

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) DALAM PELAYANAN PEMBATALAN IBADAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh :

Ighfir Hidayatullah

131311048

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

**2018**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 eksemplar  
Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah  
(MD)  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

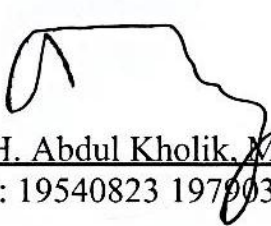
Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ighfir Hidayatullah  
NIM : 131311048  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan/ Konsentrasi: MD/ Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Religi  
Judul : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN  
PEMBATALAN IBADAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG

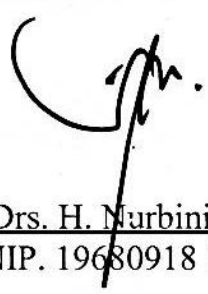
Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.  
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bidang Substansi Materi  
Tulis

  
Dr.H. Abdul Kholik, M.T.,M.Ag  
NIP: 19540823 1979031001

Semarang, 22-12-2017  
Pembimbing,  
Bidang Metodologi dan tata

  
Drs. H. Nurbini, M.Si  
NIP. 19680918 1993031004

SKRIPSI

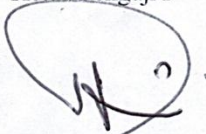
**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN  
PEMBATALAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh:  
Ighfir Hidayatullah  
131311048

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 23 Januari 2017 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

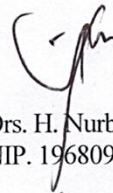
Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



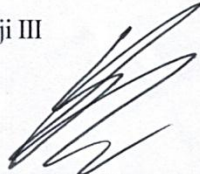
Saerozi, S.Ag, M. Pd.  
NIP. 19700605 199803 1 004

Sekretaris/Penguji II



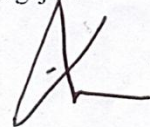
Drs. H. Nurbini, M.S.I.  
NIP. 19680918 199303 1 004

Penguji III



Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I.  
NIP. 19810514 200710 2 008

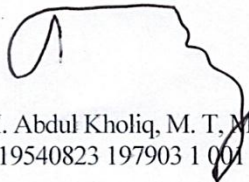
Penguji IV



Drs. H. Kasmuri, M.Ag  
NIP. 19660822 199403 1 003

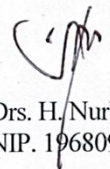
Mengetahui

Pembimbing I



Dr. H. Abdul Kholiq, M. T, M.Ag.  
NIP. 19540823 197903 1 001

Pembimbing II



Drs. H. Nurbini, M.S.I.  
NIP. 19680918 199303 1 004

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Pada tanggal, 31-01-2018 .....



Dr. S. Awaluddin Pimay, M.Ag.  
NIP. 19610727 200003 1 001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri . Dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau lembaga pendidikan manapun. Data dan informasi yang diperoleh adalah benar-benar hasil penelitian di objek penelitian. Teori-teori yang dipergunakan diambil dari beberapa buku dan literatur yang resmi diterbitkan.

Semarang, 14 Desember 2017



  
Ighfir Hidayatullah

NIM. 131311048

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT. karena berkat segala karunia, nikmat, rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam, penulis sanjungkan kepada junjungan Nabi agung Muhammad SAW. yang telah berjasa mengajak manusia dari zaman kegelapan (zaman Jahiliyyah) menuju zaman cahaya (zaman keislaman).

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini bukanlah semata-mata hasil kerja keras penulis sendiri, akan tetapi berkat izin dari Allah SWT. serta berkat dukungan dari beberapa pihak. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghormatan yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Awaludin Pimay, M.Ag selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Bapak Saerozi, S.Ag, M.Pd selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I, M.SI selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan persetujuan awal atas judul skripsi ini.
4. Bapak Dr.H. Abdul Kholik, M.T.,M.Ag selaku wali study penulis yang selama menjalani perkuliahan ini selalu mengarahkan dan memberikan ilmunya. Sekaligus selaku pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan arahan dalam penulisan karya ilmiah ini.
5. Bapak Drs. H. Nurbini, M.SI selaku pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan pembelajaran yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap bapak dan ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang selama ini telah mengajari dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi S1.
7. Pihak Kantor Kementrian Agama Kota Semarang yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan serangkaian kegiatan penelitian.
8. Pihak dan staf PHU Kementrian Agama Kota Semarang yang telah bersedia menjadi sumber informasi penelitian.

9. Khusus kepada bapak Aris Munandar, selaku staf bagian pelayanan pembatalan haji, yang selalu bersedia meluangkan waktu menjawab setiap pertanyaan dari penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan, arahan, motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tanpa dukungan dan bantuan beliau semua, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Semoga atas dukungan, bantuan dan dorongan beliau semua, Allah SWT. membalasnya dengan yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembacanya dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran atas kekurangan dalam skripsi ini.

Semarang, 14 Desember 2017

Penulis

## **PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang selalu hadir dalam kehidupan penulis :

1. Ayahhanda Sutrisno dan ibunda Nunuk, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, perhatiannya dan bimbingannya, sehingga dapat mengantarkan penulis sampai pada titik ini dalam kehidupan penulis. Kemudian juga atas do'anya, sehingga penulis mampu menghadapi segala halangan dan hambatan dalam kehidupan.
2. Adik-adik yang tersayang, Nisa Nurul Afifah, Khoirinnisa Maula Dina, dan Achmad Abdurrohman Al-Fauzi, yang selalu memberi dorongan, semangat, perhatian dan do'a, sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini.

## MOTTO

Q.S. AL-Ankabuut : 6

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Dan barangsiapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

( *Al-Alim Al-Qur'an Dan Terjemahannya* :2010 : 397)



## ABSTRAK

Perlu adanya pedoman baku dalam mengelola ibadah haji. Pedoman baku yang dimaksud adalah SOP (Standar Operasional Prosedur). Sementara itu, menurut Undang-Undang, bahwa penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah. Maka penelitian ini akan meneliti SOP yang digunakan oleh pemerintah (dalam hal ini adalah Kementerian Agama) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Cakupan dari penyelenggaraan ibadah haji sangatlah luas, maka fokus dari penelitian ini adalah mengenai SOP pembatalan ibadah haji. Peneliti melihat keunikan dimana banyak orang rela membayar mahal untuk berangkat haji, rela menunggu beberapa tahun untuk berangkat haji, namun ada beberapa kasus yang tidak lazim, dimana seseorang telah terdaftar untuk melaksanakan ibadah haji, namun dibatalkan karena beberapa faktor. Peneliti ingin mengetahui bagaimana SOP pedoman pembatalan ibadah haji dan bagaimana penerapannya. Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, sebab di Kementerian Agama Kota Semarang, pelayanan pembatalan haji ditangani oleh satu orang staf khusus sehingga penanganannya lebih baik daripada beberapa Kementerian Agama sekitar yang staf pelayanan pembatalannya adalah jadi satu dengan staf pelayanan pendaftaran haji.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang akan mengungkapkan dan memaparkan fakta yang terjadi di lapangan selama masa penelitian. Sumber data yang digali berasal dari tulisan, arsip, dokumen dan jawaban wawancara atau penjelasan responden. Penyajian data pada penelitian ini adalah seutuhnya informasi yang diperoleh peneliti, tidak ditambahi maupun tidak dikurangi. Teknik analisis data yang digunakan adalah berdasarkan teori *Milles and Huberman*, yaitu analisis data dengan tiga tahapannya ; tahap reduksi, tahap display dan tahap verifikasi. Penyajian hasil penelitian berupa teks narasi sesuai data yang diperoleh, tanpa dikurangi dan tanpa ditambahi pula.

Hasil penelitian ini adalah : Pembatalan haji prosedurnya dilaksanakan di Kementerian Agama tingkat Kabupaten atau Kota. Pedoman pembatalan dibuat oleh Direktorat Jendral Pelayanan Haji dan Umrah RI. Pembatalan haji bertujuan untuk menarik kembali BPIH yang telah disetorkan ke bank karena Jama'ah yang bersangkutan tidak meneruskan niatnya untuk pergi haji. Menurut penyebabnya, pembatalan ibadah haji memiliki tiga kategori, *pertama*, batal karena alasan meninggal dunia, *kedua*, batal karena alasan-alasan tertentu, *ketiga*, batal karena faktor validasi.

Adapun temuan di lapangan saat penelitian adalah : Perlu adanya penyempurnaan dalam penyusunan dokumen SOP pembatalan haji agar dapat sesuai dengan standar dan teori. Penerapan atau implementasi SOP pembatalan ibadah haji telah terlaksana dengan baik, mulai dari penyusunan, sosialisasi dan distribusi, sampai pada pelatihan dan penerapan. Kemudian pengamatan secara cermat terhadap beberapa kasus, ternyata tidak seluruhnya kasus gagal berangkat ke Arab Saudi termasuk batal haji, sebab ada kemungkinan bahwa itu hanya tertunda hajinya.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), Pembatalan ibadah haji.

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                              | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....             | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                         | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                         | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                             | v    |
| PERSEMBAHAN.....                                 | vii  |
| MOTTO .....                                      | viii |
| ABSTRAK.....                                     | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                  | xi   |
| <br>   |      |
| BAB I       PENDAHULUAN .....                    | 1    |
| A. Latar Belakang .....                          | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                          | 4    |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 4    |
| D. Manfaat Penelitian .....                      | 4    |
| E. Tinjauan Pustaka.....                         | 5    |
| F. Metode Penelitian .....                       | 9    |
| G. Sistematika Penulisan Skripsi.....            | 17   |
| <br>   |      |
| BAB II       KERANGKA TEORI .....                | 19   |
| A. Definisi Implementasi.....                    | 19   |
| B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....       | 19   |
| 1. Pengertian SOP .....                          | 19   |
| 2. Penyusun dan Pelaksana SOP.....               | 21   |
| 3. Unsur-Unsur dalam Penyusunan SOP .....        | 22   |
| 4. Prinsip-Prinsip dalam Penyusunan SOP .....    | 25   |
| 5. Tahapan-Tahapan dalam Penyusunan SOP.....     | 28   |
| 6. Format Dokumen SOP .....                      | 33   |
| 7. Implementasi Sistem Berdasarkan SOP.....      | 35   |
| C. Ibadah Haji.....                              | 38   |
| 1. Pengertian Ibadah Haji.....                   | 38   |
| 2. Landasan Syari'at Kewajiban Ibadah Haji ..... | 39   |
| 3. Sejarah Ibadah Haji.....                      | 42   |

|    |  |    |
|----|--|----|
| a. | Sejarah Ibadah Haji pada Masa<br>Nabi Ibrahim as.....    | 42 |
| b. | Sejarah Ibadah Haji pada Masa<br>Nabi Muhammad saw. .... | 46 |
| 4. | Keutamaan Ibadah Haji.....                               | 48 |
| a. | Fadhilah Menunaikan Ibadah Haji.....                     | 49 |
| b. | Fadhilah Tanah Haram.....                                | 50 |
| c. | Fadhilah Masjidil Al-Haram .....                         | 51 |
| d. | Fadhilah Multazam .....                                  | 52 |
| e. | Fadhilah Hijir Isma'il.....                              | 52 |
| f. | Fadhilah Hajar Aswad.....                                | 53 |
| 5. | Prosesi Pelaksanaan Ibadah Haji .....                    | 54 |
| a. | Prosesi Haji <i>Qiran</i> .....                          | 54 |
| b. | Prosesi Haji <i>Tamatu'</i> .....                        | 56 |
| c. | Prosesi Haji <i>Ifrad</i> .....                          | 57 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| BAB III | GAMBARAN UMUM KEMENTRIAN AGAMA KOTA<br>SEMARANG .....   | 59 |
| A.      | Sejarah Berdirinya Kementrian Agama Kota Semarang .   | 59 |
| B.      | Profil Kementrian Agama Kota Semarang .....   | 62 |
| 1.      | Visi dan Misi.....  | 64 |
| 2.      | Struktur Organisasi Kementrian Agama<br>Kota Semarang.....  | 65 |
| 3.      | Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah<br>Kementrian Agama Kota Semarang .....                                    | 66 |
| C.      | Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Ibadah<br>Haji di Kementrian Agama Kota Semarang .....                        | 67 |
| BAB IV  | ANALISIS DATA PENELITIAN .....  | 73 |
| A.      | Analisis Terhadap Dokumen SOP (Standar Operasional<br>Prosedur) Pedoman Pembatalan Ibadah Haji.....                         | 73 |
| B.      | Analisis Terhadap Penerapan SOP (Standar Operasional<br>Prosedur) Pembatalan Haji di Kementrian Agama Kota<br>Semarang..... | 74 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
|       | C. Analisis Terhadap Beberapa Kasus Pembatalan Ibadah<br>Haji yang Pernah Terjadi ..... | 80 |
| BAB V | PENUTUP.....  | 84 |
|       | A. Kesimpulan .....   | 84 |
|       | B. Saran .....  | 85 |
|       | C. Penutup .....  | 85 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR SINGKATAN

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah wajib dalam agama Islam. Ibadah haji termasuk lima “pondasi” pembangun agama Islam, di antaranya syahadat, shalat, zakat, puasa dan haji, yang disebut juga lima rukun islam. Setiap umat Islam sebagai *mukalaf* patut melaksanakan ibadah haji terutama bagi yang telah memenuhi syarat-syarat haji, yaitu beragama Islam, berakal sehat, telah baligh atau dewasa, bukan seorang budak, dan mampu untuk menunaikan ibadah haji.<sup>1</sup>

Sejak dahulu penduduk Indonesia yang menunaikan ibadah haji tidak berangkat sendiri-sendiri secara individual, tidak pula berangkat hanya dengan keluarganya atau kelompoknya saja, melainkan keberangkatan penduduk Indonesia untuk menunaikan ibadah haji adalah secara massal, yaitu dalam bentuk rombongan yang berjumlah banyak.<sup>2</sup>

Keberangkatan penduduk Indonesia untuk menunaikan ibadah haji karena secara massal, maka akan melibatkan banyak pihak, melibatkan beberapa instansi, beberapa lembaga pemerintahan maupun swasta untuk mengurus penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia perlu adanya pedoman yang baku. Dengan adanya pedoman yang baku, maka pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji akan membentuk sebuah system guna mensukseskan pelaksanaan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji rutin diselenggarakan setiap tahunnya. Meskipun kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi setiap muslim hanya satu kali, namun untuk mengurus penyelenggaraan ibadah haji adalah setiap tahun, mengingat kuota haji yang dibatasi setiap

---

<sup>1</sup> Awaludin Pimay, *Modul Mata Kuliah Fikih Haji dan Umroh*, (Semarang ; Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2009). Hlm. 13

<sup>2</sup> Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh Dan Wisata Religi*, (Bandung; SIMBIOSA REKATAMA MEDIA, 2016), hlm. 63

tahunnya memunculkan antrian haji dari tahun ke tahun. Dengan demikian, maka pedoman baku dalam penyelenggaraan ibadah haji idealnya dapat *diupdate* atau diperbarui setiap tahunnya, sebab problem yang dihadapi di tahun-tahun setelahnya akan berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu staf bagian administrasi di kantor Kementerian Agama Kota Semarang, divisi PHU (penyelenggara haji dan umroh), bahwa di tahun 2017 ini mengalami kekurangan jumlah tenaga musiman yang biasa membantu saat keberangkatan Jama'ah haji dari Semarang menuju asrama haji di Solo.

Pedoman baku yang dimaksud disini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pihak-pihak dan beberapa instansi yang terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji membentuk sebuah system yang bekerja sesuai unitnya masing-masing, sehingga system ini akan dipandu cara kerjanya dengan SOP. Dalam buku berjudul; *Langkah-Langkah Praktis Menyusun SOP* dijelaskan, bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aturan, pegangan atau rujukan yang mengikat seluruh pihak yang terkait dalam system, untuk mencapai hasil yang efektif, efisien dan sesuai target.<sup>3</sup>

Mengingat pula bahwa telah disebutkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, bahwa penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemerintah.<sup>4</sup> Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti SOP yang menjadi panduan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Cakupan penyelenggaraan ibadah haji cukup luas, baik Standar Operasional Prosedurnya (SOP), maupun pelaksanaan atau implementasinya. mulai dari aspek pendaftaran, pembiayaan, transportasi, akomodasi, kesehatan sampai pada masalah pembatalan. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pengkajiannya dalam SOP pembatalan ibadah haji

---

<sup>3</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Praktis Menyusun SOP Standard Operating Procedures*, (Depok; huta media, 2016), hlm. 32

<sup>4</sup> Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh Dan Wisata Religi*, (Bandung; SIMBIOSA REKATAMA MEDIA, 2016), hlm. 70

Peneliti memilih lokasi penelitian di kantor Kementerian Agama Kota Semarang, sebab pada dasarnya standar operasional prosedur yang menjadi acuan operasional kantor Kementerian Agama baik di tingkat kota atau kabupaten adalah sama di seluruh Indonesia. SOP yang diterapkan semuanya berasal dari Kementerian Agama RI. Sehingga kantor kementerian agama kota semarang, SOP dan penerapannya dapat mewakili untuk keperluan penelitian. Selain itu, berdasarkan teori yang tertulis dalam buku berjudul "*Prosedur Penelitian, Sebuah Pendekatan Praktik*" yang ditulis oleh Prof. Suharsini Arikunto, menyebutkan bahwa dalam menentukan objek penelitian perlu mempertimbangkan jarak, keterjangkauan, biaya, dan kesediaan atau ketersediaan informan dan informasi yang akan digali.<sup>5</sup> Selain itu, di Kementerian Agama Kota Semarang memiliki staf khusus untuk menangani urusan pembatalan, sehingga dapat menerapkan SOP dengan maksimal, berbeda dengan Kementerian Agama di sekitar yang pelayanan pembatalannya dicampur atau dirangkap oleh staf yang sama dengan pelayanan pendaftaran, sementara SOP pembatalan ada sendiri dan SOP pendaftaran juga ada tersendiri. Dengan mengacu pada pertimbangan tersebut, maka peneliti memilih Kementerian Agama Kota Semarang sebagai objek penelitian.

