dokumen), disimpan pada media apa. Kemudian untuk menghasilkan output seperti itu data apa yang diperlukan dan media input apa yang digunakan.³⁷ Untuk menggambarkan proses pengelolaan dokumen,

³⁶*Ibid*.hlm.3

³⁷Op.cit.Rony kountur.hlm.81

menggunakan system *flowchat* (alur pengolahan data) mulai dari input, proses, output.³⁸

Ada beberapa proses *flowchat* (prosedur pengelolaan dokumen) yaitu:

- a. Membuat atau merubah dokumen, misalnya mengetik surat. (operasi)
- b. Memindahkan ke bagian lain.(pindah)
- c. Memeriksa kadang-kadang memberi tandatangan (periksa)
- d. Menunda atau menunggu. (tunda)
- e. Menyimpan (arsip).

Berdasarkan definisi diatas menjelaskan bahwa pengelolaan dokumen adalah pengelolaan dokumen dengan menggunakan proses *flowchat* dengan metode, urutan dan pedoman tindakan yang akan dilakukan.

Pengelolaan dokumen yang baik harus dapat mengatasi keadaan atau masalah secara cepat dan baik. Baik itu dalam pengumpulan, penyusunan dan penyimpanan dokumen. Pengelolaan *dokumen* terdapat dua macam pengelolaan yaitu tahap-tahap pengelolaan dokumen secara manual dan komputerisasi.

- a. Pengelolaan Komputerisasi (Elektronik)

Pengelolaan dokumen secara elektronik memiliki beberapa elemen meliputi: programmer, prosedur, infrastruktur fisik, perangkat keras dan lunak.

³⁸*Ibid*, hlm. 82

Semua elemen bergerak sesuai dengan ketentuan dari kegunaan elemen tersebut berdasarkan dengan prosedur pengelolaan.

Tahapan pengelolaan dokumen dengan komputerisasi melalui beberapa proses³⁹, meliputi :

1) Persiapan.

Merupakan tahap dimana data diperoleh. Disini data terkumpul berupa dokumen bukti transaksi dan masih dalam bentuk data mentah. Misalnya bukti pembayaran atau kwitansi dan slip penjualan.

2) Input

Merupakan tahap dimana data dimasukkan kedalam proses pengolahan data. Data terkumpul dikelompokkan sesuai kebutuhan pengelolaan. Misalnya kwitansi yang terdiri dari tiga data yaitu bukti nomor kwitansi, nama penerima, dan jumlah yang dibayarkan.

3) Proses

Merupakan tahap dimana data diolah. Sebagaimana telah dijelaskan, pengelolaan data oleh komputer mengumpulkan dua macam operasi yaitu operasi aritmatika dan operasi logika. Berdasarkan operasi ini kegiatan pengelolaan

³⁹*Op.cit.*Rony kountur.hlm.84

lainnya seperti mengklasifikasikan, mencatat, dan meringkas dapat dilaksanakan.

4) *Output*

Merupakan tahapan dimana informasi dari suatu *pengelolaan* data bisa menjadi data untuk pengelolaan berikutnya.

5) *Storage*

Informasi yang dihasilkan disimpan dalam suatu tempat penyimpanan yang dikenal dengan istilah *storage*. Hal ini dimaksudkan agar tidak hilang sehingga bila dibutuhkan dapat segera diperoleh.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan dokumen tahap awal yaitu persiapan (pengumpulan bahan-bahan untuk menjadi input), kemudian proses guna menghasilkan *output* (informasi) yang akan disimpan pada *storage* (tempat penyimpanan).

b. *Pengelolaan Manual*

Sedangkan tahapan-tahapan dalam pengelolaan dokumen tidak menggunakan komputer adalah sebagai berikut⁴⁰:

- 1) *Pencatatan*
- 2) *Pengkalsifikasian*

⁴⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Petunjuk Guru Pengenalan Komputer Dan Teknologi Pengolahan Data*, (Jakarta: Depenbud,1988). hlm. 7

- 3) Penyusutan
- 4) Perhitungan
- 5) Penyimpanan
- 6) Pengembalian data kembali
- 7) Pelaporan
- 8) Komunikasi

Pengelolaan dokumen relevan dengan proses pengolahan data dimana input berhubungan dengan data, proses sama dengan pengelolaan data dan output berhubungan dengan informasi.⁴¹

B. Teori Manajemen Dakwah

Dalam manajemen sering dikenal dengan 6M+1i yaitu: *men* (manusia), *money* (uang), *materials* (bahan), *machines* (mesin), *method* (metode), dan *markets* (pasar) dan *information* (informasi).⁴² Sedangkan prinsip manajemen merupakan dasar-dasar atau pedoman kerja yang bersifat pokok yang tidak boleh diabaikan oleh setiap manajer/pimpinan.

Dalam proses pelaksanaannya manajemen dakwah akan melibatkan unsur-unsur utamanya serta unsure penunjang. Unsure-unsur tersebut sebagai syarat untuk mencapai tujuan dakwah yang merupakan sumber daya dakwah yang nantinya akan dikelola dan diatur dengan baik. Unsure-unsur tersebut

⁴¹*Op.cit.*Rony kountur.hlm. 57

⁴²<http://closetonatura.wordpress.com/manajemen-plh/unsur-manajemen/>

meliputi sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, antara lain; dai dan *mad'u* sebagai sumber daya manusia, sedangkan media dakwah, materi dakwah, metode dakwah dan lain-lain merupakan sumber daya dakwah bukan manusia.⁴³ Lebih jelasnya lagi unsure-unsur manajemen dakwah tersebut ialah sebagai berikut:

1. *Da'i* (pelaku dakwah)

Da'i atau pelaku dakwah adalah orang yang melaksanakan dari pada kegiatan dakwah baik lisan, tulisan, maupun perbuatan yang dilakukan baik secara individu, kelompok, atau lewat sebuah organisasi/lembaga. *Da'i* atau juru dakwah adalah setiap muslim yang laki-laki dan perempuan yang baligh dan berakal, baik ulama maupun bukan ulama karena kewajiban yang dibebankan kepada mereka⁴⁴

Secara umum kata *da'i* ini sering disebut dengan sebutan *mubaligh* (orang yang menyampaikan ajaran Islam), sebutan tersebut konotasinya sangat sempit. Masyarakat ketika mendengar kata *da'i* cenderung mengartikanya sebagai penceramah atau orang yang menyampaikan ajaran Islam melalui lisan saja, tidak ada bedanya dengan khotib dan lain sebagainya.⁴⁵ Namun, apapun itu sebutan bagi seorang *da'i*

⁴³ Aminuddin Sanwar, *Ilmu Dakwah Suatu Pengantar*, (Semarang: Gunungjati, 2009), Cet. I, hlm. 162.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 92.

⁴⁵ M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), Cet. I, hlm. 86.

haruslah mampu mengetahui dan memahami kandungan dakwah baik dari segi akidah, syari'ah, maupun ahklak. Maka berkaitan dengan hal itu memerlukan ilmu pengetahuan dan ketrampilan khusus dalam berdakwah sehingga kewajiban berdakwah dibebankan kepada orang-orang tertentu.

Selain itu da'i juga dapat mengetahui cara menyampaikan dakwah sesuai dengan ajaran Islam baik yang berkaitan tentang *habluminallah*, *habluminnas*, dan *habluminalam* serta mampu memberikan solusi yang dapat menghadapi problema yang dihadapi manusia. Lebih dari itu seorang dai juga harus mampu menghadirkan cara-cara yang menjadikan pemikiran, perilaku manusia agar tidak terjerumus kedalam kesalahan secara terus menerus.

2. *Mad'u* (penerima dakwah)

Mad'u atau penerima dakwah adalah seluruh manusia yang menjadi sasaran dakwah tanpa terkecuali, baik laki-laki maupun perempuan, tua, muda, anak-anak, kaya, miskin, pemimpin maupun rakyat biasa, baik secara individu maupun kelompok, baik yang sudah beragama Islam maupun belum, atau dengan kata lain penerima dakwah adalah umat manusia pada keseluruhannya.

3. *Maadafrud* Dakwah (materi dakwah)

Maadafrud dakwah atau materi dakwah adalah, isi pesan atau materi yang disampaikan da'i kepada *mad'unya*, dengan kata lain semua bahan atau sumber yang digunakan tau akan disampaikan oleh da'i kepada *mad'u* dalam kegiatan

dakwah. Untuk menuju kepada tercapainya tujuan dakwah. Karena dakwah merupakan lanjutan dari pada tugas Rosul maka materi yang akan disampaikan dalam kegiatan dakwah adalah semua yang dibawa oleh Rasulullah SAW yang datangnya dari Allah SWT yang tidak lain ajaran itu adalah Al-Islam sebagai suatu agama yang komprehensif. Secara umum materi dakwah dapat diklasifikasikan menjadi empat masalah pokok, yaitu; masalah *aqidah* (keimanan), masalah *syari'ah*, masalah *mu'amalah*, dan masalah *ahklak*.

4. *Wasilatud Dakwah* (media dakwah)

Media dakwah adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan materi dakwah (ajaran Islam) kepada *mad'unya*. Adapun media dakwah tersebut antara lain; dakwah dengan menggunakan lisan, tulisan, alat-alat audial, audio visual, dan melalui keteladanan atau *ahklak*.

5. *Thariqatu al Dakwah* (metode dakwah)

Metode yang sudah menjadi kata dalam bahasa Indonesia mengandung pengertian, cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki; cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan.⁴⁶ Maka metode dakwah merupakan cara-cara praktis yang digunakan untuk berdakwah oleh da'i kepada *mad'unya*.

⁴⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), Cet. IV, hlm. 910.

6. *Ghayatu al Dakwah* (tujuan dakwah)

Tujuan dakwah atau *ultimate goal* dakwah adalah suatu nilai akhir yang ingin dicapai dalam keseluruhan aktifitas dakwah. Nilai akhir ideal dakwah yang ingin diwujudkan adalah terwujudnya insane pribadi dan masyarakat yang berpola pikir, berpola sikap dan berpola perilaku sesuai dengan ajaran Islam dalam hidup dan kehidupannya sehingga akan memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat.⁴⁷

Unsur-unsur seperti yang telah dipaparkan diatas harus dikelola dengan benar, baik, cermat secara efektif dan efisien agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi suksesnya sebuah kegiatan dakwah agar sesuai dengan tujuan dari dakwah tersebut. Karena tujuan dakwah tersebut pada akhirnya dapat dicapai secara bertahap dan berkesinambungan. Karena manajemen dakwah adalah *type management non profit* manajemen dimana hasilnya tidak bersifat *profit* tetapi sasaran atau nilai-nilai tertentu dalam cakupan ajaran Islam.