Peneliti tertarik untuk meneliti masalah pembatalan ibadah haji karena melihat ada sesuatu yang tidak lazim pada umumnya. Secara umum umat islam berupaya keras agar dapat melaksanakan ibadah haji, meskipun harus mengeluarkan biaya yang mahal, meskipun harus menunggu antrian haji beberapa tahun lamanya. Akan tetapi berbeda dengan kasus pembatalan, karena orang tersebut telah mampu membayar BPIH (biaya pendaftaran ibadah haji), namun membatalkan diri dan menarik kembali biaya tersebut.

---

<sup>5</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Sebuah Pendekatan Praktik*, (Jakarta ; Rineka Cipta, 2010), hlm. 86

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dibuat rumusan masalah dengan mengambil sampel pada Kementerian Agama di Kota Semarang :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang ?
2. Bagaimanakah implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian di kantor Kementerian Agama Kota Semarang ini meliputi :

1. Untuk dapat mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang.
2. Untuk dapat mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang dalam menyelenggarakan ibadah haji.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Memberikan ulasan dan uraian yang jelas mengenai teori Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum, kemudian pula uraian mengenai SOP tentang penyelenggaraan ibadah haji, khususnya mengenai urusan pembatalan ibadah haji, demi memperkaya khazanah keilmuan manajemen haji, umroh dan wisata religi.

### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan uraian yang jelas bagi masyarakat luas mengenai kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia, dan penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan saran dan masukan bagi



Kementrian Agama Kota Semarang khususnya untuk peningkatan pelayanannya dalam pembatalan ibadah haji.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Berikut ini penulis akan menyebutkan beberapa penelitian sebelumnya agar tidak terjadi plagiasi dan kesamaan penelitian. Standar Operasional Prosedur berkaitan erat dengan fungsi – fungsi pelayanan, khususnya pelayanan dalam ibadah haji. Namun terdapat sisi penelitian yang berbeda, diantaranya yaitu :

*Pertama*, Dimas Priyo Sembodo (2010) dengan judul “*Pelayanan Jama’ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung di dalam Undang – Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Mengetahui bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Kementrian Agama Kota Semarang kepada jama’ah haji dilihat dari implementasi Undang-Undang nomor 13 tahun 2008. Mengetahui hambatan – hambatan apa yang dialami oleh Kementrian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada jama’ah haji. Dan untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Semarang untuk memperbaiki pelayanan, seluruhnya dilihat dari implementasi Undang-Undang nomor 13 tahun 2008. Dalam penelitian ini digambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementrian Agama kota Semarang, khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dalam melayani jamaah haji di Kota Semarang tahun 2008. Pada tahun tersebut pemerintah memberlakukan aturan baru mengenai penyelenggaraan ibadah haji, yakni terbitnya Undang-undang no. 13 tahun 2008. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada jamaah haji oleh Kementrian Agama Kota Semarang tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang dilakukan di tahun sebelumnya. Salah satu kendala yang mendominasi saat itu adalah, paspor yang semula digunakan oleh jamaah haji adalah paspor

haji, kemudian berubah menjadi paspor internasional, hal tersebut berdasarkan undang-undang.<sup>6</sup>

*Kedua*, Zaenal Arifin (2011) “*Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT*”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011, kemudian bagaimana analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup rapat koordinasi yang merupakan perencanaan, membuat susunan panitia yang merupakan *organizing*, rapat evaluasi yang merupakan *controlling*. Secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu kurang optimal. Kaitannya dengan SWOT berupa kekuatan, dana sudah tersedia dari pemerintah pusat. Faktor kelemahannya adalah kurangnya sarana prasarana untuk praktek manasik, serta etos kerja dan kedisiplinan pegawai. Adapun peluang dari manasik haji ini cukup besar, dikarenakan kegiatan bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Kementerian Agama. Segi ancamannya adalah ketidak-puasan dari peserta manasik haji yang kurang faham dan kurang puas dengan pembimbingannya.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Dimas Priyo Sembodo, Skripsi : “*Pelayanan Jama’ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*” (Semarang ; UIN Walisongo Semarang, 2008)

<sup>7</sup> Zaenal Arifin, Skripsi : “*Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis Swot*” (Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2011)

**Ketiga**, *“Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”*. Disusun oleh Adnin Mufattahah (2009). Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci dan bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH-NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun di tanah suci.<sup>8</sup>

**Keempat**, *“Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Study tentang penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah)”*, disusun oleh Siti Suhartatik (2006). Penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah yang diterapkan oleh Departemen Agama Kota Semarang terhadap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada tahun 2003-2005. Selain itu, penulis skripsi ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penerapan fungsi manajemen oleh Departemen Agama Kota Semarang. Penulis mengkaji lebih dalam mengenai penerapan-penerapan fungsi manajemen dakwah serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Departemen Agama Kota Semarang. Peneliti menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif dalam penulisannya, sebagai teknik analisa data yang mengacu pada pola pikir deduktif dan induktif. Kemudian hasil dari penelitian ini adalah seksi penyelenggaraan haji dan umroh Departemen Agama Kota Semarang telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji,

---

<sup>8</sup> Adnin Mufattahah, Skripsi : *“Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”* (Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2009)

sehingga kegiatan bimbingan dapat berjalan secara efektif dan efisien, meskipun kurang optimal karena banyaknya kendala yang ditemui.<sup>9</sup>

*Kelima, “Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementrian Agama (KEMENAG) Kabupaten Rembang Tahun 2011”*. Penelitian ini disusun oleh Faiz Zaini Mubarok (2012). Penelitian ini berlatar belakang adanya perencanaan yang berbeda yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kabupaten Rembang pada tahun 2011, yang berbeda dengan perencanaan tahun sebelumnya. Perencanaan tahun 2011 terbilang berani dengan tidak menunggu Keputusan Presiden yang berkaitan dengan penentuan biaya ibadah haji. Keberanian ini ternyata bukan tanpa risiko sebab tanpa perencanaan yang matang, maka perubahan rencana akan sangat rentan dengan risiko. Hasil penelitian ini adalah bahwa perencanaan yang dibuat oleh seksi Garahajum Kemenag Kabupaten Rembang merupakan wujud protes terhadap keadaan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Langkah ini dilakukan dalam upaya perbaikan kinerja dan antisipasi terhadap permasalahan yang dialami pada tahun sebelumnya.<sup>10</sup>

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi-skripsi sebelumnya adalah untuk mengetahui implementasi dari SOP mengenai pembatalan ibadah haji, yaitu calon jama’ah haji yang telah mendaftar dan telah mendapatkan nomor porsi untuk antrian keberangkatan haji, namun di tengah masa antriannya membatalkan diri. Selain itu, peneliti ingin mengetahui faktor apa yang mendorong calon jama’ah haji membatalkan diri. Peneliti juga akan membahas landasan-landasan normatif dalam Al-qur’an maupun Al-hadits yang memberikan kemurahan terkait pembatalan ibadah haji. Serta peneliti akan menjelaskan kebijakan pemerintah yang telah “membuka

---

<sup>9</sup> Siti Suhartatik, Skripsi : “*Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Study tentang penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah)*” (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2005)

<sup>10</sup> Faiz Zaini Mubarok, Skripsi “*Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementrian Agama (KEMENAG) Kabupaten Rembang Tahun 2011*” (Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2012)

jalan” bagi calon jama’ah haji yang akan membatalkan keberangkatan hajinya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan serta memaparkan fakta yang terjadi di lapangan selama masa penelitian, mencakup keadaan dan fenomena seperti apa yang benar-benar terjadi di lokasi penelitian.<sup>11</sup>

Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif deskriptif ini tidak akan ditambah-tambahi maupun dikurang-kurangi oleh peneliti. Hasil data yang diperoleh maupun hasil analisis data yang disimpulkan akan disajikan apa adanya sesuai dengan yang diperoleh oleh peneliti saat proses penelitian.

Peneliti menggunakan pendekatan manajemen dalam penelitian ini. Peneliti melihat adanya keterkaitan yang erat antara disiplin ilmu manajemen dengan standar operasional prosedur (SOP) yang dapat mencakup ke segala unsur-unsur manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan.

### **2. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan konsepsi peneliti sebagai instrumen penelitian atas aspek-aspek atau variabel-variabel utama penelitian yang dibuat berdasarkan pada beberapa teori yang telah baku. Fungsi dari konsepsi ini adalah agar memfokuskan penelitian ke “arah” mana, agar tidak terjadi pembiasan pengertian.

Buku berjudul “*Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik*”, menyebutkan bahwa variabel adalah titik perhatian

---

<sup>11</sup> Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm. 15

penelitian.<sup>12</sup> Maka dalam penelitian ini, peneliti akan memusatkan penelitiannya pada dua variabel yang dipilih oleh peneliti sendiri, yaitu ; *Pertama*, standar operasional prosedur (SOP) mengenai pembatalan ibadah haji. *Kedua*, pelayanan kantor Kementerian Agama Kota Semarang dalam pembatalan ibadah haji.

### 3. Sumber Data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari sumber yang ditentukan peneliti sebelumnya. Data dapat berupa kata-kata, simbol, ucapan lisan, peristiwa, kejadian, maupun fenomena. Informasi dapat dikategorikan sebuah data, apabila informasi tersebut muncul dari fakta, bukan sebuah opini belaka.<sup>13</sup>

Pengertian sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek yang darinya, data dapat diperoleh.<sup>14</sup> Subjek yang dimaksud disini adalah seseorang, bisa masyarakat, bisa tokoh agama, bisa crew, bisa pula staf dalam sebuah organisasi. yang dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan oleh peneliti.

Kaitannya dengan SOP pembatalan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kota Semarang, peneliti akan menetapkan salah seorang staf pegawai sebagai sumber data. Beliau bernama bapak Aris Munandar, beliau adalah staf yang bertugas dalam melayani pembatalan ibadah haji. Kemudian peneliti juga akan memperluas cakupan sumber datanya dengan menetapkan beberapa orang yang melakukan pembatalan haji di kantor Kementerian Agama Kota Semarang

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu dari langkah-langkah yang harus ditempuh oleh peneliti, dan tidak boleh terlewatkan. Adapun teknik didalam mengumpulkan data

---

<sup>12</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik*, (PT. Bineka Cipta; Jakarta, 2010), hlm. 161

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 161

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 172

penelitian terdapat tiga cara, yaitu teknik observasi partisipatif, teknik wawancara mendalam dan teknik dokumentasi/fotografi. Berikut ini penjelasan dari masing-masing teknik tersebut :

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik mengumpulkan data yang lazim dilakukan dalam kegiatan penelitian. Teknik observasi ini adalah peneliti langsung melakukan pengamatan pada tempat, kegiatan atau objek penelitiannya. Peneliti bertugas untuk mencatat secara sistematis hal-hal tampak atau kejadian-kejadian, dan bahkan situasi-situasi yang terjadi sesungguhnya. Dalam hal ini tentu pengamatan dilakukan dalam prosedur dan batasan-batasan yang telah ditentukan atau yang telah disepakati oleh peneliti dengan pihak yang menjadi objek penelitiannya.

Terdapat pembahasan yang lebih jauh lagi, apabila teknik observasi ini dilakukan oleh peneliti kualitatif, mengingat bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah memberikan makna terhadap kejadian atau situasi yang tampak dari objek yang sedang diteliti, maka peneliti kualitatif perlu melakukan perenungan atau refleksi terhadap kemungkinan-kemungkinan yang ada dibalik kejadian atau situasi yang tampak tersebut.<sup>15</sup>

Selanjutnya, peneliti yang melakukan observasi ini disebut *observer*. Observer perlu menjalin hubungan baik terhadap pihak yang menjadi obyek penelitiannya, supaya pihak yang diteliti bisa bekerjasama dengan peneliti untuk mencapai keberhasilan penelitian. Dijelaskan pula oleh Prof. Dr. Sudarwan Danim, bahwa pertama, peneliti perlu

---

<sup>15</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2002), hlm. 122

mendeklarasikan dirinya sanggup bertanggung jawab apabila terdapat risiko atau kecelakaan selama proses observasi berlangsung. Kedua, observasi dilakukan dari jarak tertentu, sehingga peneliti tidak mengganggu atau tidak menghambat jalannya aktivitas kegiatan obyek yang diteliti. Ketiga, membuat kesepakatan antara peneliti sebagai observer dengan pihak yang diteliti terkait peran, tugas dan fungsi masing-masing selama kegiatan observasi berlangsung.<sup>16</sup>

Objek observasi yang akan dituju oleh peneliti dalam penelitian mengenai pelayanan pembatalan ibadah haji ini adalah kegiatan atau pekerjaan yang dilaksanakan oleh kantor Kementerian Agama Kota Semarang dalam melayani masyarakat yang ingin membatalkan hajinya.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang juga lazim dipakai selanjutnya adalah wawancara. Wawancara adalah komunikasi dua arah antara peneliti dengan responden, sebagaimana halnya perbincangan dua orang, namun dalam wawancara terdapat perbedaan dengan perbincangan biasa, yaitu perbincangan untuk memperoleh data atau informasi valid yang berguna untuk penelitian. Kemudian perbincangan tersebut haruslah terkontrol, terarah dan sistematis. Terkontrol berarti peneliti mengendalikan jalannya pembicaraan, memilih orang yang tepat untuk diwawancarai, mengatur tempat dan mengendalikan arah perbincangan. Terarah artinya bahwa pembicaraan memiliki tujuan yang jelas dan memiliki target informasi yang jelas pula. Sistematis berarti perbincangan tersebut

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 123



dilakukan secara bertahap, berkelanjutan, memiliki batasan dan tercatat dengan baik.<sup>17</sup>

Adapun responden yang akan diwawancari dalam penelitian ini adalah bapak Aris Munandar, selaku staf pegawai di kantor Kementerian Agama Kota Semarang yang berada di devisi phu, yang bertugas melayani pembatalan bagi masyarakat yang hendak membatalkan haji. Dan responden yang lain adalah beberapa masyarakat yang mengajukan pembatalan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berfokus pada catatan, arsip, surat dokumen, surat-surat resmi, surat-surat berharga, ataupun karya tulis mengenai sesuatu yang sedang diteliti, artefact, gambar, maupun foto, yang mana seluruh aitem tersebut dapat memberikan informasi atau dapat menambahkan data bagi kepentingan penelitian. Selain itu, dokumen juga dapat berupa peninggalan cerita sejarah, kebudayaan, dan karya seni. Dalam konteks formal, dokumen dapat berupa surat resmi, surat perjanjian, undang-undang, maupun konsensi.<sup>18</sup>

Dokumentasi yang terkait dengan penelitian ini yaitu dokumentasi berupa surat kebijakan pemerintah mengenai pembatalan ibadah haji, tulisan yang berisikan SOP pelayanan pembatalan ibadah haji, beberapa surat resmi dan surat berharga milik seseorang sebagai syarat dikabulkannya pengajuan pembatalan ibadah haji.

---

<sup>17</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Depok ; PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2015), hlm. 136-137

<sup>18</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta ; Prenadamedia Group, 2014). Hlm. 391

## 5. Teknik Analisis Data

Mengenai pembahasan analisis data kualitatif, terdapat penjelasan sebagai berikut : *“analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fielnotes, and other materials that you accumulate to increase your own anderstending of them and to enable you to pressent what you have discovered to others”*. Dijelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>19</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan proses mencari data, menyusun data secara sistematis pada data yang telah diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengelola data dalam beberapa kategori, kemudian memilih mana yang penting untuk dipelajari, lalu membuat kesimpulan yang mudah difahami oleh diri sendiri maupun oleh orang lain.

Teknik analisis data kualitatif berbeda dengan teknik analisis data kuantitatif, dikarenakan penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Adapun analisis data pada penelitian kualitatif terdiri dari tiga tahapan, yakni analisis sebelum penelitian di lapangan, analisis data ketika penelitian di lapangan berlangsung dan analisis data setelah selesai penelitian di lapangan.

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung; CV. ALFABETA, 2011), hlm. 244

*Pertama*, analisis penelitian kualitatif telah dimulai sejak belum masuk di lapangan. Analisis ini dilakukan pada data sekunder atau data awal yang menjadi fokus penelitian. Meskipun dijadikan fokus penelitian, namun ini hanya bersifat sementara, perkembangan yang terjadi di lapangan dapat saja merubah fokus dari penelitian tersebut.

*Kedua*, analisis data dilakukan saat penelitian berlangsung di lapangan. Analisis dalam tahap ini sebenarnya ada beberapa model, namun yang akan dipakai oleh peneliti adalah model *Milles and Huberman* yang dicetuskan pada tahun 1984. Model ini terdiri dari tiga tahap, yaitu :

a. Tahap Reduksi

Data yang diperoleh dari penelitian di lapangan jumlahnya cukup banyak, semakin lama waktu yang dihabiskan untuk penelitian di lapangan, maka semakin banyak pula data yang diperoleh, oleh karena itu peneliti harus banyak mencatat data-data yang telah diperolehnya. Data yang sudah terkumpul sangat banyak perlu ditindak lanjuti dengan direduksi, yakni data dirangkum, dipilih mana data yang pokok dan mana data yang tidak penting, kemudian data-data tersebut disusun agar memfokuskan pada tema penelitian. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan akan memudahkan peneliti.

b. Tahap Display

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Mendisplay data berarti menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori. Milles and Huberman menjelaskan

“yang paling sering digunakan untuk menyajikan data kualitatif adalah *narrative text*, atau teks naratif.

c. Tahap Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga menurut Milles dan Huberman adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan awal pada tahap pertama masih bersifat sementara, akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti atau data-data yang dapat mendukung. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan data dan bukti yang valid, maka kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>20</sup>

*Ketiga*, Kesimpulan yang muncul dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah ada di awal. Namun kesimpulan juga mungkin tidak dapat menjawab rumusan masalah di awal, karena masalah dan rumusan masalah yang dibuat sejak awal masih bersifat sementara dan dapat berkembang saat penelitian berlangsung di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan yang diperoleh dapat berupa hubungan kausal (sebab-akibat), atau hubungan interaktif, atau hipotesis atau teori. Kemudian apabila kesimpulan tersebut didukung dengan data-data yang valid dan bukti-bukti yang memadai, maka akan menjadi kesimpulan yang kredibel.

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 250-252

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Peneliti akan memberikan gambaran mengenai sistematika penulisan skripsi ini, agar skripsi ini dapat dengan mudah dipahami dan pembaca dapat memperoleh gambaran sebelum membaca. Skripsi ini tersusun dalam lima bab, berikut uraiannya :

**BAB. I** : Pendahuluan.

Terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, kerangka teori, dan sistematika penulisan.

**BAB. II** : Teori Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Ibadah Haji.

Bagian ini akan menjabarkan secara luas dan lengkap mengenai teori Standar Operasional Prosedur (SOP), meliputi pemahaman mengenai SOP, unsur – unsur dalam penyusunan SOP, tujuan dan manfaat SOP, sampai pada penerapan SOP. Kemudian akan dipaparkan pula teori mengenai ibadah haji, mencakup asal mula syari'at ibadah haji, keutamaan ibadah haji, hukum ibadah haji, syarat sahnya ibadah haji, sampai pada macam-macam pelaksanaan ibadah haji, termasuk beberapa penjelasan mengenai kemurahan tidak berangkat haji atau pembatalan ibadah haji.

**BAB. III** : Gambaran umum penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

Bagian ini akan menggambarkan tentang profil Kementerian Agama Kota Semarang, mencakup sejarah berdirinya, struktur organisasinya, visi dan misinya, serta SOP pembatalan ibadah haji yang dijadikan pedoman di Kementerian Agama Kota Semarang.

**BAB. IV : Analisis Data**

Bagian ini akan menguraikan implementasi SOP pembatalan ibadah haji dalam pelayanan pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang beserta analisisnya terhadap teori SOP secara umum.

**BAB. V : Penutup.**

Bagian ini berisikan kesimpulan yang memberi jawaban atas rumusan masalah, serta berisikan saran dan penutup.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

### **A. Definisi Implementasi**

Secara bahasa, arti dari kata “implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.<sup>1</sup> Sementara, secara istilah, “implementasi” adalah suatu penerapan ide, penerapan konsep, maupun penerapan kebijakan dalam suatu tindakan praktis dan realistis sehingga dapat memberikan dampak berupa perubahan ketrampilan, pengetahuan, nilai maupun sikap.<sup>2</sup>

Implementasi diartikan sebagai penerapan dari materi, teori, konsep, kebijakan, maupun ide ke dalam situasi nyata dan kongkret guna bertujuan memberikan dampak atau efek terhadap sebuah objek. Implementasi juga dapat diartikan sebagai proses realisasi atau penerapan dari sesuatu yang bersifat ide atau abstrak menjadi nyata atau *real*, untuk mencapai tujuan tertentu.

### **B. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

#### **1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan istilah yang diadopsi dari bahasa Inggris, yaitu *Standard Operating Procedure*. Maka secara bahasa, SOP dapat diartikan dari kata-perkatanya, *Standard* berarti ukuran normal atau ukuran dasar, *Operating* berarti pekerjaan atau berhubungan dengan aktivitas yang menghasilkan produk, sementara *Procedure* berarti cara atau tahapan. Sehingga secara etimologi, pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah ukuran normal dalam tahapan sebuah aktivitas pekerjaan untuk menghasilkan produk tertentu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga telah diartikan secara terminologi oleh beberapa penulis dalam bukunya, diantaranya; Tjipto

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta; Balai Pustaka, 1998), Hlm. 327

<sup>2</sup> Mulyana, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*, (Bandung; PT. Remaja Rosada Karya), Hlm.93

Atmoko mendefinisikan bahwa SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.<sup>3</sup>

Buku yang lain mengartikan, Standar Operasioonal Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.<sup>4</sup> Menurut Gerreth R. Jones, *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi.<sup>5</sup>

M. Budihardjo mendefinisikan pula dalam bukunya berjudul "*Panduan Praktis Menyusun SOP Standard Operating Procedure*", SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.<sup>6</sup> Dalam buku ini disebutkan pula bahwa SOP merupakan prosedur kerja baku yang tertulis, agar dapat diterapkan secara rutin dan terus menerus.

Berdasarkan beberapa referensi di atas, maka SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat didefinisikan sebagai dokumen tertulis yang dibakukan untuk menjadi acuan atau panduan mengenai tahapan-tahapan kerja dalam setiap unit dan bagian-bagian dari sebuah instansi, lembaga pemerintahan maupun lembaga masyarakat, perusahaan dan organisasi, dengan tujuan agar pekerjaan di setiap unit dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan berkesinambungan secara terus-menerus.

---

<sup>3</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 33

<sup>4</sup> Annie Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, (Yogyakarta; Transa Idea Publishing, 2015), hlm. 9

<sup>5</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 34

<sup>6</sup> M Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta; Penebar Swadaya Grup, 2014), hlm. 8



Kemudian, SOP adalah sebuah alat (perangkat lunak) yang digunakan untuk mengontrol pola kerja dan teknis kerja di setiap tahapan-tahapannya, apakah sudah sesuai dengan ketentuan dasar atau belum. Selanjutnya pengontrolan itu akan menjadi acuan untuk memberikan penilaian dan apresiasi terhadap hasil dan produktifitas yang dicapai. Selanjutnya pengontrolan itu akan berperan pula dalam evaluasi untuk meningkatkan produktifitas di waktu-waktu yang akan datang.

## **2. Penyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pelaksana Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Pihak yang menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pihak dari pimpinan, baik pimpinan lembaga, perusahaan maupun pimpinan organisasi. Sebab pimpinan memang memiliki kepentingan agar organisasi, lembaga maupun perusahaan yang berada dibawahnya dapat bekerja melaksanakan tugasnya dengan baik dan terkontrol. Pimpinan juga harus dapat mengatur agar setiap unit yang dipimpinya bekerja dengan efektif dan efisien, itu sebabnya pimpinan perlu menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur).<sup>7</sup>

Teknis penyusunan SOP oleh pimpinan adakalanya dibuat sendiri oleh para dewan pimpinan, adakalanya diserahkan kepada sebuah tim yang telah dipilih dan dibentuk. Tim ini melaksanakan tugasnya untuk membuat standar operasional prosedur dengan arahan langsung dari dewan pimpinan atau menunjuk salah seorang dari anggota tim yang dipercaya dan berkompeten untuk berperan sebagai koordinator tim tersebut dalam menyusun SOP. Apabila SOP ini akan diberlakukan pada sebuah organisasi besar, instansi besar atau lembaga besar, maka anggota tim penyusun SOP diambilkan dari perwakilan setiap unit kerja atau setiap devisinya.

Adapun pihak pelaksana SOP adalah seluruh orang yang berada dalam jajaran dan jaringan organisasi atau lembaga tersebut. Mulai

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 13

dari unit kerja yang paling rendah dalam strukturnya sampai pada pejabat dan pimpinan lembaga. Mereka semua termasuk ke dalam pihak pelaksana SOP, sebab semua orang yang terlibat dalam operasional, secara otomatis mereka adalah pelaksana SOP.

### **3. Unsur – Unsur dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Unsur-unsur dalam menyusun SOP harus menjadi perhatian awal, sebab unsur-unsur tersebut akan berfungsi sebagai acuan dasar didalam menyusun SOP itu sendiri. Selanjutnya, unsur-unsur penyusun SOP juga berfungsi sebagai alat kontrol atau alat pengendali SOP tersebut, sehingga dapat dilihat dan dinilai apakah SOP yang telah tersusun sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum.<sup>8</sup>

Buku berjudul “*Standard Operating Procedure*” menyebutkan bahwa terdapat sepuluh unsur SOP yang perlu ada dalam menyusun sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP), berikut akan dipaparkan uraiannya :

#### **a. Tujuan**

Tujuan dalam penyusunan standar operasional prosedur (SOP) merupakan landasan atau pondasi yang menjadi maksud dan sasaran pokok dari serangkaian tahapan-tahapan kerja yang akan disusun.

#### **b. Kebijakan**

Kebijakan merupakan “alat penggerak” untuk memberikan dorongan dan dukungan atas pelaksanaan kerja dalam setiap tahapan atau prosedurnya, supaya operasional di masing-masing unit dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

---

<sup>8</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 32-33

c. Petunjuk operasional

Petunjuk operasional berfungsi untuk mengarahkan para pihak pengguna SOP, dalam hal bagaimana cara membaca dokumen SOP tersebut, dan bagaimana cara memahami dokumen SOP tersebut, sehingga petunjuk operasional sangat penting. Petunjuk operasional harus diletakan di halaman depan dalam sebuah dokumen SOP, kemudian susunan bahasa dalam petunjuk operasional harus sederhana serta mudah dipahami.

d. Pihak yang terlibat

Dokumen SOP merupakan “benda mati” yang tidak dapat tersusun sendiri. Oleh karena itu, perlu dibentuk sebuah tim yang bertugas, bertanggung jawab serta terlibat dalam penyusunan sebuah dokumen SOP.

e. Formulir

Formulir yang dimaksud disini adalah dokumen kosong, semacam blanko atau angket yang menyuguhkan pertanyaan-pertanyaan terkait SOP, sehingga dapat terpantau dan terlihat apakah SOP yang telah dirumuskan sudah berjalan dengan baik di setiap unitnya atau belum.

f. Masukan

Perlu dipersiapkan media sebagai sarana untuk memberikan masukan terhadap sistem kerja yang berjalan dengan pedoman SOP saat ini. Tujuannya agar terkumpul data untuk perbaikan SOP di waktu-waktu mendatang.

g. Proses

Tujuan proses di sini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Data atau informasi dalam masukan diubah menjadi informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pimpinan untuk mengambil keputusan dan melaksanakan sistem kerja baik jangka pendek maupun jangka panjang.

h. Laporan

Unsur laporan ini berbeda dengan unsur formulir. Laporan yang dimaksud di sini adalah laporan tentang spesifikasi proses kerja dalam setiap unitnya.

i. Validasi

Validasi merupakan legalitas dari keputusan pimpinan yang berisi bahwa SOP yang disusun dan proses kerja yang ditetapkan telah sah.

j. Kontrol

Kontrol bersifat spesifik, dari prosedur satu ke prosedur berikutnya. Sehingga apakah SOP sudah diterapkan secara benar atau belum dapat diketahui.<sup>9</sup>

Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu disajikan dalam bentuk tulisan maupun dokumen, tujuannya agar dapat dibaca dan diketahui oleh semua bagian dalam sebuah sistem kerja. Oleh karena itu, perlu adanya beberapa unsur berikut dalam penyusunan dokumen SOP :

- a. Halaman judul, berisikan judul SOP, logo organisasi atau lembaganya, dan tahun pembuatan SOP tersebut.
- b. Keputusan pimpinan, yang menunjukkan bahwa dokumen SOP ini telah resmi ditetapkan.
- c. Daftar isi, tujuannya untuk mempercepat pencarian mengenai SOP dalam bagian kerja tertentu. Sebab biasanya dokumen SOP tebal, karena memuat seluruh petunjuk SOP dari setiap unit kerja.
- d. Petunjuk penggunaan atau petunjuk baca. Biasanya berisikan daftar istilah, daftar akronim yang dipergunakan dalam penulisan dokumen SOP tersebut.
- e. Menuliskan unit kerja mana saja yang harus melaksanakan isi dokumen SOP tersebut.

---

<sup>9</sup> Rudi M Tambunan, *Standard Operating Procedure SOP edisi 2*, (Jakarta; Maiestes Publishing, 2013), hlm. 44

- f. Tanggal pembuatan, tanggal revisi dan tanggal pengesahan dokumen SOP tersebut.
- g. Dasar hukum yang dipakai.
- h. Tujuan prosedur kerja yang ingin dicapai.
- i. Lingkup aktivitas kerja yang dicakup dalam prosedur atau SOP tersebut.
- j. Rentang waktu yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur tersebut.
- k. Indikator dan penilaian keberhasilan dalam pelaksanaan SOP tersebut.
- l. Melampirkan beberapa lampiran yang terkait dengan SOP tersebut.
- m. Mencantumkan nama-nama tim yang menyusun SOP tersebut.
- n. Mencantumkan siapa saja yang telah memeriksa, menyetujui dan mengesahkan SOP tersebut.<sup>10</sup>

#### **4. Prinsip-Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (sop) di dalam sebagian referensi memiliki sebutan istilah yang berbeda. Dalam salah satu buku, SOP diganti istilahnya dengan STK (Sistem Tata Kerja). Hal ini tidak ada permasalahan, karena pada dasarnya keberadaan SOP bertujuan agar terbentuk sebuah sistem kerja yang efektif dan efisien. Buku berjudul “*Mudah Menyusun SOP*”, dijelaskan bahwa dalam sebuah STK (Sistem Tata Kerja) atau yang lebih sering disebut SOP, idealnya harus memiliki tujuh prinsip berikut ini :

- a. Sistem tata kerja harus dinyatakan dalam bentuk tulisan, dengan susunan yang lengkap serta sistematis.
- b. Sistem tata kerja harus dikomunikasikan secara sistematis kepada seluruh unit kerja dan individu yang terlibat dalam operasional.

---

<sup>10</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 36

- c. Sistem tata kerja harus sesuai dengan kebijakan lembaga atau organisasi, memiliki asas kepatuhan terhadap standar nilai yang menjadi acuan organisasi atau lembaga tersebut, serta juga memiliki kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Sistem tata kerja harus mencerminkan hierarki dan proses yang sedang berlangsung dalam organisasi atau lembaga.
- e. Sistem tata kerja harus dapat memberikan dorongan dalam rangkaian prosedur dan kegiatan operasional agar dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- f. Sistem tata kerja harus memiliki mekanisme untuk memantau dan mengendalikan pelaksanaan rangkaian aktivitas operasional supaya tidak terjadi pelanggaran dan penyimpangan.
- g. Sistem tata kerja harus memiliki evaluasi secara periodik dan disesuaikan dengan kondisi terkini atau kebutuhan yang urgent.<sup>11</sup>

Prinsip penyusunan SOP dalam birokrasi pemerintahan memiliki “corak” yang berbeda dan khas, apabila dibandingkan dengan prinsip SOP organisasi atau lembaga swasta, lembaga profit, maupun lembaga kemasyarakatan. SOP dalam lembaga pemerintahan disebut juga SOP AP (Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan). Berikut akan diuraikan prinsip-prinsip penyusunan SOP AP dalam lembaga atau organisasi pemerintahan yang diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia :

- a. Kemudahan dan kejelasan.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan

---

<sup>11</sup> Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure*, (Jakarta; Penebar Swadaya Grup, 2014), hlm. 15

bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Efisiensi dan Efektifitas

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas.

c. Keselarasan

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur lain yang terkait. Beberapa prosedur tersebut harus mengandung standar kualitas tertentu dan pencapaian mutu tertentu pula, agar dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

d. Keterukuran

Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

e. Dinamis

Prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

f. Berorientasi pada pihak pengguna atau pihak yang dilayani

Prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan pada pihak pengguna.

g. Kepatuhan hukum

Prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.

h. Kepastian hukum

Prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan

menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.<sup>12</sup>

## **5. Tahapan-Tahapan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja atau pedoman operasional tertulis. Segala ketentuan dan ketetapan yang telah dibakukan sebagai SOP harus dipatuhi dan ditaati oleh semua unsur serta unit yang terkait. Oleh sebab itu, SOP perlu untuk dijelaskan secara berjenjang, kemudian dalam penyusunan format SOP haruslah dapat difahami dan tidak mengandung makna yang ambigu. Bahasa yang dipergunakan dalam penyusunan SOP jangan terlalu panjang dan rumit. Hal-hal tersebut dimaksudkan agar SOP dapat dijalankan dengan baik oleh semua unit.