C. Prinsip-Prinsip Manajemen Dakwah

Meskipun kegiatan dakwah digerakkan organisasi non bisnis, namun dalam aktivitasnya senantiasa terkait dengan penggunaan dana atau sumber-sumber materi lainnya yang perlu diatur pengelolaannya secara tertib, teratur, dan benar. Dalam hal itu maka membutuhkan prinsip-prinsip untuk mengelolanya agar

⁴⁷ Aminudin Sanwar. *Op. cit.*, hlm. 154.

semuanya berjalan dengan apa yang telah menjadi tujuan bersama.

Fungsi manajemen secara umum adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.⁴⁸ Adapun kegunaan dari manajemen dakwah secara teoritis dan praktis dapat dilihat sesuai dengan fungsi manajemen itu sendiri, salah satunya fungsi manajemen menurut *George R. Terry* (1981) sebagai berikut:

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Actuating* (penggerakan)
4. *Controlling* (pengawasan dan pengendalian)

Sebenarnya masih banyak pendapat lain mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli lainnya, namun yang pasti pada setiap manajemen terdapat komponen dasar yaitu, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian. Keempat fungsi tersebut tidak dapat dipisah satu dengan lainnya dan saling terkait secara integral menurut *George R. Terry*. Agar kegiatan dakwah tidak berjalan sendiri dan tidak dilakukan sendiri maka perlu melibatkan banyak pihak, banyak sumber dan potensi, sehingga kegiatan dakwah menjadi kebutuhan umat dan mendapat tempat di hati masyarakat. maka kegunaan manajemen

⁴⁸ M. Munir dan Wahyu Ilaihi. *Op.cit.*, hlm. 81.

dakwah tersebut dapat dilihat dari penerapan empat fungsi manajemen terhadap kegiatan dakwah, fungsi manajemen dakwah tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi Planning (perencanaan)

Fungsi ini sering disebut dengan perencanaan dakwah (Takhtith) dalam manajemen dakwah. Perencanaan atau *planning* adalah proses penyusunan dan penetapan tujuan dan bagaimana menempuhnya atau proses identifikasi ke mana anda menuju dan bagaimana menempuh tujuan itu.⁴⁹

Anderson dan *Bown*, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan perencanaan adalah proses mempersiapkan seperangkat putusan bagi perbuatan di masa datang. Dari pengertian ada 2 pokok pertanyaan yang harus dijawab oleh seluruh perencanaan yaitu, apa yang akan dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa perencanaan harus mampu mengkoordinasi kegiatan-kegiatan organisasi ke arah tujuan dan maksud yang telah ditetapkan. Perencanaan dalam dakwah Islamiyah bukan merupakan sesuatu yang baru, akan tetapi aktivitas dakwah di era modern ini membutuhkan sebuah perencanaan yang baik dan menjadi agenda yang harus dilakukan sebelum melangkah ke jenjang dakwah yang selanjutnya.

⁴⁹ Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen; Pengetahuan Praktis bagi Pimpinan dan Eksekutif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), Cet. II, hlm. 36.

Perencanaan sebagai fungsi manajemen dalam penerapannya minimal memenuhi 6 unsur pokok, yaitu:

- a. Unsur tindakan/kegiatan
- b. Unsur tujuan yang ingin di capai
- c. Unsur lokasi tempat pelaksanaan tugas
- d. Unsur waktu yang diperlukan
- e. Unsur tenaga pendukung sebagai pelaksana
- f. Unsur teknik yang akan digunakan

Melalui penyusunan peta dakwah yang demikian, diharapkan setiap kegiatan dakwah dapat dilakukan secara bijak dan strategis, sehingga fungsional terhadap permasalahan yang dihadapi umat yang ditetapkan sebagai sasaran. Kegiatan dakwah yang dipandu dengan dipetakan tersebut yang berbasis data demikian akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.

2. Fungsi *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian dakwah (Thanzim) dalam pandangan Islam bukan semata-mata merupakan wadah, akan tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan secara rapi, teratur, dan sistematis. Pengorganisasian dimaksudkan untuk mengelompokkan kegiatan dakwah yang sudah direncanakan, sehingga mempermudah pelaksanaannya. Pengorganisasian dakwah adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan dalam rangka mencapai suatu

tujuan yang telah ditentukan. Pengorganisasian sebagai fungsi manajemen harus mencerminkan adanya pembagian tugas yang merta antara orang-orang yang ada dalam organisasi⁵⁰

3. Fungsi *Actuating* (penggerakan)

Penggerakan dakwah merupakan inti dari manajemen dakwah, karena proses ini semua aktivitas dalam dakwah dilaksanakan, aktivitas-aktivitas dakwah yang direncanakan terealisasikan, fungsi manajemen akan bersentuhan langsung dengan pelaku dakwah. Adapun pengertian penggerakan adalah seluruh pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Ada beberapa poin dari proses penggerakan dakwah yang menjadi kunci dalam kegiatan dakwah, yaitu:

- a. Pemberian motivasi
- b. Bimbingan
- c. Penyelenggaraan komunikasi
- d. Pengembangan dan peningkatan pelaksana.⁵¹

Pada hakikatnya fungsi *actuating* ini adalah untuk mencairkan kebekuan dalam rangka mencapai tingkat produktivitas kerja yang tinggi, di mana setiap orang yang dilibatkan dapat merasa bahwa kegiatan dakwah yang sedang dilakukan adalah juga kepentingan dirinya. Dengan demikian,

⁵⁰ Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Kontemporer*, (Jakarta: Amzah, 2007), Cet. I, hlm.32-36

⁵¹ M. Munir dan Wahyu Ilaihi. *Op. cit.*, hlm. 149-140.

dakwah tidak akan terpengaruh dalam membentuk karakter dan kepribadian umat.

4. Fungsi *controlling* (pengawasan)

Pengawasan adalah suatu proses di mana manajer ingin mengetahui apakah pelaksanaan kegiatan dakwah yang dilakukan telah sesuai dengan rencana atau tujuan yang hendak dicapai. Dalam manajemen dakwah fungsi ini disebut dengan pengendalian dan evaluasi dakwah (*riqabah*), pada organisasi dakwah, penggunaan prosedur pengendalian ini diterapkan untuk memastikan langkah kemajuan yang telah dicapai sesuai dengan sarana dan penggunaan sumber daya manusia secara efisien.

Jadi, fungsi *controlling* ini pada hakikatnya adalah pengendalian untuk mencari kebenaran. Disisi lain pengawasan juga bertujuan untuk memperbaiki kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, sehingga semua pihak yang dilibatkan dalam kegiatan dakwah terhindar dari kesalahan yang berulang-ulang, dan untuk selanjutnya dapat menyelesaikan pekerjaan secara baik, tepat waktu dan sempurna sesuai dengan garis-garis kebijakan yang telah disepakati bersama.

Meskipun proses dakwah tidak mustahil dapat dilakukan oleh seorang secara sendiri-sendiri, tetapi mengingat kompleksnya persoalan-persoalan dakwah, maka pelaksanaan dakwah oleh seorang sendiri-sendiri kuranglah

efektif.⁵² Dengan demikian kegunaan fungsi-fungsi manajemen tersebut sangat relevan sekali dengan kegiatan dakwah, karena dakwah tanpa perencanaan tidak akan efektif bahkan akan kehilangan arah, sedangkan tanpa pengorganisasian kegiatan dakwah kegiatan dakwah akan melelahkan disamping pemborosan. Begitu juga tanpa penggerakan dan pengendalian kegiatan dakwah akan menjadi sumber fitnah karena kehilangan ruh jihad yang ikhlas dan secara akumulatif dapat merusak citra Islam sebagai agama yang mulia.

D. Konsep Haji

1. Pengertian Haji

Haji menurut bahasa artinya menuju atau menyengaja. Sedangkan menurut Istilah Keagamaan, ziarah atau mengadakan perjalanan dengan maksud untuk melakukan ibadah-ibadah tertentu, baik di Masjidil-Haram, Arafah dan sebagainya, guna memenuhi rukun Islam yang kelima atau wajib haji, sebagaimana dicontohkan oleh Rasulullah SAW.⁵³

Haji dapat diartikan juga pergi ke Baitullah di Mekkah untuk melakukan thawaf, sai, wuquf di Arafah dan

⁵² Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Da'wah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1986), hlm. 11.

⁵³ M. Abdul Mujieb dan Maburi Tholhah Syafi'iyah AM, *Kamus Istilah Fiqih*, (Jakarta : PT Pustaka Firdaus, 1994). Hlm. 93

pelaksanaan haji lainnya dengan niat ikhlas dan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk Allah dan Sunnah Nabi.⁵⁴

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa haji adalah rukun Islam yang kelima yang berupa ziarah ke Baitullah di Mekkah untuk melakukan ibadah-ibadah tertentu baik di Masjidil haram tersebut, di Arafah atau di tempat lainnya dengan niat yang ikhlas dan dilaksanakan sesuai petunjuk atau yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW.

Allah SWT telah menjadikan baitullah suatu tempat yang dituju manusia pada setiap tahun. Allah SWT berfirman :

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمَّا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلِّينَ
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهَّرْنَا بَيْتِي لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

"Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. Dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud". (Al-baqarah :125)⁵⁵

Hukum ibadah Haji tidak sama dengan ibadah lainnya. Hukumnya wajib, namun bagi yang mampu melaksanakannya. Sebagaimana firman Allah swt :

⁵⁴H. Jufri M. Mangkuto, S.E, *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasul SAW*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2009), hlm.6

⁵⁵Sunaryo , *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag RI, 1983), hlm.33

...وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (ال عمران : ٩٧)

Mengerjakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke Baitullah barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (QS. Ali Imran : 97)⁵⁶

Keutamaan ibadah haji sangatlah besar. Bahkan Allah telah menjanjikan sebagaimana Sabda Nabi bahwa haji mabrur balasannya tiada lain hanyalah surga. Sesuai sabda Nabi

وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

"Dan tidak ada ganjaran lain bagi haji mabrur (haji yang baik) selain surga." (HR. Bukhari, Muslim, Tirmidzi, Nasai, Ibnu Majah, Ahmad dan Malik)

Ibadah yang tidak dapat dipisahkan dengan haji adalah umrah. Umrah ialah Umrah di ambil dari kata *I'timar*, maksudnya adalah berziarah. Syarat, rukun dan wajibnya sama dengan ibadah haji. Hanya saja, pada umrah tidak terdapat amalan melaksanakan wukuf di arafah, *mabit* di Muzdhalifah atau di Mina dan melempar jumrah, di lakukan sewaktu-waktu dan berbeda dengan ibadah haji. Kunjungan umrah yang disyari'atkan adalah melakukan thawaf di Makkah, Sa'i antara Shafa dan Marwah kemudian mencukur

⁵⁶*Ibid.* hlm. 92

dan memotong rambutnya. Umrah adalah ibadah yang dilakukan di tanah suci Mekkah seperti ibadah haji dengan beberapa macam perbedaan tertentu. Hukumnya *fardhlu 'ain* bagi orang yang mampu, untuk pertama kalinya melaksanakan atau karena nadzar dan hukumnya sunnah apabila umrah itu dilaksanakan untuk kedua kalinya dan seterusnya.⁵⁷ Ada beberapa yang perlu dijabarkan berkaitan dengan masalah haji, diantaranya adalah :

a. Syarat wajib, Rukun dan Wajib Haji.

1) Syarat wajib

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang harus dilaksanakan oleh setiap muslim. Namun kewajiban melaksanakannya ketika sudah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Adapun kondisi diwajibkannya haji adalah:

- a) Islam.
- b) Baligh (sudah cukup umur).
- c) Berakal (tidak gila).
- d) Merdeka (bukan budak).
- e) Kekuasaan (mampu)

Mampu di sini diartikan dengan adanya bekal atau ongkos pulang pergi dan nafkah keluarga yang ditinggalkan. Selain itu adanya kendaraan atau transportasi.

⁵⁷ M. Abdul Mujieb dan Maburi Tholhah Syafi'iyah AM, *Op.cit.*, hlm.398

(1) Aman perjalanan.

(2) Bisa pergi atau berkesempatan⁵⁸

2) Rukun Haji.

a) Ihram

Melaksanakan ihram disertai dengan niat ibadah haji dengan memakai pakaian ihram. Pakaian ihram untuk pria terdiri dari dua helai kain putih yang tak terjahit dan tidak bersambung semacam sarung. Dipakai satu helai untuk selendang panjang serta satu helai lainnya untuk kain panjang yang dililitkan sebagai penutup aurat. Sedangkan pakaian ihram untuk kaum wanita adalah berpakaian yang menutup aurat seperti halnya pakaian biasa (pakaian berjahit) dengan muka dan telapak tangan tetap terbuka.⁵⁹

b) Wukuf di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah

Yakni menetap di Arafah, setelah condongnya matahari (kearah Barat) jatuh pada hari ke-9 bulan dzulhijjah sampai terbit fajar pada hari penyembelihan kurban yakni tanggal 10 dzulhijjah. Wukuf dengan menghadap ke qiblat dengan memperbanyak zikir dan doa.⁶⁰

⁵⁸Al Imam Ahmad bin Husain Asy Syahir Abi Syuja', *Fathul Qarib*, alih bahasa Drs Zaenuri Siroj, (Bandung : Sandiarta Sukses, 2009), hlm. 38

⁵⁹Djufri M Mangkuto, *Op.Cit.*, hlm. 21

⁶⁰*Ibid.*, hlm. 39

c) Thawaf yaitu tawaf untuk haji (tawaf Ifadhah)

Thawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali (masuk waktunya tengah malam 10 Dzul Hijjah)⁶¹, dimulai dari tempat hajar *aswad* (batu hitam) tepat pada garis lantai yang berwarna coklat, dengan posisi ka'bah berada di sebelah kiri dirinya (kebalikan arah jarum jam). Thawaf terdiri dari empat macam, yaitu Thawaf Qudum, thawaf tamattu', thawaf wada' dan thawaf ifadhah:

- (1) Thawaf Qudum yakni thawaf yang dilaksanakan saat baru tiba di Masjidil Haram dari negerinya.
- (2) Thawaf Tamattu' yakni thawaf yang dikerjakan untuk mencari keutamaan (thawaf sunnah).
- (3) Thawaf Wada' yakni thawaf yang dilaksanakan ketika akan meninggalkan Makkah menuju tempat tinggalnya.
- (4) Thawaf Ifadha yakni thawaf yang dikerjakan setelah kembali dari wukuf di Arafah. Thawaf Ifadha merupakan salah satu rukun dalam ibadah haji.⁶²

⁶¹*Ibid.*,

⁶²*Ibid.* hlm. 24.

d) Sa'i yaitu lari-lari kecil antara shafa dan marwah 7 (tujuh) kali⁶³. Adapun Syarat melakukan sa'i adalah sebagai berikut :

- (1) Dilakukan dengan diawali dari bukit Shafa, kemudian diakhiri di bukit Marwah. Kepergian orang tersebut dari bukit Shafa ke bukit Marwah dihitung 1 kali, sementara kembalinya orang tersebut dari bukit Marwah ke bukit Shafa juga dihitung 1 kali.
- (2) Dilakukan sebanyak 7 kali.
- (3) Waktu sa'i adalah sesudah thawaf rukun maupun qudum.
- (4) Tertib

3) Wajib Haji

Yaitu sesuatu yang harus dikerjakan, tapi sahnya haji tidak tergantung atasnya, karena dapat diganti dengan *dam* (denda) yaitu menyembelih binatang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Al Imam Ahmad bin Husain

“Barang siapa meninggalkan wajibnya haji, haruslah ia membayar dam, dan barang siapa yang meninggalkan sunnahnya haji maka tidaklah wajib membayar sesuatu dari apa yang telah ditinggalkannya”.⁶⁴

⁶³*Ibid.*

⁶⁴*Ibid.* hlm. 41

Berikut kewajiban haji yang harus dikerjakan:

- a) Ihram dari Miqat, yaitu memakai pakaian Ihram (tidak berjahit), dimulai dari tempat-tempat yang sudah ditentukan, terus menerus sampai selesainya Haji. Macam-macam miqat sebagai berikut :
 - (1) Miqat zamani (batas waktu) pada konteks (yang berkaitan) untuk memulai niat ibadah haji, adalah bulan Syawal, Dzulqa'dah dan 10 malam dari bulan dzilhijjah (hingga sampai malam hari raya qurban).⁶⁵
 - (2) Miqat makany (batas yang berkaitan dengan tempat) untuk dimulainya niat haji bagi hak orang yang bermukim (menetap) di negeri makkah, ialah kota makkah itu sendiri. Baik orang itu penduduk asli makkah, atau orang perantauan. Bermalam di Muzdalifah sesudah wukuf, pada malam tanggal 10 Dzulhijjah.
- b) Bermalam di Mina selama 2 atau 3 malam pada hari tasyriq (tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah).
- c) Melempar jumrah 'aqabah tujuh kali dengan batu pada tanggal 10 Dzulhijjah dilakukan setelah lewat tengah malam 9 Dzulhijjah dan setelah wukuf.

⁶⁵*Ibid.*, hlm. 27

- d) Meninggalkan segala sesuatu yang diharamkan karena ihram.
 - e) Tahallul.
 - f) Thawaf wada⁶⁶
- b. Sunat Haji
- 1) Ifrad, yaitu mendahulukan haji terlebih dahulu baru mengerjakan umrah.
 - 2) Membaca Talbiyah
 - 3) Tawaf Qudum, yaitu tawaaf yang dilakukan ketika awal datang di tanah ihram, dikerjakan sebelum wukuf di Arafah.
 - 4) Bermalam di Muzdalifah
 - 5) Shalat sunat ihram 2 rakaat sesudah selesai wukuf, utamanya dikerjakan dibelakang makam nabi Ibrahim.
 - 6) Bermalam di Mina pada tanggal 10 Dzulhijjah
 - 7) Thawaf wada ', yakni tawaf yang dikerjakan setelah selesai ibadah haji untuk memberi selamat tinggal bagi mereka yang keluar Mekkah.⁶⁷

2. Pelayanan Jamaah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh Menteri Agama dengan

⁶⁶*Ibid*, hlm.7

⁶⁷*Ibid*, hlm. 40

melibatkan berbagai instansi dan unit terkait , termasuk hubungan bilateral dengan pemerintahan Arab Saudi.⁶⁸

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No.396 Tahun 2003 Pokok-pokok penyelenggaraan ibadah haji pasal kedua menyatakan bahwa penyelenggaraan haji bertujuan untuk membina, melayani dan melindungi jamaah haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁶⁹

Secara umum pelayanan ibadah haji di Tanah Air mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran dan pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik haji, penyiapan petugas haji, pengelompokan dan penyediaan angkutan, akomodasi di embarkasi serta pemberangkatan dan pemulangan.⁷⁰

Dalam pencapaian visi dan misi tugas dan fungsi Ditjen Penyelenggaraan Haji diperlukan berbagai kebijakan. Salah satu kebijakan dalam penyelenggaraan haji adalah pelayanan pendaftaran haji yang berbasis SISKOHAT melalui Kandepag On-line di seluruh Indonesia dan pengembangan sistem manajemen berstandar ISO 9001:2000.⁷¹

⁶⁸ Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Ditjen PHU,2010). Hlm. 4

⁶⁹*Ibid*, hlm.155

⁷⁰*Ibid*, hlm 157

⁷¹*Ibid*, hlm 158

3. Dokumen Haji

Dokumen haji adalah dokumen perjalanan resmi ibadah haji. Dokumen haji berupa paspor yang dilengkapi oleh visa dan dokumen administratif ibadah haji (DAPIH). Selain dokumen haji seperti paspor yang di visa dan DAPIH yang digunakan saat di Arab Saudi, jamaah haji harus memakai tanda atau identitas jamaah berupa gelang, koper dan seragam batik.

Dokumen haji dikeluarkan dan ditandatangani oleh Menteri Agama. Penyelesaian dokumen termasuk penulisannya dilakukan dengan sistem computer melalui Siskohat sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor D/05/2011 tentang Pengurusan Dokumen Perjalanan Ibadah Haji. Kebijakan Pemerintah mengenai dokumen haji meliputi:

- a. Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan dokumen haji bagi jamaah haji.
- b. Pelayanan dokumen haji meliputi pengurusan paspor, visa, DAPIH, dan pelayanan administrasi dan dokumen yang diperlukan.
- c. Bagi calon jamaah haji Indonesia diterbitkan paspor biasa
- d. Dalam hal paspor telah dimiliki calon jamaah haji dan masih berlaku paling sedikit 6 bulan terhitung pada saat

hari keberangkatan dapat diperlukan untuk kegiatan ibadah haji.⁷²

Berkaitan dengan pengelolaan dokumen haji Pemerintah RI mengeluarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 6 Tahun 2010 tentang prosedur dan pendaftaran jamaah haji serta dokumen haji. Dokumen dalam penelitian ini yang dimaksud adalah data yang dimiliki oleh jamaah haji sebagai identitas ketika melaksanakan ibadah haji, dimulai dari pendaftaran sampai pulang kembali ke tanah kelahiran.

⁷² Kemenag RI Ditjen PHU *Modul Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Kemenag RI Ditjen PHU,2013).Hlm .22

BAB III

PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH

A. Sejarah Ibadah Haji

Sejarah ibadah haji tidak terlepas dari kota-kota yang menjadi pusat pelaksanaan haji. Makkah yang merupakan pusat kegiatan ibadah haji adalah tempat Nabi Muhammad SAW dilahirkan. Termasuk dibesarkannya Nabi Ismail A.S,¹ oleh kedua orang tuanya yaitu Nabi Ibrahim A.S dan Sitti Hajjar yang menjadi awal-mula sejarah haji tersebut.