Tahapan penyusunan SOP sangat perlu mendapatkan perhatian, agar tujuan maksud, tujuan dan harapan yang ingin disampaikan oleh atasa kepada bawahan melalui SOP dapat terealisasi dengan baik. Maka untuk selanjutnya akan diuraikan beberapa tahapan yang efektif dalam penyusunan SOP. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut :

- a. Penyusun SOP tidak harus menjawab semua pertanyaan yang mungkin akan muncul, karena SOP tidak harus mendetail.
- b. Jenis format SOP yang dipergunakan harus tepat, sesuai dengan langkah-langkah yang akan diterapkan.
- c. SOP harus lengkap dan akurat, berisikan seluruh langkah penting yang akan dijalankan.
- d. Akan tetapi, SOP yang ringkas akan lebih memudahkan pelaksanaan, dengan demikian apabila ada prosedur kerja yang panjang dapat dibagi menjadi beberapa bagian, seperti contoh

---

<sup>12</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 49-50



:SOP bagian persiapan, SOP bagian pelaksanaan, SOP bagian penyelesaian.<sup>13</sup>

Tahapan dalam penyusunan SOP bersifat fleksibel. SOP yang disusun sangat bergantung pada kebutuhan operasional sebuah organisasi. Apabila cukup dengan SOP yang sederhana, maka tidak perlu disusun dengan tahapan yang panjang dan rumit, cukup dengan tahapan yang pendek saja. Akan tetapi, apabila organisasi tersebut adalah organisasi yang besar, cakupannya luas dan otoritasnya tinggi, maka penyusunan SOPnya harus menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi tersebut. Oleh karena itu, bagian ini akan memberikan pula, contoh tahapan penyusunan SOP yang panjang.

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam penyusunan SOP. Tahap ini bertujuan untuk memahami kebutuhan organisasi terhadap SOP, agar SOP yang akan disusun dapat memenuhi apa yang menjadi tujuan organisasi. Tahapan ini juga memikirkan alternatif yang bisa ditempuh sebagai antisipasi apabila terdapat kendala atau hambatan di tengah-tengah operasional. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan ini adalah :

- 1) Mengetahui kebutuhan organisasi.
- 2) Mengevaluasi dan memberikan nilai prioritas terhadap kebutuhan-kebutuhan tersebut.
- 3) Menetapkan kebutuhan.
- 4) Menetapkan alternatif.<sup>14</sup>

b. Tahap Pembentukan Tim

Tujuan dari tahapan ini adalah menetapkan orang dari setiap unit kerja, yang tugasnya untuk bertanggung jawab melaksanakan setiap prosedur yang telah ditetapkan pada

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 60-61

<sup>14</sup> Arini Tathagati, *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta; Efata Publishing, 2014), hlm. 48

tahap persiapan. Sehingga dari tahap ini muncul pembagian tugas dan pembagian kontrol kerja. Tahapan ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu :

- 1) Menetapkan orang-orang untuk menjadi sebuah tim yang bertugas sebagai penanggung jawab pelaksanaan SOP dalam setiap unit kerja.
- 2) Menyusun pembagian tugas pelaksanaan.
- 3) Menetapkan orang sebagai penanggung jawab pelaksanaan di lapangan.
- 4) Menetapkan mekanisme kontrol pekerjaan.
- 5) Membuat pedoman untuk pekerjaan dan pedoman untuk kontrol pekerjaan.<sup>15</sup>

c. Tahap Perencanaan

Tahapan ini bertujuan untuk menetapkan strategi dan metodologi yang akan digunakan oleh tim penyusun SOP kerja. Selain itu, dalam tahapan ini akan dirancang pula rencana dan program dalam pelaksanaan kerja secara rinci. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah :

- 1) Menyusun strategi dan metodologi kerja.
- 2) Menyusun perencanaan kerja.
- 3) Menyusun program-program kerja secara rinci.
- 4) Menyusun pedoman pelaksanaan program kerja secara rinci.<sup>16</sup>

d. Tahap Penyusunan

Tahapan ini merupakan tahapan inti dari proses pembuatan SOP. Pada tahapan ini sebuah SOP akan disusun sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Hasil yang diperoleh dari tahapan ini adalah berupa draf pedoman SOP. Adapun langkah yang ditempuh yaitu :

---

<sup>15</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 65

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 65

- 1) Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dengan memakai pendekatan sistem dan pendekatan risiko.
  - 2) Mengumpulkan informasi terkait dengan otorisasi, kebijakan, pihak-pihak yang terlibat, serta informasi terkait dengan prosedur struktural.
  - 3) Memilih dan menetapkan metode serta teknik penulisan SOP.
  - 4) Melaksanakan penulisan SOP.
  - 5) Membuat draf pedoman SOP.<sup>17</sup>
- e. Tahap Uji Coba Di Lapangan

Tahap uji coba dilakukan untuk menerapkan SOP dalam bentuk uji coba rencana pedoman SOP yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya. Tahapan uji coba ini akan menghasilkan laporan yang akan digunakan sebagai penyempurna draf pedoman SOP. Langkah yang ditempuh adalah :

- 1) Merancang metode uji coba.
  - 2) Mempersiapkan materi uji coba.
  - 3) Menetapkan tim pelaksana uji coba.
  - 4) Mempersiapkan sarana uji coba.
  - 5) Melaksanakan uji coba.
  - 6) Menyusun laporan hasil uji coba.<sup>18</sup>
- f. Tahap Penyempurnaan

Tahapan ini bertujuan menyempurnakan pedoman SOP berdasarkan laporan dari hasil uji coba. Hasil dari tahapan ini adalah pedoman SOP akhir yang akan digunakan sebagai pedoman standar dalam setiap unit kerja. Adapun langkah-langkahnya adalah :

---

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 65

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 66

- 1) Mendiskusikan laporan hasil uji coba.
- 2) Merancang langkah-langkah penyempurnaan pedoman SOP.
- 3) Menetapkan pembagian tugas penyempurnaan SOP.
- 4) Melaksanakan penyempurnaan.
- 5) Menetapkan pedoman SOP akhir (*final manual*)<sup>19</sup>.

g. Tahap Implementasi

Tahap implementasi dilakukan dengan tujuan menerapkan pedoman SOP akhir secara menyeluruh ke dalam organisasi. Tahapan ini nantinya akan menghasilkan sebuah laporan implementasi yang selanjutnya menjadi dasar dalam melakukan tahapan pemeliharaan dan audit. Langkah-langkah dalam tahapan implementasi adalah sebagai berikut :

- 1) Merancang metodologi implementasi.
- 2) Mempersiapkan materi implementasi.
- 3) Menetapkan tim pelaksanaan implementasi.
- 4) Mempersiapkan sarana implementasi.
- 5) Melaksanakan implementasi.
- 6) Menyusun laporan implementasi.<sup>20</sup>

h. Tahap Pemeliharaan Dan Audit

Tahap pemeliharaan dan audit merupakan tahap akhir dari rangkaian teknis penyusunan pedoman SOP. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk memelihara dan mengaudit pelaksanaan penerapan SOP dalam periode tertentu. Beberapa hal yang dihasilkan dalam tahapan ini adalah laporan perbaikan rutin dan laporan perbaikan jangka panjang untuk SOP. Beberapa langkah dalam tahapan ini adalah :

- 1) Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan.

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 67

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 67

- 2) Membentuk tim pemeliharaan dan audit.
- 3) Melaksanakan pemeliharaan dan audit.
- 4) Membuat laporan dalam setiap kegiatan pemeliharaan dan kegiatan audit.
- 5) Menyimpulkan temuan-temuan dalam laporan kegiatan pemeliharaan dan audit dan menyusun perencanaan perbaikan yang diperlukan.
- 6) Melaksanakan perbaikan sesegera mungkin secara rutin, jika perbaikan berskala kecil.
- 7) Melaksanakan tahap-tahap teknis penyusunan SOP dari awal lagi, jika perubahan yang dikehendaki berskala besar dan menyeluruh.<sup>21</sup>

## 6. Format Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) adalah sebuah pedoman prosedur kerja. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, SOP harus dapat dengan mudah dipahami oleh setiap unit kerja, sebagai pedomannya. Telah dijelaskan pula, bahwa penulisan SOP tidak perlu terlalu panjang, lebar dan rinci, sebaiknya simpel dan mudah dipahami. Oleh karena itu, penyajian SOP perlu diperhatikan dan disesuaikan dengan format seperti apa. Sebab penyajian SOP dengan format yang tepat akan memudahkan pengguna SOP tersebut. Adapun beberapa jenis format SOP adalah sebagai berikut :

### a. Format Narasi

Format narasi umumnya digunakan untuk dokumen SOP formal. Dalam format narasi, penjelasan prosedur, ruang lingkup prosedur, tujuan prosedur, dan tahapan-tahapan prosedur, disajikan dalam bentuk kata dan kalimat. Dua model dalam penyajian SOP dengan format narasi adalah :

- 1) *Simple steps* (langkah sederhana), merupakan bentuk prosedur yang paling sederhana. Format ini digunakan

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 68

untuk menyusun prosedur yang memiliki sedikit aktivitas, tahapan prosedurnya tidak melebihi sepuluh langkah.<sup>22</sup>

- 2) *Hierarchical steps* (langkah hirarkis), Format narasi ini digunakan untuk menyajikan SOP dengan prosedur yang panjang, sehingga prosedur yang panjang itu perlu dikelompokkan dan disusun menjadi beberapa sub prosedur.<sup>23</sup>

b. Format Visual

Format visual adalah bentuk penyajian SOP dengan media gambar, grafik atau peta. Format ini biasa bersungsi untuk alat sosialisasi kepada pihak eksternal organisasi, atau kepada masyarakat umum. Format ini akan lebih memudahkan masyarakat umum untuk mengerti mengenai prosedur yang diterapkan. Munculnya format visual dalam penyajian SOP ini didasarkan pada hasil penelitian bahwa 83% seseorang mudah menangkap informasi dengan melihat gambar.<sup>24</sup>

c. Format Multimedia

Penyajian SOP dengan format multimedia adalah bentuk penyajian SOP terbaru dengan mengikuti perkembangan teknologi. Format ini menyajikan prosedur dengan menggunakan media elektronik, audio-visual. Seseorang akan dapat menangkap informasi dari penyajian SOP ini melalui indera mata yang melihat gambar bergerak dan melalui indera telinga yang mendengarkan suara, sehingga kemasan SOP seperti tayangan vidio.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Arini Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, (Jakarta : Penebar Swadaya Grup, 2014), hlm. 96

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 98

<sup>24</sup> Arnina P, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedure*, (Depok; Huta Media, 2016), hlm. 81

<sup>25</sup> Arini Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, (Jakarta : Penebar Swadaya Grup, 2014), hlm. 100

## 7. Implementasi System Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pembahasan mengenai penyusunan SOP hingga penyajian SOP telah diuraikan dalam beberapa sub bab sebelumnya. Selanjutnya dalam pembahasan di sub bab ini adalah tentang implementasi atau penerapan sebuah SOP yang telah tersusun dan disahkan menjadi sebuah pedoman kerja di masing-masing unit dalam organisasi. Secara garis besar implementasi atau penerapan SOP terbagi dalam tiga tahap, yaitu; penyusunan rencana implementasi SOP, sosialisasi dan distribusi SOP, dan pelatihan. Berikut ini akan diuraikan tahapan-tahapan implementasi SOP tersebut :

### a. Penyusunan rencana implementasi SOP

Sebelum menerapkan SOP ke seluruh unit dalam setiap bagian organisasi, perlu disusun rencana terlebih dahulu supaya proses implementasi bisa berjalan dengan efektif dan efisien.<sup>26</sup> Dalam menyusun rencana implementasi, ada beberapa hal yang menjadi pertimbangannya, yaitu :

- 1) Jumlah dokumen SOP yang akan diterapkan. Jumlah dokumen ini berkaitan dengan lingkup, cakupan dan tingkat kerumitan prosedur yang akan diimplementasikan. Apabila dokumen SOP yang akan diimplementasikan cukup banyak, maka perlu ditetapkan prioritas, yaitu dokumen SOP mana yang akan disosialisasikan terlebih dahulu.
- 2) Mempertimbangkan faktor urgensinya. SOP yang akan diterapkan perlu dipilih mana yang paling urgen, sebagai contoh SOP yang menyesuaikan dengan peraturan pemerintah. SOP ini harus diimplementasikan segera ke seluruh unit kerja dalam organisasi, supaya

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm 42

seluruh unit kerja dapat mentaati peraturan pemerintah tersebut.

- 3) Apabila terdapat SOP baru atau SOP lama yang diperbarui, maka perlu diperhatikan unit kerja mana yang terlibat dan terkait dengan SOP yang diterapkan sekarang, baik secara kelompok maupun individual.
- 4) Melakukan kajian terhadap lokasi atau wilayah dimana SOP akan diterapkan. Sebab cara penerapan SOP di sebuah wilayah belum tentu cocok apabila diterapkan di wilayah lain.
- 5) Memperhatikan jumlah sumber daya manusia yang tersedia dalam setiap unit kerja untuk menerapkan SOP. Apabila jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan kurang, maka dilakukan penambahan SDM dengan cara melakukan rekrutmen atau pelatihan kepada staf yang belum memiliki SDM yang standar.
- 6) Membuat indikator untuk mengukur seberapa peningkatan individu atau kelompok dalam menerapkan SOP.<sup>27</sup>

b. Sosialisasi dan distribusi SOP

Sosialisasi SOP dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan semua pihak dan unit yang terkait dapat mengetahui dan memahami, sehingga bisa melaksanakan SOP tersebut. Jika sosialisasi tidak dilaksanakan, maka ada risiko yang muncul berupa perbedaan interpretasi dari masing-masing unit kerja atau individu mengenai penerapan SOP. Hal ini dapat berakibat pelaksanaan SOP menjadi tidak konsisten, sehingga terjadi beberapa kesalahan dalam penerapan dan saling melempar tanggung jawab antar unit kerja.

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 43



Sosialisasi SOP sebaiknya dilakukan secara formal, dengan adanya pemberitahuan tertulis secara resmi yang berisikan diberlakukannya SOP tersebut. Pemberitahuan ini berupa surat keputusan dari pimpinan yang di dalamnya terdapat latar belakang implementasi SOP, maksud dan tujuan implementasi SOP, tanggal berlakunya SOP, struktur jabatan atau unit kerja yang bertanggung jawab dalam implementasi SOP, serta pemantauan dan evaluasi implementasi SOP.

Selain SOP disosialisasikan secara internal, seperti tersebut di atas, perlu juga disosialisasikan secara eksternal atau pihak luar yang masih memiliki keterkaitan dengan prosedur kerja SOP. Hal ini dimaksudkan agar terjalin sinkronisasi atau kerjasama yang baik antara organisasi, perusahaan atau lembaga dengan pihak luar yang bermitra atau yang menjalin relasi dengannya.

Distribusi dokumen SOP sebaiknya dilakukan bersamaan dengan kegiatan sosialisasi SOP. Salinan dokumen SOP harus tersedia di masing-masing unit yang terkait, lebih-lebih yang menjadi penanggung jawabnya. Dokumen SOP harus dapat dengan mudah diakses, baik dalam wujud *hardcopy* maupun *softcopy*. Sebuah organisasi, perusahaan atau lembaga yang memiliki wilayah kerja yang luas, maka perlu adanya strategi tersendiri dalam distribusi dokumen SOP, misalnya dengan mencetak buku berisi SOP, agar dapat disebar ke wilayah yang jauh, memasang *benner* di beberapa tempat strategis, atau berupa memo singkat yang ditempelkan pada alat-alat yang digunakan dalam proses operasional.

c. Pelatihan

Pelatihan dalam implementasi SOP dilakukan apabila dirasa perlu ada SDM yang belum sesuai standar atau SDM yang ingin ditingkatkan potensinya dalam era kompetisi.

Pelatihan dapat dilaksanakan secara formal maupun non-formal dengan mempertimbangkan beban pekerjaan, waktu, biaya dan efektifitasnya. Adapun materi yang perlu dimuat dalam pelatihan SOP adalah :

- 1) Latar belakang dan tujuan pengembangan SOP
- 2) Pengetahuan dan keterampilan yang terkait dengan implementasi SOP
- 3) Langkah-langkah pada aktifitas yang tertuang dalam SOP.<sup>28</sup>

## C. Ibadah Haji

### 1. Pengertian Ibadah Haji

Haji secara bahasa sama dengan *ziarah*, yang artinya mengunjungi atau mendatangi.<sup>29</sup> Sedangkan secara istilah *syara'*, haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) dan tempat-tempat lainnya, seperti Arafah, Muzdalifah, Mina dalam waktu tertentu untuk mengerjakan beberapa amalan, seperti thawaf, sa'i, dan wukuf serta amalan-amalan lainnya.<sup>30</sup> Adapun waktu untuk melaksanakan ibadah haji adalah mulai bulan Syawal tanggal 1, sampai bulan Dzulhijjah tanggal 10, waktu-waktu tersebut sering disebut juga bulan haji.