Kewajiban melaksanakan ibadah itu semua berawal dari wahyu yang diturunkan Allah kepada Rasul-Nya, begitupun haji. Diperintahkan haji bermula dari turunnya wahyu surat Al-Imran kepada Nabi Muhammad SAW:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرَّهِيْمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

“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”. (Q.S. Al-Imron: 97)²

¹ Zakiah Darajat, *Haji Ibadah yang Unik*, Jakarta: Ruhama, 1990, hal. 11

² Sunaryo, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag RI, 1983), hlm. 92

Ayat ini turun pada tahun ke enam hijriah pada saat Rasulullah di Madinah, namun Rasulullah baru merealisasikan berhaji pada tahun ke-sepuluh hijriah yang biasa kita kenal dengan Haji Wada.

B. Sejarah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia

Pelaksanaan ibadah haji hingga dewasa ini telah mengalami perkembangan, sejalan dengan proses perkembangan sosial-politik Indonesia. Telah diperlihatkan pergeseran-pergeseran dan perubahan dalam manajemen pelaksanaan haji di Indonesia, khususnya berkaitan dengan pemerintah. Pada masa kolonial Belanda, peranan negara dalam penyelenggaraan haji bertujuan “mengontrol dan mengawasi.” Terdapat ketakutan pemerintah terhadap peranan ibadah haji dalam mewujudkan persatuan Muslim seluruh dunia. Peranan pemerintah itu kemudian mengalami perubahan yang mendasar ketika Indonesia merdeka.

Peranan pemerintah tidak lagi bertujuan “mengawasi dan mengontrol”, tetapi lebih diarahkan kepada melayani dan melindungi. Dalam implementasi, bentuk pelayanan dan perlindungan itu juga mengalami pergeseran dan perubahan pula. Bentuk perubahan dan pergeseran itu terletak dalam soal keterlibatan pihak swasta dalam penyelenggaraan ibadah haji dari berbagai aspeknya berupa regulasi penyelenggaraan haji, ongkos naik haji, pemondokan, transportasi, penentuan tarif

penerbangan, profesionalisasi petugas haji dan catering jamaah haji.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, aman, tertib, teratur dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional. Secara garis besar, manajemen haji itu dihadapkan pada enam tugas pokok yakni:

1. Membangun hubungan kenegaraan, dalam ranah diplomatik dengan negara tujuan haji, yakni Saudi Arabia.
2. Menyusun rencana dan program agar berada dalam bingkai tujuan dan misi pelaksanaan haji secara keseluruhan.
3. Bertanggungjawab atas keseluruhan aspek penyelenggaraan haji
4. Menyelenggarakan operasional haji dengan aman
5. Mengomodasi perbedaan keagamaan yang dianut masyarakat dan besarnya jumlah jamaah haji dengan porsi yang terbatas
6. Pelestarian nilai-nilai dalam ikatannya dengan hubungan sosial kemasyarakatan

Di Indonesia, transisi terhadap kondisi manajemen publik ini mulai dilakukan setelah masa pemerintahan baru paskah Orde Baru. Beberapa departemen pemerintah melakukan proses reformasi birokrasi dengan menggunakan atau menerapkan paradigma baru prinsip manajemen dan administrasi publiknya, termasuk pelayanan publik. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh departemen-departemen pemerintahan di Indonesia telah menunjukkan beberapa perubahan yang signifikan, walaupun banyak hambatan dalam prosesinya. Meskipun menyisakan banyak persoalan, reformasi birokrasi paling tidak merupakan pemicu awal untuk menata manajemen dan administrasi publik milik Negara yang kala masa Orde Baru terkesan lamban dan tidak profesional melayani kepentingan publik. Meskipun dengan susah payah merubah mindset para penyelenggaranya, terutama para pegawai negeri yang senior, namun sedikit demi sedikit perbaikan mulai terasa.

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementerian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Kemenag bertindak sebagai pemain sekaligus wasit "*controller*" dalam persoalan ini. Sehingga fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh kementerian ini begitu kompleks. Pemerintah bersama dengan DPR telah menetapkan Undang-Undang pelaksanaan haji sebagai landasan yuridis formal yang dipakai sebagai bahan

rujukan semua pihak, terutama Kemenag yang menjadi “*person in charge*” atau pelaksana utama dalam urusan ini. Undang-undang No. 17/1999 tentang penyelenggaraan haji diperbaiki sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan perubahan reformasi sosial politik di tanah air yakni UU no. 13/2008.

Pembaharuan ini dilakukan seiring dengan beberapa aspek yang perlu diperjelas dan diurus. Undang-undang inilah yang dijadikan sebagai dasar pelaksanaan manajemen pelayanan dan administrasi publik haji yang akan diurus. Profesionalisme penyelenggaraan dan pelayanan menjadi kunci utama untuk memenuhi azas dan tujuan penyelenggaraan haji ini sendiri, jika kita menginginkan manajemen dan administrasi publik yang handal dan berhasil guna.³

Kapan umat Islam di Indonesia mulai menunaikan ibadah haji tidak diketahui secara pasti, tapi menurut literatur sejarah telah dimulai sejak Islam masuk ke Indonesia pada sekitar abad 12 M, yang dilaksanakan secara perorangan dan kelompok dalam jumlah yang kecil serta belum dilaksanakan secara massal. Sejak berdirinya kerajaan Islam di Indonesia perjalanan haji mulai dilaksanakan secara rutin setiap tahunnya dan semakin meningkat jumlahnya setelah berdirinya kerajaan Pasai di Aceh pada tahun 1292.⁴

³ M. Ladzi, *Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik*, Surabaya: Widyaiswara Madya 2011, hal. 5

⁴ *Laporan Akhir Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia*

Pada masa penjajahan Belanda, penyelenggaraan ibadah haji dilakukan untuk menarik hati rakyat sehingga mengesankan bahwa Pemerintah Hindia Belanda tidak menghalangi umat Islam melaksanakan ibadah haji meskipun dengan keterbatasan fasilitas. Dimana pengangkutan haji dilakukan dengan menggunakan kapal dagang yang biasa digunakan untuk mengangkut barang dagangan ataupun ternak. Faktor yang dominan dalam masalah perjalanan haji pada masa penjajahan ini, yaitu keamanan di perjalanan dan fasilitas angkutan jamaah haji masih sangat minim. Pasca kemerdekaan Pemerintah Indonesia pada tahun 1948 mengirimkan misi haji ke Makkah. Pada tahun 1949 jumlah jamaah haji yang diberangkatkan mencapai 9.892 orang dan pada tahun 1950 mencapai angka 10.000 orang ditambah 1.843 orang yang berangkat secara mandiri. Penyelenggaraan ibadah haji pada masa ini dilakukan oleh Penyelenggara Haji Indonesia (PHI) yang berada di setiap Karesidenan. Dalam perkembangan selanjutnya, untuk lebih memberikan kekuatan legalitas. Pada tanggal 21 Januari 1950 Badan Kongres Muslim Indonesia (BKMI) mendirikan sebuah yayasan yang secara khusus menangani kegiatan penyelenggaraan haji, yaitu Panitia Perbaikan Perjalanan Haji Indonesia (PPHI) yang diketuai oleh KHM Sudjak. sebagai satu-satunya wadah yang sah, disamping Pemerintah, untuk mengurus dan menyelenggarakan perjalanan haji Indonesia. Sejak saat

inilah dengan berdasarkan legalitas yang kuat, masalah haji ditangani oleh Pemerintah melalui Kementerian Agama.

Pada tahun 1952 dibentuk perusahaan pelayaran PT Pelayaran Muslim yang disetujui oleh Menteri Agama sebagai satu-satunya perusahaan yang menjadi panitia haji. Besarnya jumlah masyarakat yang berminat untuk menunaikan ibadah haji, sementara fasilitas yang tersedia sangat terbatas, Menteri Agama memberlakukan sistem *quotum*, yaitu jumlah jatah yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat ke daerah berdasarkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari masing-masing daerah dengan pertimbangan skala prioritas.

Pada masa Orde baru dilakukan perubahan struktur dan tata organisasi Menteri Urusan Haji dan mengalihkan tugas penyelenggaraan haji di bawah wewenang Direktur Jenderal Urusan Haji, Departemen Agama, termasuk mengenai penetapan besaran biaya, sistem manajerial dan bentuk organisasi yang kemudian ditetapkan dalam Keputusan Dirjen Urusan Haji Nomor 105 tahun 1966. Pada tahun tersebut, penetapan biaya perjalanan ibadah haji ditetapkan dalam tiga kategori, yaitu haji dengan kapal laut, haji berdikari dan haji dengan pesawat udara.

Pada tahun 1976 dilakukan perubahan tata kerja dan struktur organisasi penyelenggaraan ibadah haji, dimana dilaksanakan oleh Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji (BIUH), Departemen Agama. Dengan mempertimbangkan banyaknya permasalahan perjalanan haji dengan kapal laut yang tidak dapat

diselesaikan. Mulai tahun 1979 Pemerintah melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: SK-72/OT.001/Phb-79 memutuskan untuk meniadakan pengangkutan jamaah haji dengan kapal laut dan menetapkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan menggunakan pesawat udara.

Pada tahun 1981, keterlibatan swasta dalam penyelenggaraan haji dihentikan oleh Pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 53 Tahun 1981 yang mengatur bahwa penyelenggaraan ibadah haji hanya oleh Pemerintah. Namun demikian, sekitar tahun 1985, Pemerintah kembali mengikutsertakan pihak swasta dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Mulai tahun 1991 pemerintah menyempurnakan peraturan tentang penyelenggaraan haji, yang menuangkan penekanan pada pemberian sanksi yang jelas kepada swasta yang tidak melaksanakan tugas sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Sentralisasi kebijakan dan monopoli sangat mewarnai penyelenggaraan haji pada fase ini, dimana manajemen penyelenggaraan haji yang diadopsi berbasis sistem birokrasi tradisional sebagaimana dilakukan pada masa kolonial Belanda.⁵

Perubahan mulai terasa setelah berakhirnya masa kekuasaan Orde Baru yang berimbas pada penyelenggaraan haji secara keseluruhan, khususnya pada upaya meminimalkan kegiatan KKN. Banyak perubahan yang dicapai pada masa peralihan dari era Orde Baru hingga masa sekarang berkaitan

⁵ *Ibid*

dengan penyelenggaraan haji, utamanya menyangkut koordinasi dengan pihak di dalam maupun di luar negeri atau Arab Saudi, khususnya pada pelibatan masyarakat dalam mendapatkan masukan mengenai masalah perhajian.

Perubahan-perubahan itu telah memacu pemerintah melakukan perubahan dalam manajemen haji dengan memasukkan unsur modern kedalam manajemen birokrasi haji, seperti penerapan sistem komputerisasi haji-pendaftaran *online* dan *realtime* dan informasi yang telah memanfaatkan media internet. Dengan demikian alam reformasi yang telah menjamin keterbukaan ini memberikan ruang lebar bagi usaha peningkatan penyelenggaraan ibadah haji oleh Departemen Agama.⁶

Kantor kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah tidak jauh berbeda kantor-kantor yang lain. Dalam rangka pelayanan masyarakat agar lebih baik dan sesuai dengan tujuannya dibentuk bagian-bagian atau seksi-seksi agar memudahkan pelaksanaan program diantaranya adalah pelayanan masalah haji.

C. Bidang Penyelenggara Haji

1. Tugas Bidang Penyelenggara Haji

Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

⁶ Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, hal. 74

2. Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji
 - a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji;
 - b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji, serta pengelolaan sistem informasi haji; dan
 - c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji.
3. Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji
 - a. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji;
 - b. Seksi Pembinaan Haji;
 - c. Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji;
 - d. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji;
 - e. Seksi Sistem Informasi Haji;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Struktur Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
 - a) Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah : Drs. Noor Badi, MM
 - b) Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji ; Drs. H. Thohir Lutfi, MM
Staf Pendaftaran dan Dokumen Haji; Andjar Prasetyaningrum, SA

- Staf Pendaftaran dan Dokumen Haji ; Wahyu Dwi Ratnawati, SE
- Staf Pendaftaran dan Dokumen Haji ; H. A. Rifqi Yugoprayitno, S.Sos
- c) Kasi Pembinaan Haji dan Umrah ; Drs. H. Maksum
Staf Pembinaan Haji dan Umrah ; H. Slamet Djuri
Staf Pembinaan Haji dan Umrah ; Hj. Umi Kalsum, SE
- d) Kasi Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji :
H. Ahmad Zaenuri, SH
Staf Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji ;
Mujib Fahmi Basyuni, SE
Staf Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji ;
Sunhaji
Staf Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji ;
H. M. Adib
- e) Kasi Keuangan Haji dan Umrah ; H. Fitriyanto, S.Ag.
Mpdi
Staf Keuangan Haji dan Umrah ; Dyah Irmaningtyas, SE
Staf Keuangan Haji dan Umrah ; Retno Anita H. A.Md
- f) Kasi Sistem Informasi Haji dan Umrah ; H. Ahmadi, S.Ag

Staf Sistem Informasi Haji dan Umrah; Dhani
Budianto, SE

Staf Sistem Informasi Haji dan Umrah; H. Muh
Saichurrohman

D. Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah

Langkah awal pengelolaan dokumen haji dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili calon jamaah haji. Adapun persyaratan dokumen peserta haji yang dibawa ketika melakukan pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, adalah sebagai berikut ;

- a. Fotocopy KTP sesuai domisili yang masih berlaku 2 lembar
- b. Fotocopy KK sebanyak 5 lembar
- c. Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat
- d. Fotocopy ijazah terakhir atau akte kelahiran atau surat nikah atau surat domisili dari kecamatan sebanyak 2 lembar
- e. Fotocopy buku tabungan haji dengan saldo minimal Rp 25 juta sebanyak 2 lembar

Kelengkapan Dokumen tersebut digunakan untuk melakukan pendaftaran haji.

a. Proses pendaftaran dalam bentuk bagan :

Calon jamaah haji → BPS → Kankemenag → BPS
→ Kankemenag

Pendaftaran haji melalui beberapa tahapan.

Tahapan-tahapan tersebut adalah :

1) Membawa semua persyaratan pendaftaran haji. Dalam alur pendaftaran haji terdapat beberapa tahapan atau proses pengelolaan data/berkas jamaah haji, dimulai dari pengambilan formulir hingga penyerahan SPPH, alur pendaftarannya sebagai bagan berikut :

2) Mengambil dan mengisi formulir SPPH.

Jamaah haji mengambil dan mengisi lembar formulir SPPH setelah melakukan pemeriksaan berkas-berkas pendaftaran yang diminta oleh petugas. Untuk mengetahui biodata yang harus diisi yang dapat dilihat pada lampiran SPPH.

3) Mengambil nomor antrian pendaftaran.

Jamaah haji yang telah selesai mengisi formulir SPPH mengambil nomor antrian kepada petugas. Nomor antrian digunakan untuk menyerahkan berkas-berkas dan formulir pendaftaran.

- 4) Penyerahan berkas dan entry data
Jamaah haji menyerahkan berkas pendaftaran dan formulir SPPH yang langsung diisi, setelah berkas diterima oleh petugas dan pengisian SPPH online. Entry data tersistem langsung ke pusat pendaftaran haji melalui siskohat.
- 5) Foto dan sidik jari
Pengambilan foto dan sidik jari ini digunakan untuk kelengkapan SPPH jamaah haji yang sedang dientry oleh petugas secara online.
- 6) Penyerahan SPPH
Setelah SPPH selesai dientry oleh petugas, kemudian SPPH diprint dan langsung diserahkan kepada jamaah haji untuk pengambilan no porsi di BPS BPIH.
- 7) Calon jamaah haji melakukan setoran awal sebesar Rp 25.000.000 ke BPS BPIH dengan membawa SPPH awal yang telah disahkan oleh pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota untuk mendapatkan nomor porsi.
- 8) Setelah dari BPS BPIH calon jamaah haji melapor ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan menyerahkan bukti setoran awal lembar ke-3 (warna kuning), ke-4 (warna biru) dan ke-5 (warna merah) dan dilengkapi dengan foto 3x4 34lembar

dan 4x6 10lembar dengan ukuran 80% background putih.

- 9) Untuk selanjutnya calon jamaah haji menunggu pelunasan.

b. Pelunasan BPIH

Proses pelunasan BPIH dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebagai berikut:

- 1) Sebelumnya jamaah melakukan pelunasan BPIH di BPS BPIH
- 2) Menyerahkan lembar bukti setoran ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dengan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
 - a) BPIH lunas warna merah dan warna kuning
 - b) Bagi jamaah yang sudah memiliki paspor harap diserahkan kepada petugas.
 - c) Fc surat keterangan sehat dari puskesmas kecamatan sebanyak 2 lembar.
 - d) Pas photo ukuran 3x4 sebanyak 15 lembar dan 4x6 sebanyak 2 lembar dengan tampak wajah 80% background putih.

Pengelolaan dokumen pelunasan BPIH dilakukan oleh petugas sesuai dengan siklus pengelolaan dokumen dengan tahap pengelolaan dokumen secara manual. Yang mana dilakukannya pencatatan nomor bukti pelunasan,

penyusunan dan penyimpanan pada buku agenda dan pelaporan kebagian penyusunan arsip.

1. Dokumentasi

Proses pengurusan dan penerbitan paspor bagi jamaah haji dilaksanakan di kantor imigrasi terdekat dengan pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Hal tersebut berdasarkan Peraturan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan Ham Republik Indonesia No.2 tahun 2009 dan No. M.MH02.HM.03.02 tahun 2009 tentang penerbitan Paspor Biasa Jamaah Haji.

a. Persyaratan penerbitan paspor :

- 1) Fotokopi KTP yang masih berlaku 2 lembar kertas A4
- 2) Fotokopi KK sebanyak 2 lembar kertas A4
- 3) Dalam hal akte kelahiran/ ijazah/surat nikah tidak ada, maka dapat diganti dengan surat keterangan tambahan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat.
- 4) Fotocopi lembar bukti setoran lunas BPIH.
- 5) Melampirkan formulir SPRI (PERDIM), nama terdiri dari 3 kata.

b. Proses pengurusan paspor :

Pengurusan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji, mula-mula dilakukan pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat selaku penerima berkas jamaah haji dan selanjutnya akan diproses oleh pihak

kantor imigrasi selaku penerbit paspor biasa jamaah haji. Berikut langkah-langkah awal dalam pengurusan penerbitan paspor di kantor Imigrasi :

- 1) Database siskohat menjadi acuan pengendalian pengurusan paspor
- 2) Menyusun jadwal pengurusan paspor biasa jamaah haji dengan kantor Imigrasi
- 3) Penetapan petugas kankemenag untuk pengurusan paspor di kantor Imigrasi
- 4) Membuat surat keterangan tambahan identitas (bila diperlukan)
- 5) Memverifikasi data antara paspor dengan bukti setor lunas
- 6) Mengcelkis persyaratan pada lembar pengantar penerbitan paspor jamaah haji
- 7) Merekap data jamaah haji yang telah mendaftar ulang dan memenuhi persyaratan untuk penerbitan paspor.

Setelah menyerahkan surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji oleh petugas kankemenag kabupaten/kota kemudian jamaah melakukan pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan. Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap "Jamaah Haji Indonesia (Indonesian haji)" oleh Imigrasi, kemudian diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Paspor yang telah diserahkan kepada

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota selanjutnya akan dipilah berdasarkan BPS BPIH untuk diserahkan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah guna pemvisaan.

Pengelolaan dokumen haji pada proses pengurusan paspor dilakukan secara manual ketika berkas persyaratan diterima oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang mana dilakukan pengeklisan kelengkapan persyaratan. Namun, pengelolaan secara komputerisasi ketika pengurusan paspor di kantor Imigrasi.

c. Proses Pemvisaan

Proses pemvisaan dilakukan oleh Kementerian Agama Pusat namun proses awal pengurusannya dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat, yang mana tahap dalam pemvisaan dilakukan melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Pemvisaan dilakukan setelah paspor diterbitkan.

Untuk proses pengurusan pemvisaan paspor haji petugas bagian kasi penyelenggaraan Haji Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

- 1) Memploting paspor jamaah haji (setiap 10 eksemplar paspor) berdasarkan BPS BPIH dan pada cover

belakang paspor dilampirkan lembar ke-2 bukti pelunasan BPIH.

- 2) Membuat daftar nominatif penvisaan paspor jamaah haji.
- 3) Menempelkan stiker daerah pada paspor bagian bawah dengan ditulis nomor DT.II sesuai dengan daftar nominative pemvisaan paspor haji.
- 4) Menempelkan stiker embarkasi pada cover depan paspor biasa
- 5) Menempelkan pas foto ukuran 4x6 pada depan paspor biasa
- 6) Menyiapkan tempat penyimpanan paspor.
- 7) Mengirim paspor jamaah haji yang sudah dilengkapi beserta daftar nominatif ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
- 8) Melakukan pengamanan paspor
- 9) Melakukan konfirmasi dan penginputan nomor porsi biasa ke dalam siskohat.

Untuk pengiriman dan pengambilan paspor atau dari Direktorat Pelayanan Haji oleh petugas Kanwil Provinsi dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut⁷ ;

- 1) Surat Tugas/ Mandat untuk pengambilan paspor yang sudah selesai divisa

⁷ Direkjen PHU, *Petunjuk Teknis Penyelesaian Paspor Bagi Jamaah Haji*, (Jakarta; Depag Provinsi, 2009). Hlm. 19

- 2) Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD)
- 3) Menghitung jumlah paspor yang telah divisa dan mencocokkan nama jamaah haji pada paspor dengan daftar nama yang dikeluarkan oleh Tim Penyelesaian Paspor Haji.
- 4) Meneliti nama dan foto jamaah haji pada stiker visa
- 5) Menandatangani berita acara penyerahan paspor

Pengelolaan dokumen haji pada proses pemvisaan dilakukan secara manual dan komputerisasi, manual ketika memploting, pempenpelan stiker dan foto, namun pengelolaan dengan komputerisasi ketika membuat data normative, dan konfirmasi serta pengimputan nomor porsi ke siskohat.

d. Proses Pencetakan DAPIH

Pencetakan Dokumen Administratif Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH) dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kementerian Agama menerbitkan dokumen pengendali bagi jamaah haji yang berguna untuk kontrol administrasi operasional di Arab Saudi dengan sobekan disetiap lembar halaman untuk berbagai keperluan, seperti *naqobah*, *muasassah*, penerbangan dan lain-lain.