Ibadah haji pelaksanaannya digandengkan dengan ibadah umrah. Adapun praktiknya, ada yang ibadah umrahnya langsung digandengkan dengan ibadah hajinya, disebut haji *Qiron*. Adapula yang ibadah umrahnya dilaksanakan secara terpisah dengan ibadah hajinya, yang pelaksanaan umrahnya masih dalam bulan haji, ini disebut haji *Tamatu'*. Kemudian praktik yang terakhir, pelaksanaan ibadah umrahnya masih dipisah dengan ibadah hajinya, namun umrahnya dilaksanakan diluar bulan haji (setelah tanggal 10

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 44-45

<sup>29</sup> Edy Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umroh*, (Jogjakarta; BENING, 2010), hlm. 15

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm. 16

Dzulhijjah), ini disebut haji *Ifrad*. Jenis-jenis haji tersebut akan dibahas lebih detail dalam sub bab ke-4.

## 2. Landasan Syari'at Kewajiban Ibadah Haji

Kitab Al-qur'an telah menerangkan, bahwa umat manusia sebagai hamba Allah wajib untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitullah. Sebagaimana disebutkan dalam ayat berikut ini :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.(Q.S. Ali imran; 97)*<sup>31</sup>

Haji merupakan ibadah yang istimewa dan luar biasa, sampai-sampai ibadah haji termasuk salah satu “tiang” penyangga islam. Seperti disebutkan dalam hadits yang diriwayatkan oleh Shahabat Umar ra. Bahwa nabi pernah bersabda :

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ  
وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَصَوْمِ رَمَضَانَ وَحِجِّ بَيْتِ الْحَرَامِ.

Artinya : *Dibangunnya Islam atas lima hal, bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Alla, dan bersaksi bahwa Muhammad adalah utusan Allah, dan menegakkan shalat, dan mendatangkan zakat, dan berpuasa Ramadhan dan haji ke rumah Allah yang suci (Ka'bah). (HR. Bukhori)*<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-qur'an, *Al-Alim Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta; Mizan Media Utama, 2010), hlm. 63

<sup>32</sup> Lihat di : Abdul Aziz bin Abdullah bin Baz, *Haji Bersama Rasulullah*, (Bandung; Al-Bayyan, 1996), hlm. 17

Hadits lain yang masih diriwayatkan oleh Shahabat Umar ra, bahwa ketegasan Rasulullah saw. dalam urusan kewajiban melaksanakan ibadah haji tercermin dalam sabdanya berikut :

لَقَدْ هَمَمْتُ أَنْ أَبْعَثَ رِجَالًا إِلَىٰ هَذِهِ الْأَمْصَارِ فَيَنْظُرُوا كُلَّ مَنْ كَانَ لَهُ جِدَّةٌ

وَلَمْ يَحِجَّ لِيَضْرِبُوا عَلَيْهِمُ الْجِزْيَةَ مَا هُمْ بِمُسْلِمِينَ مَا هُمْ بِمُسْلِمِينَ

*Artinya : Aku pernah berniat menunjuk beberapa laki-laki pergi ke kota-kota dengan perintah mencari orang-orang yang tidak melaksanakan ibadah haji meskipun mereka mampu melakukannya dan menarik jizyah (pajak hukuman bagi mereka. Mereka itu bukanlah muslim. Mereka itu bukanlah muslim.(HR. Ibnu Majah)<sup>33</sup>*

Tiga dalil syara' di atas menunjukkan betapa wajibnya menunaikan ibadah haji bagi yang telah mampu untuk menunaikannya. Dalam ayat di atas (surat Ali imron, ayat 97), disebutkan bagi orang yang mampu melaksanakan ibadah haji namun tidak melaksanakannya, maka dianggap mengkufuri kepada perintah Allah swt. maha kaya (tidak membutuhkan) terhadap orang-orang yang mengkufuri perintah Allah, terutama ibadah haji.

Dua hadits yang diriwayatkan oleh Shahabat Umar ra, juga menunjukkan ketegasan mengenai kewajiban ibadah haji. Hadits yang pertama menyebutkan bahwa ibadah haji adalah satu dari lima pilar pembangun islam, sehingga apabila seseorang mengesampingkan kewajiban haji, maka dia belum sempurna keislamannya. Kemudian dalam hadits kedua, Rasulullah saw. hampir-hampir saja akan menerapkan pajak sebagai hukuman bagi kaum muslimin yang telah mampu untuk haji namun tidak melaksanakannya.

Tambahan sebuah hadits lagi untuk memperkuat kewajiban menunaikan ibadah haji, yang diriwayatkan oleh shahabat Ali bin Abi Thalib, bahwa seseorang yang telah mampu untuk haji kemudian tidak

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 18

melaksanakannya, apabila meninggal dunia maka meninggalnya seperti kaum Yahudi atau Nasrani. Sebagaimana hadits dibawah ini :

مَنْ قَدَرَ عَلَى الْحَجِّ فَتَرَكَهُ فَلَا عَلَيْهِ أَنْ يَمُوتَ يَهُودِيًّا أَوْ نَصْرَانِيًّا

*Artinya : barang siapa yang telah mampu atas (melaksanakan) haji namun meninggalkannya, maka tidak berat atasnya apabila mati keadaan Yahudi atau Nasrani.(HR. Nasa'i)<sup>34</sup>*

Hadits di atas memiliki arti sebuah ancaman yang diperuntukkan bagi orang yang telah memiliki kemampuan untuk menunaikan ibadah haji, akan tetapi orang tersebut tidak melaksanakan ibadah haji, maka ketika orang tersebut meninggal dunia disamakan dengan kaum Yahudi atau Nasrani. Artinya adalah orang tersebut matinya tidak dalam keadaan Islam.<sup>35</sup>

Kewajiban menunaikan ibadah haji diperuntukkan bagi seluruh umat Islam. Hanya saja kewajiban menunaikan ibadah haji terbatas bagi umat islam yang tergolong mampu. Kemudian, bagaimanakah seorang muslim dapat dikategorikan telah mampu melaksanakan ibadah haji atau belum. Jawaban dari pertanyaan tersebut telah tersurat dalam hadits berikut ini yang diriwayatkan oleh Ibnu Jarir :

عَنِ الْحَسَنِ قَالَ قَرَأَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا" فَقَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا السَّبِيلُ؟ قَالَ الزَّادُ

وَالرَّاحِلَةُ.

*Artinya : dari Hasan, dia berkata, Rasulullah saw. membaca (ayat) "dan bagi Allah wajib atas manusia haji ke Baitulloh yaitu orang yang mampu jalannya". Maka mereka Shahabat bertanya "wahai Rasulullah apakah jalan itu ?", beliau menjawab "bekal dan kendaraan".(HR. Nasa'i)<sup>36</sup>*

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 19

<sup>35</sup> Edy Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umroh*, (Jogjakarta; BENING, 2010), hlm. 19

<sup>36</sup> Lihat di : Hasan, *Himpunan Hadis Tentang Haji*.(Kediri; Tasdidjawa, 2004). Hlm. 5

Hadits di atas menunjukkan kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi yang telah “mampu jalannya”, lantas para shahabat menanyakan kepada Rasulullah saw, apakah yang dimaksud dengan “mampu jalannya” tersebut ?, kemudian Rasulullah saw menjawab, yaitu kendaraan dan bekal. Dengan demikian bagi umat islam yang telah mampu untuk menyewa kendaraan dan membeli bekal makanan selama melaksanakan ibadah haji, maka dia tergolong mampu dan terkena kewajiban haji.

Adapun di negara Indonesia, dengan pola manajemen sedemikian rupa telah disusun dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga penduduk Indonesia yang ingin menunaikan ibadah haji cukup dengan melunasi ONH (Ongkos Naik Haji) dengan jumlah nominal tertentu, maka telah dapat menunaikan ibadah haji.

### **3. Sejarah Ibadah Haji**

#### **a. Sejarah Ibadah Haji Pada Masa Nabi Ibrahim As.**

Ketika ibu Hajar telah melahirkan bayi Isma'il, kemudian Nabi Ibrahim membawanya pergi bersama bayi Isma'il hingga sampai pada sebuah tempat yang kering, tandus dan tidak ada seorangpun di sana. Nabi Ibrahim lalu meletakkan ibu Hajar dan bayi Isma'il di dekat sebuah pohon besar, dan meninggalkan sewadah kurma dan sewadah air, setelah itu nabi Ibrahim pergi begitu saja meninggalkan mereka berdua. Melihat suaminya pergi, ibu Hajar berjalan mengikutinya, sambil memanggil-manggil “wahai Ibrahim, kemanakah engkau akan pergi ?, apakah engkau meninggalkan kami di tempat yang tidak ada seorangpun ini?”. Ibu Hajar terus menanyakan itu kepada Nabi Ibrahim beberapa kali sambil tetap mengikutinya, akan tetapi Nabi Ibrahim terus saja berjalan dan tidak memberikan jawaban apapun. Akhirnya ibu Hajar bertanya lagi dengan pertanyaan yang berbeda, “apakah Allah yang memerintahkanmu dengan perbuatan ini?”. Mendengar itu Nabi Ibrahim berhenti dan menjawab “iya”. Ibu Hajar yang

mendengar jawaban singkat itu hatinya langsung lega, dia berhenti mengikuti Nabi Ibrahim, kemudian dia berkata, “jika demikian aku yakin Allah tidak akan menyia-nyiakan padaku”. Nabi Ibrahim kembali berjalan sampai tidak terlihat dan meninggalkan ibu Hajar bersama bayi Isma’il.

Keadaan bayi Isma’il saat itu masih menyusui pada ibunya. Beberapa waktu kemudian, air dan kurma yang ditinggalkan oleh Nabi Ibrahim tadi habis, sehingga membuat ibu Hajar lapar dan kehausan, akhirnya badannya lemas. Lemasnya badan ibu Hajar berdampak pula pada air susunya tidak keluar, sehingga tidak dapat menyusui bayi Isma’il, maka bayi Isma’ilpun tertunduk lemas.

Ibu Hajar tidak tega melihat bayinya tertunduk lemas. Lalu ibu Hajar beranjak pergi, berjalan untuk mencari bantuan, namun ibu Hajar tidak menjumpai seorangpun. Ibu Hajar terus berjalan, kemudian sampailah di bukit Shafa, ibu Hajar bergegas naik ke bukit Shafa, ketika sampai di puncak bukit, ibu Hajar menoleh ke kanan dan ke kiri, tapi tetap tidak menjumpai seorangpun. Maka ibu Hajar turun dari bukit Shafa, dia kembali berlari kecil untuk mencari bantuan. Akhirnya ibu Hajar tiba di bukit Marwah, kemudian dia naik ke atas bukit Marwah, melihat ke kanan dan ke kiri, namun tetap tidak menemukan seseorang. Ibu Hajar lalu turun, berlari kecil lagi menuju bukit Shafa, dan melakukan hal yang sama. Ibu Hajar bolak-balik dari bukit Shafa ke bukit Marwah sampai tujuh kali.

Saat ibu Hajar berhenti di atas bukit Marwah, dia mendengar suara. Ibu Hajar semakin mendengarkan suara itu semakin dekat. Kemudian ibu Hajar mengarahkan pandangannya ke bayi Isma’il, ternyata di sisi bayi Isma’il muncul malaikat yang menghentakan kakinya ke tanah. Ibu Hajar berlari menghampiri bayi Isma’il. Setelah menghentakan kakinya di bumi, kemudian malaikat itu pergi. Dari bekas hentakan kaki malaikat tadi, ibu

Hajar melihat sumber mata air mengalir dari dalam bumi (dan itulah sumber mata air zamzam). Lantas ibu Hajar minum dari air zamzam itu dan memberi minum pula kepada bayi Isma'il.<sup>37</sup>

Singkat cerita, ibu Hajar bersama Isma'il hidup berdua dan bermukim di dekat sumber air Zamzam. Beberapa lama kemudian datanglah qabilah dari suku Jurhum dan meminta izin kepada ibu Hajar untuk bermukim di sekitar sumber air Zamzam. Akhirnya wilayah itupun ramai dengan penduduk. Sekarang tempat itu adalah kota Makkah.

Nabi Isma'il kini telah beranjak dewasa, dan ibu Hajar telah wafat. Karena telah dewasa, maka Nabi Isma'il dinikahkan dengan salah satu putri dari penduduk. Setelah Nabi Isma'il menikah, maka Nabi Ibrahim datang mengunjungi Nabi Isma'il ke rumahnya. Akan tetapi Nabi Ibrahim tidak menjumpai Nabi Isma'il, karena Nabi Isma'il sedang berburu di hutan. Nabi Ibrahim hanya menjumpai istrinya Nabi Isma'il, istri Nabi Isma'il mengatakan bahwa Isma'il sedang tidak ada di rumah. Kemudian Nabi Ibrahim bertanya, "bagaimana kehidupan keluarga kalian?", istri Nabi Isma'il menjawab, "kehidupan kami sangat berat dan jelek", lalu istri Nabi Isma'il menceritakan segala kekurangannya dalam rumah tangganya. Akhirnya sebelum pergi, Nabi Ibrahim berpesan, "jika suamimu kembali, tolong sampaikan bahwa palang pintunya telah rusak, maka supaya diganti". Ketika Nabi Isma'il kembali, istrinya menceritakan kejadian itu dan menyampaikan pesan dari orang tua tadi (saat itu istri Nabi Isma'il memang belum mengetahui bahwa yang datang tadi adalah ayahnya Nabi Isma'il, yaitu Nabi Ibrahim, tetapi Nabi Isma'il telah mengetahui bahwa yang datang tadi adalah ayahnya, Nabi Ibrahim). Nabi Isma'il kemudian berkata pada istrinya "orang tua yang datang tadi adalah

---

<sup>37</sup> Hasan, *Himpunan Hadis Tentang Haji*.(Kediri; Tasdidjawa, 2004). Hlm. 51-56



ayahku, dan palang pintu yang dimaksud ayahku adalah istriku, ayahku memerintahkan padaku untuk menceraikan istriku”.

Nabi Isma'il kemudian menceraikan istrinya dan menikah lagi dengan wanita lain. Beberapa waktu kemudian, Nabi Ibrahim berkunjung lagi untuk yang kedua kalinya. Namun tetap belum menjumpai Nabi Isma'il, dan hanya menjumpai istrinya Nabi Isma'il. Kemudian Nabi Ibrahim bertanya kepada istri itu, “bagaimana kehidupan keluarga kalian?”, istri Nabi Isma'il yang kedua ini memberikan jawaban yang berbeda dengan istri yang pertama dulu. Istri Nabi Isma'il ini menceritakan segala hal yang baik dalam rumah tangganya dan menyembunyikan kekurangan dalam rumah tangganya. Lalu sebelum pergi, Nabi Ibrahim juga memberikan pesan, “jika suamimu pulang, tolong sampaikan bahwa palang pintunya sudah baik, maka supaya dipertahankan”.

Stelah Nabi Isma'il pulang, istrinya menceritakan kejadian itu dan menyampaikan pesan dari orang tua tadi (istri yang kedua inipun belum menyadari bahwa orang tua yang datang tadi adalah Nabi Ibrahim). Kemudian Nabi Isma'il berkata, “orang tua yang datang tadi adalah ayahku, Nabi Ibrahim. Palang pintu yang dimaksud oleh ayahku adalah istriku, ayahku menilai istriku baik, dan supaya aku pertahankan”.

Beberapa lama kemudian, Nabi Ibrahim datang kembali untuk yang ketiga kalinya. Kedatangannya kali ini, Nabi Ibrahim dapat berjumpa dengan Nabi Isma'il. Setelah keduanya berjumpa dan telah melepas rindu, kemudian Nabi Ibrahim mengajak pada Nabi Isma'il untuk membangun sebuah rumah (Ka'bah) di tempat ini (Makkah) atas perintah wahyu dari Allah.

Nabi Isma'il membantu ayahnya, Nabi Ibrahim, untuk membangun Ka'bah mulai dari pondasi hingga bangunan Ka'bah tinggi. Nabi Isma'il mengangkat batu dan Nabi Ibrahim yang menyusun dan memasang batu-batu tersebut, sampai akhirnya

bangunan Ka'bahpun jadi. Setelah selesai membangun Ka'bah, Allah memerintahkan kepada Nabi Ibrahim agar menyeru kepada manusia untuk menunaikan ibadah haji ke Ka'bah atau Baitullah.<sup>38</sup>

b. Sejarah Ibadah Haji Pada Masa Nabi Muhammad Saw.