Setelah seluruh kelengkapan dokumen untuk pencetakan DAPIH lengkap, Kantor Wilayah

Kementerian Agama siap mencetak DAPIH sebagai identitas jamaah.

Setelah DAPIH sudah dicetak, tahap selanjutnya adalah penyerahan dokumen tersebut kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota oleh petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah guna kelanjutan ke tahap berikutnya yaitu penyelesaian DAPIH.

Proses penyelesaian DAPIH dilakukan oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yaitu terlebih dahulu membubuhi tandatangan pada DAPIH oleh pejabat yang berwenang (lembar sobekan), disertai dengan stempel dinas, selanjutnya penempelan pas foto jamaah haji. Kemudian di plot per kloter dan diserahkan ke posko haji ke Kantor Wilayah.

Proses selanjutnya ketika DAPIH dan Paspor yang sudah divisa diserahkan ke petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota adalah petugas menyatukan paspor dan DAPIH setelah selesai dokumen tersebut diserahkan ke bagian Imigrasi di Embarkasi.

Pada umumnya dalam kegiatan pengelolaan dokumen perjalanan haji atau DAPIH di atas dilakukan secara manual dan secara tersistem. Secara komputerisasi ketika pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah, sedangkan ketika penyelesaian DAPIH di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota dilakukan secara manual.

E. Kendala-kendala Apa Saja Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jateng.

Sesuai dengan keterangan yang diperoleh peneliti dari informan yang ada di kantor kementerian agama bagian haji, secara garis besar tidak ada kendala yang berarti. Namun, sehubungan dengan tugas pihak Kantor wilayah Kementerian Agama meneliti dan menverivikasi data, terkadang

1. Lambatnya proses paspor (dari Kabupaten)
2. Lambatnya proses visa (dari Pusat)
3. Terjadi kesalahan data seperti tertukarnya foto;
4. Terjadi ketidaksamaaan nama calon jamaah haji antara dokumen satu dengan lainnya.

Tugas pokok pihak Kantor Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah adalah meneliti dan menverifikasi serta menyalurkan data dari kabupaten ke pusat dan sebaliknya, jadi harus benar. Sehingga dalam proses tersebut sangat memerlukan ketelitian dan kejelian.

Kesalahan-kesalahan tersebut merupakan faktor ekstern saja. Bukan dari pihak pengelola dalam. Sehingga penyelesaiannya pun bersifat menambah dan meningkatkan koordinasi saja antara penyelenggara dan kantor terkait. Jika kesalahan terjadi secara tidak langsung menghambat proses

pembuatan dokumen-dokumen haji, padahal proses ibadah hajinya tidak mundur dalam arti tetap sesuai dengan jadwal haji yang ditentukan oleh syariat Islam. Dalam hal ini pengelolaan dokumen haji diterapkan system *e haji*. Perubahan pengurusan visa dengan penerapan sistem *e-hajj* yang diberlakukan untuk semua negara memang menuntut akurasi data yang tinggi. Karena data harus benar-benar valid sehingga dapat mengurangi kecurangan-kecurangan dalam input data. Ada sedikit kesalahan saja bisa jadi persoalan di pengurusan visanya.

Dengan sistem *e-hajj*, proses pemvisaan setiap jamaah haji harus detail datanya, baik penerbangan, pemondokan dan lain-lain. Ini sedikit menyulitkan, sehingga pada tahun ini banyak jamaah haji yang proses visanya terlambat sehingga keberangkatan ditunda pada kloter berikutnya. Namun diharapkan pada tahun-tahun depan lebih mudah.

BAB IV

ANALISIS PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN PROVINSI JAWA TENGAH.

A. Analisis Pengelolaan Dokumen Haji

Analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan SWOT. yaitu suatu bentuk analisis di dalam manajemen perusahaan atau di dalam organisasi yang secara sistematis dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.

Atau definisi analisis SWOT yang lainnya yaitu sebuah bentuk analisa situasi dan juga kondisi yang bersifat deskriptif (memberi suatu gambaran). Analisa ini menempatkan situasi dan juga kondisi sebagai sebagai faktor masukan, lalu kemudian dikelompokkan menurut kontribusinya masing-masing. Satu hal yang perlu diingat baik-baik oleh para pengguna analisa ini, bahwa analisa SWOT ini semata-mata sebagai suatu sebuah analisa yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi, dan bukan sebuah alat analisa ajaib yang mampu memberikan jalan keluar yang bagi permasalahan yang sedang dihadapi. SWOT adalah singkatan dari: S = *Strength* (kekuatan). W = *Weaknesses* (kelemahan). O = *Opportunities* (Peluang). T = *Threats* (hambatan).

Strength (S) yaitu analisis kekuatan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kekuatan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Yang perlu dilakukan di dalam analisis ini adalah setiap perusahaan atau organisasi perlu menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan di bandingkan dengan para pesaingnya. Misalnya jika kekuatan perusahaan tersebut unggul di dalam teknologinya, maka keunggulan itu dapat di manfaatkan untuk mengisi segmen pasar yang membutuhkan tingkat teknologi dan juga kualitas yang lebih maju.

Weaknesses (W) yaitu analisis kelemahan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Merupakan cara menganalisis kelemahan di dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi yang menjadi kendala yang serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.

Opportunity (O) yaitu analisis peluang, situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar suatu organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan. Cara ini adalah untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi bisa berkembang di masa yang akan depan atau masa yang akan datang.

Threats (T) yaitu analisis ancaman, cara menganalisis tantangan atau ancaman yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan ataupun organisasi untuk menghadapi berbagai

macam faktor lingkungan yang tidak menguntungkan pada suatu perusahaan atau organisasi yang menyebabkan kemunduran. Jika tidak segera di atasi, ancaman tersebut akan menjadi penghalang bagi suatu usaha yang bersangkutan baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang.¹

1. *Strength* (kekuatan).

Dalam melaksanakan pengelolaan dokumen, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah melalui badan pengelola Haji telah melaksanakan pengelolaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui mekanisme yang telah ditentukan dan dengan perencanaan yang matang. Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan melalui cara yang tepat dan sistematis untuk mencapai tujuan.² Dalam membuat sebuah perencanaan pengelolaan dokumen haji, langkah awal yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah menetapkan prosedur atau langkah-langkah dalam mengumpulkan dokumen dari calon jamaah haji dimulai dari proses pendaftaran, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, pemvisaan, dan proses pencetakan Dapih.

Selain itu dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat agar lebih baik dan sesuai dengan tujuannya, fungsi pengorganisasian pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah cukup baik karena

¹¹ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT :Teknik Menbedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm 12

²Ahmadi,Syukran Nafis, *Op. Cit.* Hlm.12

telah membentuk bagian-bagian atau seksi-seksi agar memudahkan pelaksanaan program, diantaranya adalah seksi pendaftaran dan dokumen haji, seksi pembinaan haji, seksi akomodasi, seksi transportasi dan perlengkapan haji, seksi pengelolaan keuangan haji, seksi system informasi haji, dan kelompok jabatan fungsional.³ Adapun seksi pendaftaran dan dokumen haji yang bertugas mengurus pengelolaan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah terdiri dari 1 orang ketua dan 3 staff.⁴

Penggerakan atau pengarahan pembuatan dokumen haji dari awal dimulai dari pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sampai penerbitan paspor oleh Kantor Imigrasi. Setelah itu, dokumen tersebut diserahkan ke Kantor Wilayah Kementerian Provinsi Jawa Tengah untuk proses selanjutnya yaitu pemvisaan paspor.

Proses pemvisaan paspor dilakukan dengan 2 cara yaitu secara manual dan komputerisasi oleh bidang pendaftaran dan dokumen haji. Secara manual dilakukan dengan memploting, penempelan stiker dan foto, sedangkan secara komputerisasi dilakukan dengan membuat data normative, dan konfirmasi serta penginputan nomor porsi ke siskohat.

Selain itu, Kementerian Agama menerbitkan dokumen pengendali bagi jamaah haji yang disebut dengan

³Dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng.

⁴Dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng, tentang struktur bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Dokumen Administratif Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH) yang berguna untuk kontrol administrasi operasional di Arab Saudi dengan sobekan disetiap lembar halaman untuk berbagai keperluan, seperti *naqobah*, *muasassah*, penerbangan dan lain-lain.

Setelah DAPIH sudah dicetak, tahap selanjutnya adalah penyerahan dokumen tersebut kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota oleh petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah guna kelanjutan ke tahap berikutnya yaitu penyelesaian DAPIH oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yaitu terlebih dahulu membubuhi tandatangan pada DAPIH oleh pejabat yang berwenang (lembar sobekan), disertai dengan stempel dinas dan penempelan pas foto jamaah haji. Kemudian di plot per kloter dan diserahkan ke posko haji ke Kantor Wilayah.⁵

Untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan juga pengawasan. Proses pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Dokumentasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng dalam usaha melakukan perbaikan terhadap pengelolaan dokumen haji yaitu dengan melihat atau memverifikasi kembali dokumen persyaratan haji yang

⁵Wawancara dengan Bapak H..A. Rifqi Yugoprayitno, S.Sos pada tanggal 8 Oktober 2015 pukul 09.00

masuk di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng, apabila terdapat dokumen yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah dicantumkan, maka seksi Bidang Pendaftaran Dokumentasi menginformasikan kepada pihak Kemenag kota untuk menyampaikan kepada pendaftar haji untuk melengkapi persyaratan tersebut dengan batas waktu tertentu sebelum pemberangkatan.⁶

2. *Weaknesses* (kelemahan).

Situasi ataupun kondisi yang merupakan kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Merupakan cara menganalisis kelemahan di dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi yang menjadi kendala yang serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi. Dalam mengelola dokumen haji terdapat kelemahan bagi Kantor Wilayah kementerian Agama, di mana kantor ini hanya sebagai perantara antara kantor pusat dan kantor Kabupaten. Yang berhubungan langsung dengan jamaah haji dan imigrasi adalah pihak kantor kementerian agama Kabupaten. Usaha atau pelayanan yang semaksimal mungkin tetap menunggu hasil dari kabupaten untuk menindaklanjutinya.

Jika dari kabupaten proses paspor dan data jamaah haji telat atau keliru, pihak kantor wilayah ikut terkena

⁶Wawancara dengan Bapak Drs. H. Thohir Lutfi, MM pada tanggal 4 Oktober 2015 pukul 11.00.

imbasnya. Begitu juga proses di pusat jika terhambat maka pihak wilayah pun ikut terhambat. Seperti proses visa di tahun 2015 ini proses visa telat, kantor wilayah kementerian agama juga telat untuk memprosesnya atau mengirimnya ke kabupaten.