Ibadah haji seperti yang sekarang ini dilakukan adalah syariat yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw, sebagai penyempurna sekaligus penyambung dari syariat pada masa Nabi Ibrahim as. Ibadah haji mulai diwajibkan bagi umat Islam sejak tahun ke-6 Hijriah, bersamaan dengan turunnya wahyu surat Ali Imron ayat 97.

Rasulullah saw. bersama dengan 1500 orang islam berangkat ke Makkah untuk menunaikan kewajiban haji, pada tahun ke-6 Hijriah itu. Akan tetapi keberangkatan mereka gagal di tengah jalan karena dihalang-halangi oleh kaum kafir Quraisy. Ketika itu peperangan hampir terjadi, namun kedua pihak, dari kaum muslim dan kaum kafir Quraisy mengiriskan delegasinya untuk berunding dan membuat sebuah perjanjian, yang terkenal dengan sebutan perjanjian Hudaibiah.

Isi perjanjian itu membuat kaum muslim tidak dapat masuk Kota Makkah pada tahun tersebut, sehingga mereka tidak dapat melaksanakan ibadah haji pada tahun tersebut, boleh memasuki Kota Makkah pada tahun depannya (tahun ke-7 Hijriah), itupun tidak lama. Maka pada tahun ke-7 Hijriah, Rasulullah bersama kurang lebih 2000 kaum muslim memasuki Kota Makkah untuk melaksanakan ibadah umrah saja.

Isi perjanjian Hudaibiah itu seakan-akan merugikan kaum muslim dan menguntungkan kaum kafir Quraisy, akan tetapi pada kenyataannya justru berbeda, di masa gencatan senjata itu dakwah islam justru berkembang semakin pesat, kabilah-kabilah di

---

<sup>38</sup> Achmad Ja'far Sodik, *Panduan Haji & Umrah II*, (Yogyakarta; PT. SUKA BUKU, 2014), hlm. 11-12

sekeliling Makkah berbondong-bondong masuk islam. Sehingga pada tahun ke-8 Hijriah, Nabi Muhammad dapat memenangkan Kota Makkah dan tahun ke-10 Hijriah beliau dapat melaksanakan ibadah haji.

Nabi Muhammad saw. telah melaksanakan kewajiban hajinya satu kali. Peristiwa Rasulullah saw. melaksanakan ibadah haji itu disebut *hajjatul al-wada'* (haji perpisahan), karena tidak lama setelah melaksanakan haji itu kemudian Rasulullah saw. wafat.

Tanggal 25 Dzulqo'dah tahun 10 Hijriah, beliau Rasulullah saw. berangkat dari Madinah menuju Makkah bersama istri-istrinya, kerabatnya dan para shahabatnya, sekitar 90.000 kaum muslim mengikuti beliau untuk menunaikan kewajiban ibadah haji. Ketika melewati wilayah Bir Ali, Rasulullah mengenakan pakaian ihram yang kemudian diikuti oleh para shahabat yang lain. Lalu Rasulullah meneruskan perjalanan bersama kaum muslim dengan keadaan telah berihram. Dalam perjalanan, beliau mengucapkan kalimat talbiah yang kemudian diikuti oleh seluruh rombongannya, "*Labbaik Allahuma Labaik. Labbaika Laa Syarika Laka Labbaik. Innal Hamda Wa Nikmata Laka Wal Mulk. Laa Syariika Lak*".

Tanggal 4 Dzulhijjah tahun 10 Hijriah, beliau Rasulullah memasuki Kota Makkah bersama rombongan. Beliau langsung menuju ke arah Ka'bah. Kemudian beliau melakukan thawaf dan mencium hajar aswad. Sesudah thawaf, beliau mengerjakan shalat dua raka'at di belakang *maqam ibrahim*. Lantas beliau lari-lari kecil di antara bukit Shafa dan bukit Marwah. Setelah selesai dari bukit Marwah, beliau mengumumkan, barang siapa yang tidak membawa *hadyu* (ternak kurban untuk di sembelih), hendaknya mengakhiri ihramnya (*tahalul*), dan menjadikan ibadah tadi sebagai umrah.

Tanggal 8 Dzulhijahnya, beliau Rasulullah pergi menuju Mina bersama rombongan kaum muslim. Selama satu hari, beliau mengerjakan shalat wajib di sana dan bermukim bersama kaum muslim. Keesokan harinya, setelah shalat subuh dan matahari telah terbit dengan terang, beliau berangkat menuju padang Arafah, dengan diikuti rombongan kaum muslim. Beliau Rasulullah menempuh perjalanan itu dengan menaiki untanya, sebagian kaum muslim juga ada yang menunggangi kuda dan untanya, adapula yang berjalan kaki. Sambil berjalan kaum muslimin melantunkan kalimat talbiah dan takbir, sementara Rasulullah membiarkannya.

Tanggal 9 Dzulhijjah tahun 10 Hijriah, sebelum shalat dhuhur, keadaan masih di atas untanya, beliau Rasulullah berkhotbah kepada lebih dari 90.000 kaum muslimin yang mengelilinginya. Itulah peristiwa bersejarah yang dikenal dengan *hajjatul al-wada'*, karena isi khatbah dari Rasulullah benar-benar menyentuh hati, membuat air mata para shahabat mengalir, seakan-akan itu adalah khatbah terakhir beliau. Setelah sore, beliau bersama rombongan meneruskan perjalanan menuju Muzdalifah dan bermalam di sana.

Tanggal 10 Dzulhijjah tahun 10 Hijriah, beliau Rasulullah bergerak menuju Mina ketika menjelang fajar. Di hari itu beliau melontar jumrah Aqobah, menyembelih binatang kurban dan mencukur rambut. Setelah itu, beliau Rasulullah kembali ke Makkah untuk melaksanakan thawaf ifadhah. Demikianlah praktik ibadah haji Rasulullah saw. di tahun 10 Hijriah, yang selanjutnya menjadi panutan untuk melaksanakan ibadah haji hingga seterusnya.<sup>39</sup>

#### **4. Keutamaan Ibadah Haji**

Ibadah haji selain merupakan salah satu dari ibadah wajib umat islam, ternyata praktik amalan dalam ibadah haji memiliki pahala,

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm. 13-15

keutamaan dan *fadhilah* yang luar biasa. Selain balasan mendapatkan derajat surga yang tinggi bagi haji mabrur, ibadah haji juga memberikan limpahan pahala yang sangat besar. Terlebih lagi, monumen-monumen serta tempat-tempat ibadah yang berada di tanah *haram* juga memiliki *fadhilah* tersendiri pula. Maka untuk selanjutnya, dalam pembahasan berikut ini akan diuraikan beberapa ayat dari kitab A-qur'an dan beberapa riwayat hadits tentang sebagian keutamaan, pahala dan derajat setiap amalan dalam ibadan haji, serta keutamaan tempat ibadah dan monumen yang berada di tanah *haram*.

a. Fadhilah Menunaikan Ibadah Haji

Keutamaan melaksanakan ibadah haji maupun ibadah umrah juga, ialah menghilangkan kefakiran dan menghilangkan dosa secara bersih, sebagaimana hadits berikut ini :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَابِعُوا  
بَيْنَ الْحَجِّ وَالْعُمْرَةِ فَإِنَّهُمَا يَنْفِيَانِ الْفَقْرَ وَالذُّنُوبَ كَمَا يَنْفِي الْكَبِيرُ خَبَثَ  
الْحَدِيدِ وَالذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَلَيْسَ لِلْحَجَّةِ الْمَبْرُورَةِ ثَوَابٌ إِلَّا الْجَنَّةَ

*Artinya : Dari Abdillah bin Mas'ud, dia berkata, Rasulullah saw. bersabda "kamu sekalian mengikutilah antara haji dan umrah, maka sesungguhnya keduanya menghapus pada kefakiran dan dosa, sebagaimana perapian menghapus pada karat besi, emas dan perak. Dan tidak ada (pahala) bagi haji mabrur kecuali surga". (HR. Nasa'i)<sup>40</sup>*

<sup>40</sup> Lihat di : Choirul Huda, *Kitab Manasik Haji*, (Kediri; Tasdidjawa, 2000), hlm. 14

b. Fadhilah Tanah Haram (Makkah)

Ditinjau dari beberapa ayat dalam Al-qur'an, Kota Makkah memiliki beberapa keutamaan, diantaranya :

1) Di Kota Makkah terdapat Baitullah

رَبَّنَا إِنِّي أَسْكَنْتُ مِنْ ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِنْدَ بَيْتِكَ  
الْمُحَرَّمِ رَبَّنَا لِيُقِيمُوا الصَّلَاةَ فَاجْعَلْ أَفْئِدَةً مِنَ النَّاسِ تَهْوِي  
إِلَيْهِمْ وَارْزُقْهُمْ مِنَ الثَّمَرَاتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ

*Artinya : Ya Tuhan kami, sesungguhnya aku telah menempatkan sebahagian keturunanku di lembah yang tidak mempunyai tanam-tanaman di dekat rumah Engkau (Baitullah) yang dihormati, ya Tuhan kami (yang demikian itu) agar mereka mendirikan shalat, maka jadikanlah hati sebagian manusia cenderung kepada mereka dan beri rezkilah mereka dari buah-buahan, mudah-mudahan mereka bersyukur.(Q.S.Ibrahim, 37)<sup>41</sup>*

2) Kota Makkah mendapatkan jaminan keamanan

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ  
الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ  
فَأُمْتَعْتُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ

*Artinya : Dan (ingatlah), ketika Ibrahim berdoa: Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini negeri yang aman sentosa, dan berikanlah rezeki dari buah-buahan kepada penduduknya yang beriman di antara mereka kepada Allah dan hari kemudian. Allah berfirman: "Dan kepada orang yang kafir pun Aku beri kesenangan sementara, kemudian Aku paksa ia menjalani siksa neraka dan itulah seburuk-buruk tempat kembali". (Q.S. Al-baqoroh ; 126)<sup>42</sup>*

<sup>41</sup> Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-qur'an, *Al-Alim Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta; Mizan Media Utama, 2010), hlm. 261

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm. 20

## 3) Terdapat limpahan rizki di tanah Haram

وَقَالُوا إِن نَّبَعِ الْهُدَى مَعَكَ نُنْخِطُفُ مِنْ أَرْضِنَا أَوْلَمْ نُمْكِّنْ

لَهُمْ حَرَمًا آمِنًا يُجَبَى إِلَيْهِ ثَمَرَاتُ كُلِّ شَيْءٍ رِزْقًا مِنْ لَدُنَّا

وَلَكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا يَعْلَمُونَ

*Artinya : Dan mereka berkata: "Jika kami mengikuti petunjuk bersama kamu, niscaya kami akan diusir dari negeri kami". Dan apakah Kami tidak meneguhkan kedudukan mereka dalam daerah haram (tanah suci) yang aman, yang didatangkan ke tempat itu buah-buahan dari segala macam (tumbuh-tumbuhan) untuk menjadi rezeki (bagimu) dari sisi Kami?. Tetapi kebanyakan mereka tidak mengetahui. (Q.S. Al-qosos; 57)<sup>43</sup>*

## c. Fadhilah Masjidil Al-Haram

Masjidil Al-haram memiliki keutamaan yang luar biasa, sebab rahmat diturunkan di masjid ini, baik bagi orang yang mengerjakan thawaf di dalamnya, maupun bagi yang mengerjakan shalat. Sebagaimana hadits berikut ini :

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى

يُنْزِلُ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ عَشْرِينَ وَمِائَةَ رَحْمَةٍ يَنْزِلُ عَلَى هَذَا الْبَيْتِ سِتُونَ

لِلطَّائِفِينَ وَارْبَعُونَ لِلْمُصَلِّينَ وَعِشْرُونَ لِلنَّاطِرِينَ

*Artinya : Dari Ibnu Abbas, dia berkata, Rasulullah saw. bersabda "sesungguhnya Allah ta'alamenurunkan dalam setiap hari dan setiap malam 120 rahmat (di Masjidil Al-Haram), 60 rahmat untuk orang-orang yang mengerjakan thawaf, 40 rahmat untuk orang-orang yang mengerjakan shalat, dan 20 rahmat untuk orang-orang yang melihat (pada Baitullah).(HR. Abu Daud)<sup>44</sup>*

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 393

<sup>44</sup> Lihat di : Choirul Huda, *Kitab Manasik Haji*, (Kediri; Tasdidjawa, 2000), hlm. 17

d. Fadhilah Multazam

Multazam merupakan salah satu dari lima belas tempat mustajab, dimana jika memanjatkan do'a di tempat-tempat tersebut akan terkabul, ini menurut riwayat dari Hasan Al-Basri ra.<sup>45</sup> Adapun cara berdo'a di Multazam adalah dengan menempelkan dada, wajah (pipi sebelah kanan), kedua lengan dan kedua telapak tangan, sebagaimana dijelaskan dalam hadits berikut ini :

عَنْ عَمْرُو بْنِ شُعَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ قَالَ طُفْتُ مَعَ عَبْدِ اللَّهِ فَلَمَّا جِئْنَا دُبْرَ  
الْكَعْبَةِ قُلْتُ أَلَا تَتَعَوَّذُ قَالَ نَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ النَّارِ ثُمَّ مَضَى حَتَّى اسْتَلَمَ  
الْحَجَرَ وَأَقَامَ بَيْنَ الرُّكْنِ وَالْبَابِ فَوَضَعَ صَدْرَهُ وَوَجْهَهُ وَذِرَاعَيْهِ وَكَفَّيْهِ  
هَكَذَا وَبَسَطَهُمَا بَسْطًا ثُمَّ قَالَ هَكَذَا رَأَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ  
وَسَلَّمَ يَفْعَلُهُ

*Artinya : Dari Amr bin Syaib, dari ayahnya, dia berkata, "aku mengerjakan thawaf bersama Abdillah, ketika kami sampao di belakang Ka'bah, aku berkata padanya, apakah engkau tidak meminta perlindungan ?, dia berkata 'aku minta perlindungan kepada Allah dari neraka'. Kemudian Abdillah meneruskan thawafnya sehingga mengusap Hajar Aswad, dan Abdillah berdiri di antara pojok Hajar Aswad dan pintu Ka'bah (Multazam), dia meletakkan dadanya, wajahnya, kedua lengannya dan kedua telapak tangannya, dan dia membentangkan kedua tangannya dengan membentangkan sungguh. Kemudian Abdullah berkata 'seperti inilah aku melihat Rasulullah saw. Melakukannya'.'. (HR. Abu Daud)<sup>46</sup>*

<sup>45</sup> Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji Dan Umrah*, (Semarang; Fakultas Dakwah dan Komunikasi IUN Walisongo Semarang, 2009), hlm. 41

<sup>46</sup> Lihat di : Choirul Huda, *Kitab Manasik Haji*, (Kediri; Tasdidjawa, 2000), hlm. 18-19



e. Fadhilah Hijir Isma'il

Hijir Isma'il, pada mulanya merupakan bagian dari bangunan Ka'bah, maka shalat di dalam Hijir Isma'il sama dengan shalat di dalam Ka'bah. Sebagaimana disebutkan dalam hadits dibawah ini :

عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ كُنْتُ أَحَبُّ أَنْ أَدْخَلَ الْبَيْتَ فَأُصَلِّيَ فِيهِ فَأَخَذَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِيَدِي فَأَدْخَلَنِي الْحِجْرَ فَقَالَ صَلَّى فِي الْحِجْرِ إِنْ أَرَدْتَ دُخُولَ الْبَيْتِ فَإِنَّمَا هُوَ قِطْعَةٌ مِنَ الْبَيْتِ وَلَكِنْ قَوْمِكَ اسْتَفْصَرُوهُ حِينَ بَنُوا الْكَعْبَةَ فَأَخْرَجُوهُ مِنَ الْبَيْتِ

*Artinya : dari A'isyah, dia berkata "aku senang apabila masuk ke Baitullah kemudian shalat di dalamnya". Maka Rasulullah saw. memegang pada tanganku dan memasukanku ke dalam Hijir Isma'il. Maka Rasulullah bersabda "shalatlah di dalam Hijir Isma'il jika kami ingin shalat di dalam Ka'bah, sebab sesungguhnya Hijir Isma'il adalah bagian dari Ka'bah, akan tetapi kaummu mengecilkan Ka'bah ketika membangunnya, maka mereka mengeluarkan pada Hijir Isma'il".(HR. Bukhori)<sup>47</sup>*

f. Fadhilah Hajar Aswad

Salah satu riwayat hadits menyebutkan bahwa pada awalnya Hajar Aswad adalah batu berwarna putih yang diturunkan dari surga. Lantas kini menjadi berwarna hitam karena menempelnya dosa-dosa manusia yang mengusapnya atau yang mengecupnya. Penjelasan tersebut sebagaimana hadits di bawah ini :

عَنْ إِبْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَزَلَ الْحَجَرُ الْأَسْوَدَ مِنَ الْجَنَّةِ وَهُوَ أَشَدُّ بَيَاضًا مِنَ الْبَنِي فَسَوَّدَتْهُ خَطَايَا بَنِي آدَمَ

<sup>47</sup> Ibid, hlm. 22

*Artinya : Dari Ibnu Abbas, dia berkata, bahwa Rasulullah saw. bersabda, “ Hajar Aswad turun dari surga, keadaannya lebih putih daripada susu, maka dihitamkan sebab dosa-dosa anak turun Adam ”.(HR. Nasa’i)<sup>48</sup>*

## **5. Prosesi Pelaksanaan Ibadah Haji (Manasikil Al-Hajji) Berdasarkan Macam-Macam Haji**

Ibadah haji yang merupakan salah satu ibadah wajib bagi umat islam merupakan ibadah yang terdiri dari beberapa rangkaian ibadah tertentu yang ditetapkan oleh syari’at. Pelaksanaan rangkaian ibadah dalam haji, inilah yang kemudian disebut *Manasikil Al-Hajji*.<sup>49</sup> Selanjutnya, rangkaian ibadah haji harus digandengkan dengan ibadah umrah, namun pelaksanaannya berbeda-beda. Perbedaan ini muncul dari zaman Rasulullah saw. yang saat beliau bersama para kaum muslimin melaksanakan haji Wada’, ketika itu muncul tiga kondisi yang berbeda dari para kaum muslimin, maka munculah tiga macam pelaksanaan ibadah haji sesuai petunjuk Rasulullah saw. saat itu.