3. *Opportunities* (Peluang).

Semakin canggihnya alat komunikasi sekarang mempermudah proses pengelolaan dokumen ibadah haji. Diharapkan semakin canggih alat komunikasi dewasa ini akan mempermudah proses pengelolaan dokumen haji bagi pegawainya. Sehingga akan mempermudah memperlancar proses pembuatan tersebut.

4. *Threats* (hambatan).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Thohir selaku ketua bidang pendaftaran dan dokumentasi haji, secara internal di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng sejauh ini tidak ada kendala, adanya kendala disebabkan dari faktor eksternal yaitu pihak pembuatan dokumen diluar kantor wilayah kementerian agama provinsi Jateng. Untuk mengatasi kendala tersebut, penyelesaiannya pun bersifat menambah dan meningkatkan koordinasi saja antara penyelenggara dan para calon atau jamaah haji. Selain itu kurangnya tenaga di dalam kantor mengelola dokumen se Jawa Tengah yang terkadang masih mengalami kesalahan yang mengharuskan untuk diteliti lagi.

Apalagi di tahun 2015 ini pemerintah Arab menerapkan system *e-hajj*. Pada tahun pertama ini banyak kendala yang dihadapi Indonesia terutama dalam hal pemvisaan. masalah visa yang terjadi pada musim haji tahun ini, memang tidak hanya dialami Indonesia. Berbagai negara di dunia yang memberangkatkan jamaah haji, seperti Thailand, Pakistan, dan Nigeria mengalami hal yang sama. Kendala yang dihadapi Indonesia lebih besar ketimbang negara lain. Indonesia memberangkatkan haji sebanyak 168.800 orang terdiri atas 155.200 kuota haji reguler dan 13.600 kuota haji khusus. Di berbagai embarkasi, petugas haji dari Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) kewalahan mendapat pertanyaan Calhaj, yang berulang-ulang mengenai hal yang sama. Yaitu, mengapa visa haji sebagai syarat utama dokumen keberangkatan pada saat yang sudah ditentukan tak kunjung keluar.

Jawabannya pun sama, mulai dari Menteri Agama Lukman Hakim Saefuddin hingga para Kakanwil Kemenag seluruh Indonesia. Yaitu, lambatnya pembuatan visa haji disebabkan adanya perubahan pada musim haji tahun ini. Pemerintah Arab Saudi memberlakukan sistem e-hajj. Melalui sistem ini ada kebijakan hanya penyelenggara atau penanggung jawab haji di negara pengirim yang bisa akses portal e-hajj mereka.

B. Analisis Kendala-Kendala di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Thohir selaku ketua bidang pendaftaran dan dokumentasi haji, secara internal di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jateng terdapat kendala diantaranya dari factor internal yaitu keterbatasan tenaga pegawai, sehingga harus mengambil dari luar atau biasa disebut tenaga honorer, terdapat juga kendala disebabkan dari faktor eksternal yaitu pihak pembuatan dokumen diluar kantor wilayah kementerian agama provinsi Jateng. Untuk mengatasi kendala tersebut, penyelesaiannya pun bersifat menambah dan meningkatkan koordinasi saja antara penyelenggara dan instansi-instansi yang berkaitan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah tentang “ Pengelolaan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 ”. maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan dokumen haji dilakukan sesuai dengan ketentuan instansi terkait mulai BPS, Kemenag, Kantor Wilayah dan Kementerian pusat yang tersistem secara siskohat. Dimana proses awal dimulai dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota meliputi pendaftaran, pelunasan sampai penerbitan paspor oleh kantor imigrasi. Sedangkan Pengelolaan di Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah dimulai sejak pemvisaan paspor. Proses dilakukan secara manual dan komputerisasi.
2. Secara garis besar tidak ada kendala yang berarti. Jika ada itu merupakan factor ekstern saja. Bukan dari pihak pengelola dalam. Contoh kendala yang dialami adalah telatnya proses paspor ataupun proses visa. Walaupun proses visa karena adanya perubahan system ke e-hajj, namun Kantor wilayah ikut menjadi sasaran pertanyaan calon jamaah haji. penyelesaiannya pun bersifat menambah dan meningkatkan

koordinasi saja antara penyelenggara dan para calon atau jamaah haji.

B. Saran-saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah, maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah

Sebaiknya pemerintah/ penyelenggara ibadah haji memberikan sanksi tegas agar tidak terjadi kesalahan/ pemalsuan dalam pembuatan dokumen untuk para Jemaah.

2. Bagi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Agar lebih teliti dalam memverifikasi dokumen calon jamaah haji agar tidak ada kesalahan dalam mengelola dokumen haji karena dokumen itu menyangkut berangkat tidaknya calon jamaah haji tersebut.

3. Bagi Calon Jamaah Haji

Dalam mendaftar jamaah haji harus melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat oleh pemerintah agar tidak terjadi ketidaksamaan antara dokumen satu dengan yang lainnya.

C. Penutup

Alhamdulillah penulis ucapkan atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi. Oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan guna kemajuan pembuatan karya ilmiah selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca pada umumnya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Pengelolaan Kelas dan Siswa, Sebuah Pendekatan Evaluatif* ed. 1, cet 3, Jakarta: PT Rajawali.
- Artika Rachmi Farmita, "Menteri Agama Berjanji Visa Haji Tuntas Besok", Tempo, 25 Agustus 2015.
- Assauri, Sofyan. 1997. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi Jakarta: FE-UI Jakarta.
- Asy Syahir Abi Syuja', Al Imam Ahmad bin Husain. 2009. *Fathul Qarib, alih bahasa Zaenuri Siroj*, Bandung: Sandiarta Sukses.
- Azhar Arsyad, 2002 *Pokok-Pokok Manajemen; Pengetahuan Praktis bagi Pimpinan dan Eksekutif*, Cet. II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buchari, Alma. 1997. *Pengantar Bisnis*, cet. Ke-7 Bandung: CV. Albeta.
- Damanhuri Zuhri, " Usut Oknum Pemalsu Dokumen Haji", Republika, 05 Oktober 2013.
- Darajat, Zakiah. 1990, *Haji Ibadah yang Unik*, Jakarta: Ruhama.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988. *Petunjuk Guru Pengenalan Komputer Dan Teknologi Pengolahan Data*, Jakarta: Depenbud.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, cet. Ke-4.

- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Direkjen PHU, 2009, *Petunjuk Teknis Penyelesaian Paspor Bagi Jamaah Haji*, Jakarta; Depag Provinsi.
- George R. Terry.1991. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Penerjemah, J. Semith D.F.M, Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, Hani. 2012.*Manajemen*,edisi kedua,Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani.1997. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan.2001. *Manajemen Arsip Dinamis*, Jakarta: Gramedia.
- Kamaluddin, Undang Ahmad.2009,*Etika Manajemen Islam*, Bandung: Pustaka Setia.
- Kementerian Agama Republik Indonesia Dirjen PHU. 2010. *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*, Jakarta: Kemenag RI DPHU.
- Kementrian Agama Republik Indonesia Dirjen PHU. 2011. *Petunjuk Teknis Penyelenggara Ibadah Haji*, Jakarta: Kemenag RI DPHU.
- Khatib Pahlawan Kayo, 2007, *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Kontemporer*, Cet. I. Jakarta: Amzah.
- Kountur,Rony. 1997.*Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Dinastindo.
- Laporan Akhir Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia.
- Lexy J. Moeleng . 1193. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rodakarya.

- M. Abdul Mujieb dan Maburi Tholhah Syafi'iyah AM. 1994. *Kamus Istilah Fiqih*, Jakarta: PT Pustaka Firdaus.
- M. Ladzi, 2011. *Mengurai Persoalan Manajemen Administrasi Publik*, Surabaya: Widyaiswara Madya.
- Mangkuto, H. Jufri M. 2009, *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasul SAW*, Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad M. Basyumi. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*, Jakarta: FDK Press.
- Mulana, Miftahul dan Dana Indra Sensuse, *Perancangan Strategis Sistem Informasi Studi Kasus Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Departemen Agama RI*, Jakarta : UI.
- Munir Sukoco, Badri. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta: Erlangga.
- Nafis, Ahmadi, Syukran. 2012. *Manajemen Pendidikan Islam, cet II*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Panji Anoraaga. Dkk. 1995. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek, cet I*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Priska Devi Setyasri. 2011 “*Prosedur Pengelolaan Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Konimex Pharmaceutial Laboratoris Sukoharjo*”, Surakarta.
- Raharjo, Dawam. 1990. *Etika Ekonomi dan Manajemen*, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya.
- Raymond McLeod, Jr. 1999 *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.

- Saifuddin, Azwar. 1999. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanwar, Aminuddin,. 2009.*Ilmu Dakwah Suatu Pengantar*, Cet. I. Semarang : Gunung Jati.
- Shaleh, Abd. Rosyad, 1986. *Manajemen Da'wah*, Jakarta: Bulan Bintang,
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 2011. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Katalog Dalam Terbitan.
- Siswanto,2005. *Pengantar Manajemen*, Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Sumadi Suryabrata. 2012. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pres.
- Sunaryo , 1983.*Al Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Depag RI.
- Syafji Ali," Visa Haji Terlambat Sangat Memprihatinkan" dalam www.pikiran-rakyat.com/info-haji/2015/08/25/339805. Diakses pada 23 Desember 2015.
- Tisnawati, Ernie. 2009. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana.
- Trimo, Soejono. 1987. Pengantar Ilmu Dokumentasi, Bandung: CV. Remadja Karya
- Usman, Husaini.2010. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- UU No.13 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Wahyu Ilaihi, M. Munir.2006. *Manajemen Dakwah*, Cet. I Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

PEDOMAN WAWANCARA
PENELITIAN TENTANG PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA/ KABUPATEN

1. Bagaimana alur pendaftaran haji dimulai ?
2. Dalam alur pendaftaran yang tertera, proses pertama dari pendaftaran yaitu
3. Tahapan awal dari proses pendaftaran adalah pengisian formulir SPPH, bagaimana tata caranya ?
4. Tahap kedua adalah pengambilan nomor antrian, bagaimana prosesnya dan apakah nomor antrian tersebut ?
5. Bagaimana proses penginputan jamaah ?
6. Bagaimana tindakan selanjutnya yang dilakukan jamaah setelah mendapatkan SPPH ?
7. Bagaimana tindakan selanjutnya yang dilakukan jamaah setelah mendapatkan nomor porsi ?
8. Bagaimana proses selanjutnya setelah penyerahan bukti setoran awal BPIH?
9. Apa saja persyaratan laporan daftar lunas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota ?
10. Bagaimana proses pendokumenan laporan daftar lunas BPIH ?
11. Apa saja persyaratan untuk pembuatan paspor pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota ?
12. Bagaimana proses selanjutnya setelah persyaratan telah dilengkapi?
13. Bagaimana proses selanjutnya setelah pengisian surat pernyataan dan formulir SPRI ?
14. Bagaimana proses penerbitan paspor itu sendiri ?
15. Apakah pengambilan paspor dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota ?
16. Bagaimana proses selanjutnya setelah paspor terbit ?
17. Apa sajakah berkas yang harus disiapkan petugas untuk proses pemvisaan?
18. Bagaimana proses penyelesaian DAPIH yang sudah dicetak ?