Tiga macam pelaksanaan ibadah haji itu adalah ; *Haji Qiran*, *Haji Tamatu*’, dan *Haji ifrad*.<sup>50</sup> Tiga jenis praktek ibadah haji ini didasarkan pada pelaksanaan umrah hajinya. Maka dalam uraian berikut ini akan dibahas prosesi pelaksanaan ibadah haji dalam tiga macam haji tersebut.

### *a. Haji Qiran*

Haji qiran adalah mengerjakan ibadah haji dan umrah hajinya dalam satu niat, dalam satu *ihram* sekaligus. Seseorang yang mengerjakan haji qiran berkewajiban membawa “*hadiyah*” berupa satu ekor unta yang dibawanya dari miqot atau dari luar tanah Haram.<sup>51</sup>

<sup>48</sup> Lihat di : Hasan, *Himpunan Hadis Tentang Haji*.(Kediri; Tasdidjawa, 2004). Hlm. 17

<sup>49</sup> Choirul Huda, *Kitab Manasik Haji*, (Kediri; Tasdidjawa, 2000), hlm. 4

<sup>50</sup> Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), hlm. 48

<sup>51</sup> Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji Dan Umrah*, (Semarang; Fakultas Dakwah dan Komunikasi IUN Walisongo Semarang, 2009), hlm. 28

Adapun praktik pelaksanaan haji qiran adalah sebagai berikut :

|    |  |
|----|--|
| 1  | Bersuci dengan mandi <i>Jinabat</i> .  |
| 2  | Memakai pakaian <i>ihram</i> .   |
| 3  | Shalat sunah dua raka'at di miqot  |
| 4  | Membaca niat haji qiran ; " <i>labaik allahuma hajjan wa umratan</i> ".  |
| 5  | Menuju Baitullah, di perjalanan memperbanyak membaca talbiyah.   |
| 6  | Mengerjakan thawaf di Baitullah kemudian dilanjutkan mengerjakan sa'i shafa-marwah, kemudian tidak lukar (masih keadaan ihram).                                    |
| 7  | Ketika sudah tanggal 9 Dzulhijjah, berangkat menuju Arafah untuk wukuf (di perjalanan memperbanyak membaca talbiyah).  |
| 8  | Masih di tanggal 9 Dzulhijjah, mengerjakan wukuf di Arafah sampai matahari terbenam (mengerjakan shalat dhuhur ashar dengan dijamak).                              |
| 9  | Berangkat menuju Muzdalifah untuk mabit.   |
| 10 | Sebelum matahari terbit, sudah meninggalkan Muzdalifah menuju ke Mina  |
| 11 | Pekerjaan pada tanggal 10 Dzulhijjah selama di Mina adalah ; melempar Jumrah Aqobah, menyembelih "hadiyah" (unta), mencukur rambut, dan lukar dari ihram (tahlul). |
| 12 | Masih di tanggal 10 Dzulhijjah, kembali ke Makkah untuk mengerjakan thawaf ifadhoh.  |
| 13 | Mulai tanggal 11, 12 dan sampai 13 Dzulhijjah, bermalam di Mina untuk melempar tiga Jumrah (Ula, Wustho dan Aqobah). Bagi yang nafar awal cukup                    |

|    |  |
|----|--|
|    | sampai tanggal 12 Dzulhijjah saja, dan bagi yang nafar akhir sampai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 14 | Menjelang pulang ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada'. <sup>52</sup>                     |

b. *Haji Tamatu'*

Haji tamatu' adalah praktik umrahnya didahulukan, kemudian lukar, dan memakai ihram lagi ketika akan melaksanakan haji.<sup>53</sup> Adapun "*tamatu*" berarti bersenang-senang, disebut haji tamatu' sebab setelah melaksanakan umrah-haji boleh lukar, sehingga orang tersebut tidak terikat dengan aturan dan larangan dalam ihram sampai menjelang pelaksanaan ibadah haji tiba.

Adapun praktik pelaksanaan *haji tamatu'* adalah sebagai berikut :

|   |  |
|---|--|
| 1 | Bersuci dengan mandi <i>Jinabat</i> .  |
| 2 | Memakai pakaian <i>ihram</i> .   |
| 3 | Shalat sunah dua raka'at di miqot  |
| 4 | Membaca niat umrah ; " <i>labaik allahuma umratan</i> ".   |
| 5 | Menuju Baitullah, di perjalanan memperbanyak membaca talbiyah.   |
| 6 | Mengerjakan thawaf di Baitullah kemudian dilanjutkan mengerjakan sa'i shafa-marwah, kemudian lukar.  |
| 7 | Pada hari Tarwiyah, tanggal 8 Dzulhijjah, bersuci kembali untuk ihram, melaksanakan shalat sunah miqot dan membaca niat haji, " <i>labaik allhumma hajjan</i> ". |
| 8 | Tanggal 9 Dzulhijjah, berangkat menuju Arafah untuk wukuf (di perjalanan memperbanyak membaca  |

<sup>52</sup> Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), hlm. 50

<sup>53</sup> Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji Dan Umrah*, (Semarang; Fakultas Dakwah dan Komunikasi IUN Walisongo Semarang, 2009), hlm. 28

|    |  |
|----|--|
|    | talbiyah).   |
| 9  | Masih di tanggal 9 Dzulhijjah, mengerjakan wukuf di Arafah sampai matahari terbenam (mengerjakan shalat dhuhur ashar dengan dijamak).  |
| 10 | Berangkat menuju Muzdalifah untuk mabit.   |
| 11 | Sebelum matahari terbit, sudah meninggalkan Muzdalifah menuju ke Mina  |
| 12 | Pekerjaan pada tanggal 10 Dzulhijjah selama di Mina adalah ; melempar Jumrah Aqobah, menyembelih “dam” (kambing), mencukur rambut, dan lukar dari ihram (tahlul).  |
| 13 | Masih di tanggal 10 Dzulhijjah, kembali ke Makkah untuk mengerjakan thawaf ifadhoh.  |
| 14 | Mulai tanggal 11, 12 dan sampai 13 Dzulhijjah, bermalam di Mina untuk melempar tiga Jumrah (Ula, Wustho dan Aqobah). Bagi yang nafar awal cukup sampai tanggal 12 Dzulhijjah saja, dan bagi yang nafar akhir sampai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 15 | Menjelang pulang ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada'. <sup>54</sup>   |

c. *Haji Ifrad*

Haji ifrad adalah praktik ibadah haji yang umrah hajinya dikerjakan di luar bulan haji (1 Syawal sampai 10 Dzulhijjah). Umrah haji tersebut dapat dikerjakan sebelum bulan haji atau setelah bulan haji. Haji ifrad ini tidak diwajibkan menyembelih *dam* (kambing). Berikut ini adalah praktik pelaksanaan haji ifrad :

---

<sup>54</sup> Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), hlm. 52-53

|    |   |
|----|---|
| 1  | Bersuci dengan mandi <i>Jinabat</i> .   |
| 2  | Mengenakan pakaian ihram.   |
| 3  | Mengerjakan shalat sunah miqot.   |
| 4  | Membaca niat haji ; “ <i>Labaik Allahuma Hajjan</i> ”.  |
| 5  | Berangkat menuju Arafah untuk mengerjakan wukuf (selama dalam perjalanan memperbanyak membaca talbiyah).  |
| 6  | Mengerjakan wukuf di tanggal 9 Dzulhijjah.  |
| 7  | Malam harinya mabit di Muzdalifah.  |
| 8  | Tanggal 10 Dzulhijjah melempar jumroh Aqobah.   |
| 9  | Masih di tanggal 10 Dzulhijjah, menyembelih (bagi yang berkorban), cukur dan lukar.   |
| 10 | Masih di tanggal 10 Dzulhijjah, mengerjakan thawaf Ifadhoh. Kemudian, bagi yang belum mengerjakan thawaf dan sa’i untuk haji, maka dilanjutkan dengan sa’i shafa marwah.  |
| 11 | Pada hari-hari Tasyrek (tanggal 11,12 dan 13 Dzulhijjah), bermalam di Mina untuk melontar tiga jumroh (Ula, Wustho dan Aqobah). Bagi yang nafar awal sampai tanggal 12 Dzulhijjah dan bagi yang nafar stani sampai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 12 | Mengerjakan umrah di luar bulan haji. Apabila umrahnya dikerjakan setelah bulan haji, maka mengerjakannya setelah hari Tasyrek (tergantung orang tersebut memilih nafar awal atau nafar tsani).   |
| 13 | Menjelang pulang ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada’. <sup>55</sup>  |

---

<sup>55</sup> *Ibid*, hlm. 54

### **BAB III**

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

### **A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Semarang**

Pembentukan Kementerian Agama di Indonesia pada awalnya merupakan perjuangan panjang, berdasarkan realitas politik di awal kemerdekaan Republik Indonesia. Ketika itu, Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) melangsungkan sidang pada hari Minggu, tanggal 19 Agustus 1945 untuk untuk membicarakan pembentukan kementerian atau departemen. Dalam sidang tersebut usulan tentang pembentukan Kementerian Agama tidak disepakati oleh anggota PPKI, salah satu anggota PPKI yang menolak usulan tersebut adalah Mr. Johannes Latuharhary.<sup>1</sup>

Menurut penjelasan dari K.H.A. Wahid Hasyim saat itu, bahwa “orang berpegang pada teori sekuler, dimana agama harus dipisahkan dari negara. Pemikiran yang muncul waktu itu adalah di dalam susunan pemerintahan tidak perlu dibentuk kementerian tersendiri untuk mengurus soal-soal agama.”

Akan tetapi beberapa waktu kemudian, di bulan November 1945, K.H.A. Wahid Hasyim menyampaikan kembali bahwa, “setelah berjalan beberapa bulan semenjak kemerdekaan di bulan Agustus 1945 hingga bulan November 1945, sangat terasa sekali soal-soal agama yang bercampur dengan urusan-urusan lain yang ditangani beberapa departemen tidak bisa berjalan begitu terus. Urusan agama sangat terasa perlu sekali berpusat dalam satu departemen agar dapat dibedakan dengan urusan-urusan lainnya.” Sehingga pembentukkan Kementerian Agama disetujui.<sup>2</sup>

Sebelumnya, pada, pada bulan Juli 1945, Badan Penyelidik Usaha-Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), salah satu anggotanya bernama Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian istimewa yang berhubungan dengan agama.

---

<sup>1</sup> e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementerian Agama.

<sup>2</sup> e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementerian Agama.

Alasannya saat itu sebab jaminan kepada agama Islam dirasa tidak cukup dengan Mahkamah Tinggi saja, melainkan harus mewujudkan kementerian untuk memenuhi kepentingan agama islam tersendiri.

Tanggal 25-27 November 1945, Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) yang merupakan parlemen Indonesia periode 1945-1950, menyelenggarakan sidang pleno, dihadiri 224 orang anggota, yang merupakan utusan Komite Nasional Daerah. Sidang tersebut dipimpin oleh ketua KNIP Sutan Syahrir dengan agenda membicarakan laporan Badan Pekerja (BP) KNIP, pemilihan keanggotaan, ketua atau wakil ketua BP KNIP yang baru, dan tentang jalannya pemerintahan.<sup>3</sup>

Dalam sidang pleno KNIP tersebut usulan pembentukan Kementerian Agama disampaikan oleh utusan Komite Nasional Daerah Karesidenan Banyumas yang bernama K.H. Abu Dardiri, K.H.M Saleh Suaidy dan M. Sukoso Wirjosaputro. Mereka adalah anggota KNI dari partai politik Masyumi. Melalui juru bicara K.H.M. Saleh Suaidy mereka mengusulkan “supaya dalam negeri Indonesia yang sudah merdeka ini janganlah urusan agama hanya disambulkan kepada Kementerian Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan saja, tetapi hendaklah Kementerian Agama yang khusus dan tersendiri.”

Usulan anggota KNI Banyumas tersebut mendapat dukungan dari anggota KNIP, khususnya dari partai Masyumi. Secara aklamasi sidang KNIP menerima dan menyetujui usulan pembentukan Kementerian Agama. Presiden Sukarno memberikan isyarat kepada Wakil Presiden Muhammad Hatta akan hal itu. Kemudian Bung Hatta langsung berdiri dan mengatakan, “adanya Kementerian Agama tersendiri mendapat perhatian pemerintah.” Pada mulanya terjadi diskusi, apakah Kementerian itu dinamakan Kementerian Agama Islam atau Kementerian Agama. Pada akhirnya diputuskan namanya adalah Kementerian Agama.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementerian Agama.

<sup>4</sup> e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementerian Agama.



Pembentukan Kementrian Agama dalam Kabinet Syahrir II ditetapkan dengan Penetapan Pemerintah No. 1/S.D. Tanggal 3 Januari 1946 atau 29 Muharram 1365 H. Yang berbunyi ; Presiden Republik Indonesia, Mengingat : usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, memutuskan : Mengadakan Kementrian Agama.

Pengumuman berdirinya Kementrian Agama disiarkan oleh pemerintah melalui siaran Radio Republik Indonesia. H. Muhammad Rasyidi diangkat oleh Presiden Sukarno sebagai Menteri Agama RI pertama. H. Muhammad Rasyidi merupakan tokoh Ulama' yang memiliki latar belakang pendidikan islam modern.<sup>5</sup>

Adapun pertimbangan yang menjadi latar belakang pembentukan Kementrian Agama (yang saat itu masih disebut Departemen Agama), adalah sebagai berikut :

1. Faktor Filosofis

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang beragama. Agama telah menjadi dasar perikehidupan sehari-hari baik kehidupan pribadi maupun masyarakat. Kehidupan beragama tersebut menjadi sumber nilai-nilai luhur pancasila. Departemen Agama dibentuk karena tuntutan pengembangan perikehidupan beragama bagi masing-masing pemeluk agama.

2. Faktor Historis

Dalam sejarah pertumbuhan masyarakat Indonesia sudah tercatat bahwa dalam kerajaan yang pernah ada sebelum kemerdekaan Indonesia, perikehidupan beragama menjadi perhatian kerajaan. Bahkan kerajaan itu sendiri merupakan kerajaan suatu agama. Hal inilah yang menyebabkan mengapa pemerintah setelah penjajahan Belanda dan Jepang masih mengurus agama. Departemen Agama dibentuk agar semua urusan agama diurus dalam satu Kementrian atau Departemen.

---

<sup>5</sup> e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementrian Agama.

### 3. Faktor Sosio-Politis

Bangsa Indonesia tumbuh dan berkembang dengan berbagai nilai budaya yang dijiwai oleh agama. Tatanan kehidupan sosial budaya dengan nilai-nilai agama. Pergerakan kebangsaan banyak sekali yang dimotivasi oleh agama. Oleh karena itu, kegiatan politik bangsa Indonesia tidak bisa melepaskan diri dari agama. Departemen Agama dibentuk agar kekuatan sosial-politik dan budaya dijiwai oleh agama.