PEDOMAN WAWANCARA
PENELITIAN TENTANG PENGELOLAAN DOKUMEN HAJI
DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH TAHUN 2015

1. Assalamu'alaikum
2. Mulai hari ini insya Allah saya jadi mengadakan penelitian pak.
3. Untuk mengawali penelitian bagaimana gambaran singkat tentang Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah?
4. Apakah Visi Misi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah?
5. Mengenai pengelolaan dokumen haji, dari kantor ini apa saja yang dikelola?
6. Jika masalah paspor dan visa bagaimana mekanismenya?
7. Apakah ada kendala-kendala dalam mengelola dokumen tersebut?
8. Jika ada apa yang telah dilakukan untuk mengatasinya pak?
9. Untuk meningkatkan pelayanan bagaimana cara yang telah ditempuh?
10. Apakah penerapan pengelolaan dokumen haji di sini menurut bapak sudah sesuai dengan peraturan yang ada?

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Gambar 1 : Peneliti dengan bp. Thohir Lutfi



Gambar 2 : peneliti dengan Bp.Ahmadi



Gambar 3 : Suasana Ruang Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Tengah



Gambar 4 ; Struktur organisasi bidang PHU sumber dari kaantor kanwil prov. Jateng

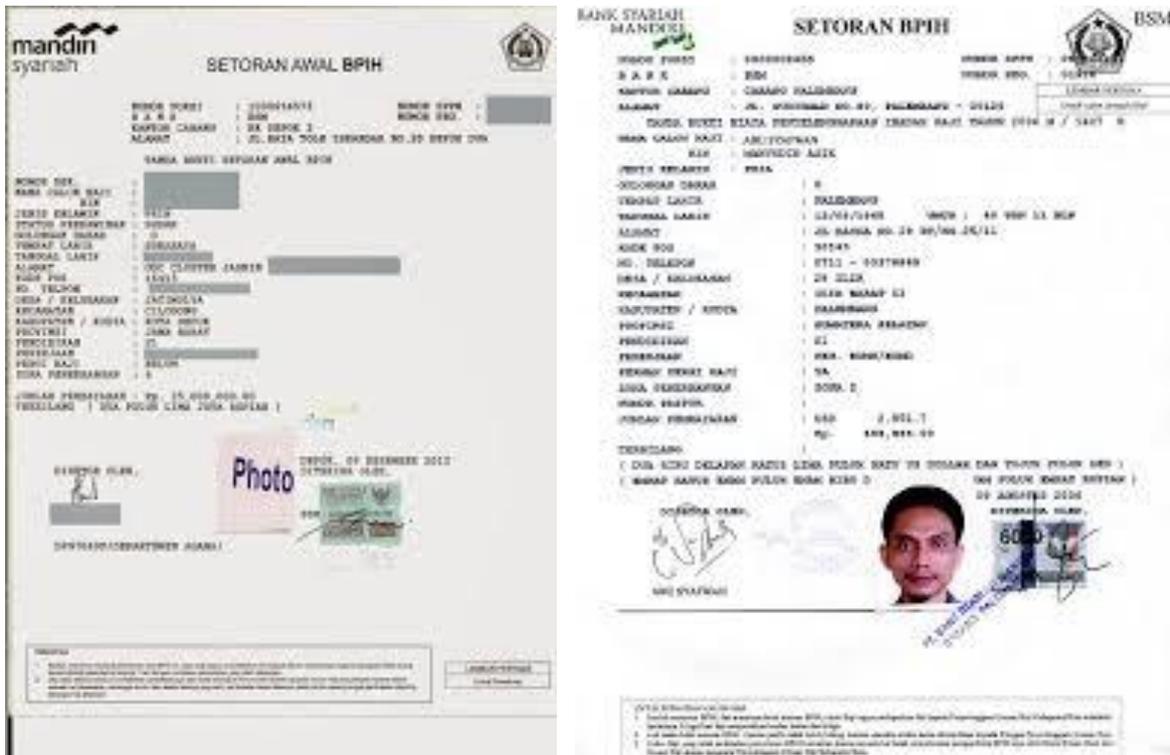


Gambar 4 ; Skema pembuatan paspor sumber dari kantor kanwil prov. Jateng

MACAM-MACAM DOKUMEN HAJI



Gambar. 1 Prosedur pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten/Kota



Gambar. 2 Dokumen setoran awal BPHI



Gambar. 5 Dokumen DAPIH



Gambar. 5 Dokumen Paspor



KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR WILAYAH PROVINSI JAWA TENGAH
Jalan Sisingamangaraja Nomor 5 Telepon (024) 8412547, 8412547
Fax. 024-8412551, website : www.jateng.kemenag.go.id
SEMARANG – 50232

Nomor : Kw.11.5/5/HJ.00/26209 /2015
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : Permohonan Ijin Riset

Semarang, 16 November 2015

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
Cq. Kabag Tata Usaha
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, menanggapi surat saudara Nomor :
In.06.1/K/TL.00/1730/2015 tanggal 13 Oktober hal Permohonan Ijin Riset,
mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Nif'ah Antis Watin Alfa
NIM : 111311025
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Dokumen Haji pada Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015

Dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak berkeberatan mahasiswi
tersebut melaksanakan riset di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil
Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

Demikian kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Kepala
Kepala Bidang PHU



Drs. H. Noor Badi, MM
NIP. 19610831 199003 1001

Tembusan :
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Jateng



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
WALISONGO**

Jl. Walisongo No. 3 - 5 Telp. (024) 7624334, 7604554 Fax. 7601293 Semarang 50185

SERTIFIKAT

Nomor : In.06.0/R.3/PP.03.1/3177A/2011

Diberikan kepada :

Nama : *Nifah Amis Wati*

NIM : 11211015

Fak./Jur./Prodi : *Dakwah/ Manajemen Dakwah*

telah mengikuti Orientasi Pengenalan Akademik (OPAK) Tahun Akademik 2011/2012 dengan tema
" **MENEGUHKAN KOMITMEN MAHASISWA DALAM MENGENBAN AMANAT RAKYAT** "
yang diselenggarakan oleh

IAIN Walisongo Semarang pada tanggal 08 - 12 Agustus 2011 sebagai, "PESERTA" dan dinyatakan :

LULUS

Demikian sertifikat ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 12 Agustus 2011

An. Rektor
Pembantu Rektor III



Prof. Dr. H. Moh. Erfan Soebahar, MA
NIP. 19560624 198703 1002

Ketua Panitia



H. Hasyim Muhammad, M.Ag
NIP. 19720315 199703 1002



Panitia Pelaksana

**ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (OPAK) 2011
BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH (BEM-FD)
IAIN WALISONGO SEMARANG**



Alamat : Gedung PKM Fak. Dakwah Kampus III IAIN Walisongo Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 2 Semarang CP: 085641242820

PIAGAM PENGHARGAAN

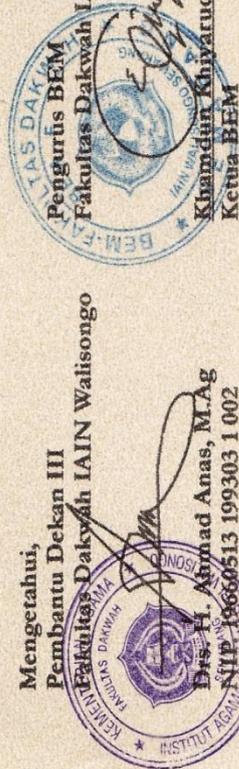
Nomor: In.06.1/Pan.Opak/ BEM-FD/15./08/2011

Panitia Pelaksana Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2011 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo memberikan penghargaan ini kepada:

Nama : **...NIP'AH ANTIS WATIN ALFA**
Jurusan : **...Manajemen Dakwah**.....

Yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2011 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang Tahun Akademik 2011-2012 pada tanggal 10-11 Agustus 2011 sebagai **PESERTA** dengan nilai : **Amat Baik/Baik/Cukup/Kurang**

Mengetahui,
Pembantu Dekan III
Fakultas Dakwah IAIN Walisongo



Dr. H. Ahmad Anas, M.Ag
NIP. 19660513 199303 1 002

Pengurus BEM
Fakultas Dakwah IAIN Walisongo



Khamdun Khayaruddin M
Ketua BEM

Panitia Pelaksana,
OPAK 2011 Fakultas Dakwah IAIN Walisongo



Novian Ubaidillah
Ketua Panitia



**HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN DAKWAH (HMJ MD)
FAKULTAS DAKWAH
IAIN WALISONGO SEMARANG**

Sekretariat: Gedung PKM Kampus 3 Ngaliyan Semarang Cp. 081226935129



IAIN WALISONGO SEMARANG

Sertifikat

Diberikan Kepada:

Nifah Antis watin Alfa

Sebagai

Pembimbing

Dalamacara Waorkshop Manasik haji, yang diselenggarakan
oleh Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Walisongo Semarang
bekerja sama dengan TK Pertiwi 04 Ngaliyan Semarang
Semarang, 03-04 November 2011

Mengetahui,

Rektor IAIN Walisongo Semarang
Dekan III



Drs. H. Ahmad Anas M.Ag
NIP. 195605131993031002



Ketua HMJ MD

Hekt Nur Hadi
NIP. 0813111004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7615923 email: lppm.walisongo@yahoo.com

PIAGAM

Nomor : In.06.0/L.1/PP.06/480/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **NIF'AH ANTISWATIN ALFA**

NIM : **111311025**

Fakultas : **Dakwah dan Komunikasi**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-64 tahun 2015 di Kabupaten Temanggung, dengan nilai :

.....**83**..... (.....**4,0 /A**.....)

Semarang, 12 Juni 2015

Ketua



[Signature]
Dr. H. Saolihan, M. Ag.

NIP. 19600604 199403 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nif'ah Antis Watin Alfa
NIM : 111311025
Jurusan : Manajemen Dakwah
Tempat / Tgl Lahir : Demak, 20 September 1993
Alamat : Ds. Jamus Godo RT 12/RW 04 Kecamatan
Mranggen Kabupaten Demak

Jenjang pendidikan:

1. SD Negeri Jamus 02 lulus tahun 2005
2. MTs. Al-Wathoniyyah Semarang lulus tahun 2008
3. MA Negeri 2 Semarang lulus tahun 2011
4. UIN Walisongo Semarang Fakultas Dakwah dan Komunikasi angkatan 2011

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya

Semarang, 20 November 2015

Nif'ah Antis Watin Alfa
NIM. 111311025