### 4. Faktor Yuridis

Pancasila, dengan sila Ketuhanan yang Maha Esa telah menjiwai empat sila yang lainnya dan UUD 1945, kemudian pembukaan, batang tubuh dan penjelasannya mencerminkan aspek perikehidupan beragama. Departemen Agama dibentuk agar segi-segi yuridis tersebut termanifestasi dalam setiap lembaga negara.<sup>6</sup>

## **B. Profil Kementerian Agama Kota Semarang**

Kementerian Agama Kota Semarang adalah salah satu jajaran pemerintahan di tingkat Kota Semarang yang menangani prihal keagamaan secara khusus dan intensif. Kantor Kementerian Agama Kota Semarang terletak di jalan Untung Suropati, komplek Asrama Haji Transit Islamic Center, Semarang, Jawa Tengah. Kementerian Agama Kota Semarang memiliki delapan bidang seksi dan membawahi 16 Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di tingkat kecamatan seluruh wilayah Kota Semarang.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Mutmainnah, Skripsi : *“Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia”* (Jakarta ; UIN Syarif Hidayatullah, 2011), hlm. 42

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Hanum, selaku staf Humas, Kementerian Agama Kota Semarang (Rabu, tanggal 1 November 2017)

Adapun Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan yang menjadi bagian dari setruktur Kementerian Agama Kota Semarang adalah sebagai berikut :

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 1  | KUA Kecamatan Semarang Tengah   |
| 2  | KUA Kecamatan Semarang Utara    |
| 3  | KUA Kecamatan Semarang Timur    |
| 4  | KUA Kecamatan Semarang Selatan  |
| 5  | KUA Kecamatan Semarang Barat    |
| 6  | KUA Kecamatan Gayamsari         |
| 7  | KUA Kecamatan Candisari         |
| 8  | KUA Kecamatan Gajah Mungkur     |
| 9  | KUA Kecamatan Genuk             |
| 10 | KUA Kecamatan Pedurungan        |
| 11 | KUA Kecamatan Tembalang         |
| 12 | KUA Kecamatan Banyumanik        |
| 13 | KUA Kecamatan Gunungpati        |
| 14 | KUA Kecamatan Mijen             |
| 15 | KUA Kecamatan Ngaliyan          |
| 16 | KUA Kecamatan Tugu <sup>8</sup> |

Dalam bab ini pula akan disebutkan bagian lain dari profil Kementerian Agama Kota Semarang, meliputi visi dan misi, setruktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Semarang. Kemudian, karena penelitian dilaksanakan di seksi PHU (penyelenggara haji dan umrah), maka secara khusus akan disebutkan pula struktur organisasi seksi PHU Kementerian Agama Kota Semarang.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Hanum, selaku staf Humas, Kementerian Agama Kota Semarang (Rabu, tanggal 1 November 2017)

## 1. Visi dan Misi Kementerian agama Kota Semarang

### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kota Semarang yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

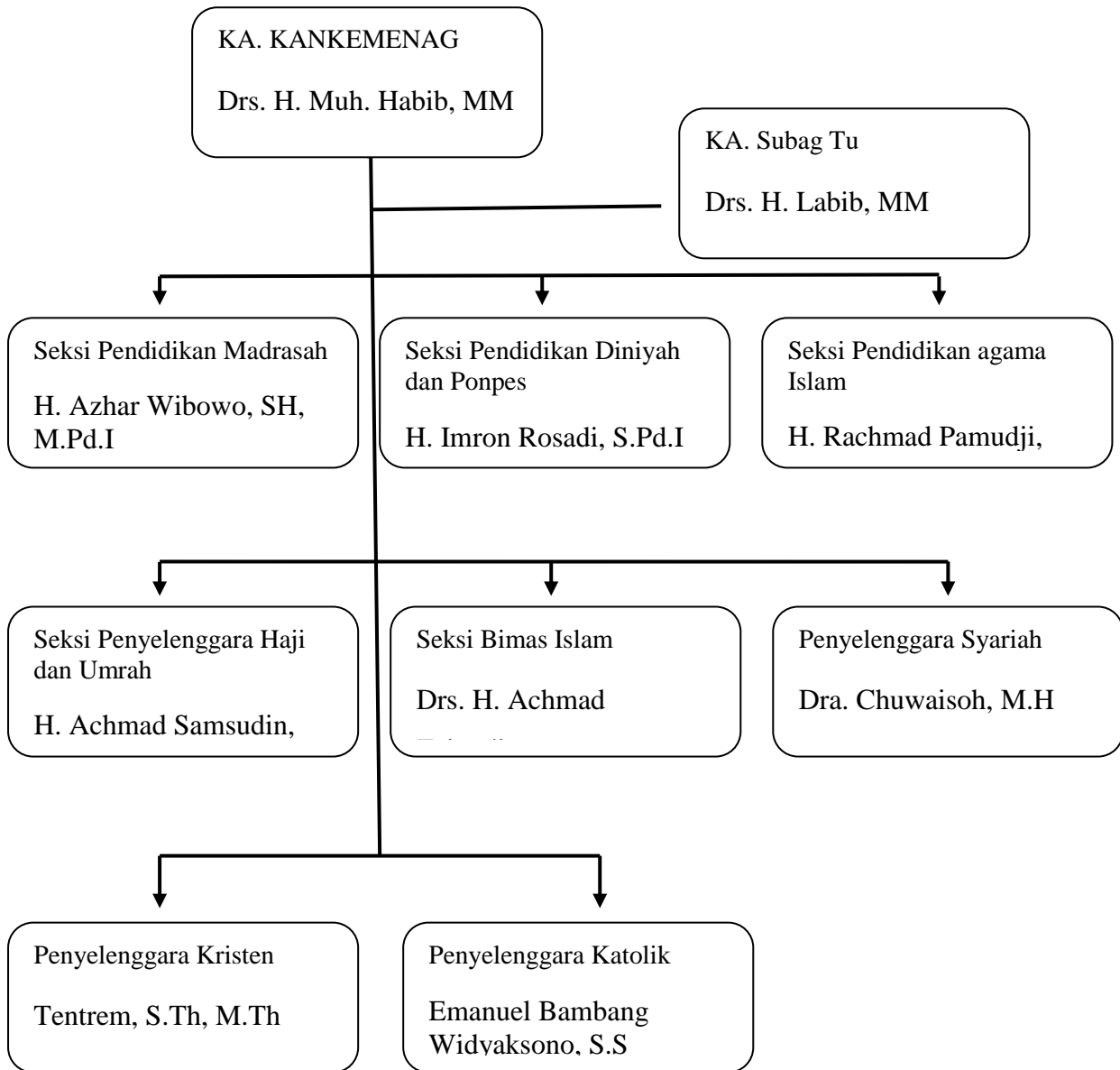
### b. Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.<sup>9</sup>

---

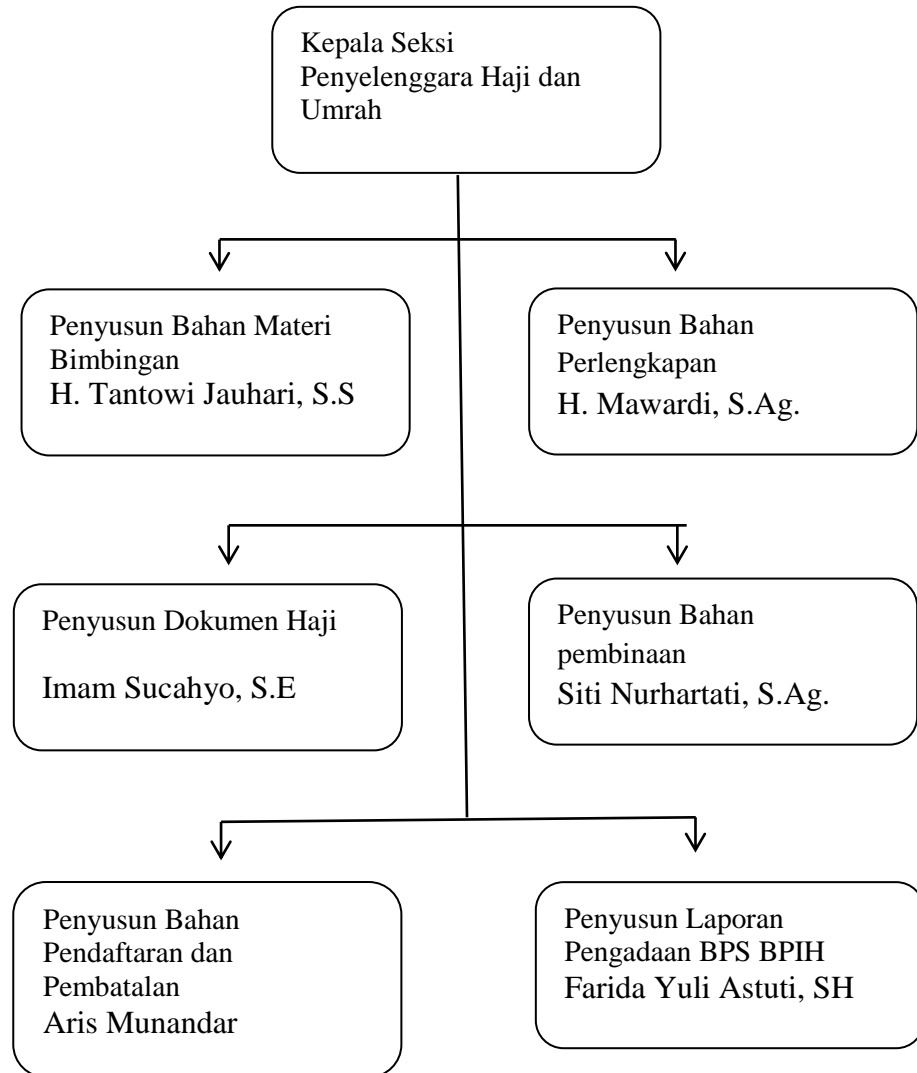
<sup>9</sup> Dokumentasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

## 2. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Semarang Periode 2015-2019



Sumber : Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Semarang

### 3. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2015-2019



Sumber : dokumentasi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Semar

### C. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang

Secara garis besar, pelayanan pembatalan haji adalah salah satu dari pelayanan dalam rangkaian penyelenggaraan ibadah haji yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama di tingkat kabupaten atau kota kepada calon jama'ah haji yang telah mendapat nomor porsi keberangkatan haji.<sup>10</sup> Kemudian, dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Nomor 268, Tahun 2017, disebutkan bahwa batal haji adalah jama'ah haji yang melunasi BPIHnya (biaya penyelenggaraan ibadah haji) setelah melewati dua kali musim haji.<sup>11</sup>

Berdasarkan tinjauan dari penyetoran jama'ah haji terhadap biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH), pembatalan ibadah haji terbagi menjadi tiga jenis, yaitu, *pertama* disebut pembatalan setoran awal BPIH, *kedua*, pembatalan setoran lunas BPIH, dan yang *ketiga*, adalah pembatalan otomatis.<sup>12</sup>

*Pertama*, pembatalan setoran awal BPIH adalah calon jama'ah haji yang telah menyetorkan biaya penyelenggaraan ibadah haji awal (di tahun 2017 ini dengan nominal Rp. 25.000.000,00), kemudian telah mendaftarkan diri di Kankemenag Kabupaten atau Kota dan telah memperoleh nomor porsi, namun di tengah-tengah masa tungguanya, calon jama'ah haji ini membatalkan pendaftaran hajinya. Adapun tata cara administratif, pembatalan jenis ini terbagi menjadi dua macam alasan, yaitu alasan karena meninggal dunia (secara otomatis yang membatalkan adalah ahli warisnya) dan alasan selain meninggal dunia (sehingga yang membatalkan adalah orang yang bersangkutan).

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan bapak Aris Munandar selaku staf bagian Penyusun Bahan Pendaftaran-Pembatalan di devisi PHU Kankemenag Kota Semarang, tanggal 20 Oktober 2017

<sup>11</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB I, Pasal 1

<sup>12</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB II, Pasal 2

Adapun untuk pembatalan haji setoran awal BPIH dengan kategori alasan meninggal dunia, maka persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1. Proses pembatalan dilakukan oleh ahli waris atau kuasa waris di kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota dimana mendaftar.
2. Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai dari ahli waris atau kuasa waris calon jama'ah haji yang meninggal dunia. Kemudian ditunjukkan kepada kepala kantor Kementerian Agama tempat mendaftar hajinya.
3. Melampirkan surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah atau kepala desa atau rumah sakit.
4. Melampirkan surat keterangan waris bermaterai yang dikeluarkan oleh lurah atau kepala desa dan diketahui camat.
5. Melampirkan surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan, dan bermaterai.
6. Menyerahkan fotokopi KTP ahli waris atau kuasa waris jama'ah haji yang mengajukan pembatalan, dan membawa pula KTP aslinya.
7. Membuat surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris atau kuasa waris jama'ah haji, dengan bermaterai.
8. Membawa bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH).
9. Membawa aplikasi transfer asli setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama.
10. Melampirkan surat pendaftaran pergi haji (SPPH).
11. Ahli waris atau kuasa waris wajib menyerahkan nomor handphone atau kontak person yang dapat dihubungi kepada staf yang melayani pembatalan.



12. Menyerahkan fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang bersangkutan, dan menunjukkan juga aslinya.
13. Menyerahkan fotokopi buku tabungan ahli waris atau kuasa waris yang masih aktif pada bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH), dan menunjukkan yang aslinya juga.<sup>13</sup>

Adapun untuk pembatalan haji setoran awal BPIH dengan kategori alasan selain meninggal dunia, maka persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1. Proses pembatalan dilakukan oleh jama'ah haji yang bersangkutan di kantor Kementerian Agama Kota atau Kabupaten tempatnya mendaftar.
2. Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai, dengan menuliskan alasan pembatalan, yang ditujukan kepada kepala kantor Kementerian Agama kabupaten atau kota tersebut.
3. Membawa aplikasi transfer asli setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama.
4. Melampirkan surat pendaftaran pergi haji (SPPH).
5. Mencantumkan nomor handphone atau kontak person yang dapat dihubungi.
6. Menyerahkan fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
7. Menyerahkan fotokopi KTP dan menunjukkan yang aslinya.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB III, Pasal 4

<sup>14</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB III, Pasal 3

*Kedua*, pembatalan setoran lunas BPIH adalah calon jama'ah haji yang telah mendaftar haji, telah mendapatkan nomor porsi dan telah melewati masa tungguannya, lalu memasuki tahun pemberangkatannya, kemudian telah melunasi BPIH sebagai syarat berangkat ibadah haji, akan tetapi sebelum berangkat ke Arab Saudi justru membatalkan diri. Pembatalan semacam ini juga terbagi menjadi dua kategori alasan (secara administratif), yaitu alasan meninggal dunia dan alasan selain meninggal dunia.

Adapun untuk pembatalan haji setoran lunas BPIH dengan kategori alasan meninggal dunia, maka persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1. Pembatalan dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota tempat pendaftaran hajinya. Proses pembatalan dilaksanakan oleh ahli waris atau kuasa waris.
2. Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai, dari ahli waris atau kuasa waris jama'ah haji yang meninggal dunia. Kemudian surat tersebut ditujukan kepada kepala kantor Kementerian Agama tersebut.
3. Membawa surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah atau kepala desa atau rumah sakit.
4. Membawa surat keterangan waris bermaterai yang dikeluarkan oleh lurah atau kepala desa dan diketahui camat.
5. Membawa surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk oleh ahli waris untuk melakukan pembatalan.
6. Melampirkan fotokopi KTP ahli waris atau kuasa waris yang mengajukan pembatalan, dan menunjukkan aslinya.
7. Melampirkan surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris atau kuasa waris bermaterai.
8. Membawa bukti asli setoran awal dan setoran lunas BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH.

9. Membawa asli aplikasi transfer setoran awal dan setoran lunas BPIH ke rekening Menteri Agama.
10. Membawa SPPH.
11. Ahli waris atau kuasa waris wajib mencantumkan kontak person yang dapat dihubungi.
12. Menyerahkan fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang meninggal dunia dan menunjukkan aslinya.
13. Menyerahkan fotokopi buku tabungan ahli waris atau kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jama'ah yang meninggal dunia dan memperlihatkan aslinya.<sup>15</sup>

Adapun untuk pembatalan haji setoran lunas BPIH dengan kategori alasan selain meninggal dunia, maka persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1. Proses pembatalan dilakukan oleh jama'ah haji yang bersangkutan, di kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota tempatnya mendaftar.
2. Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai, dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditujukan kepada kepala kantor Kementerian Agama.
3. Membawa bukti asli setoran awal dan setoran lunas BPIH.
4. Membawa asli aplikasi transfer setoran awal dan setoran lunas BPIH ke rekening Menteri Agama.
5. Membawa SPPH.
6. Jama'ah haji yang membatalkan wajib mencantumkan kontak person yang dapat dihubungi.

---

<sup>15</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB IV, Pasal 7

7. Menyerahkan fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang membatalkan dan menunjukkan aslinya.
8. Menyerahkan fotokopi KTP dan menunjukkan aslinya.<sup>16</sup>

*Ketiga*, Pembatalan secara otomatis adalah calon jama'ah haji yang karena sesuatu hal tidak dapat berangkat atau menunda berangkat ke Arab Saudi sampai dua kali musim haji. Tata cara pembatalan ini telah diatur dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 268, Tahun 2017, BAB V, Pasal 11, Ayat 1 sampai 5, isinya adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal jama'ah haji karena sesuatu hal tidak dapat berangkat, jama'ah haji tersebut menjadi daftar tunggu pada tahun berikutnya.
2. Daftar tunggu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku paling lama dua kali musim haji.
3. Dalam hal daftar tunggu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah melewati dua kali musim haji, pendaftaran yang bersangkutan dibatalkan secara otomatis apabila telah selesai dilakukan verifikasi.
4. Pembatalan secara otomatis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan terlebih dahulu memverifikasi data jama'ah haji yang bersangkutan, dan ditetapkan berdasarkan keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.
5. Pembatalan secara otomatis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi jama'ah haji yang menunda keberangkatan dengan alasan :
  - a. Masih berusia di bawah 18 tahun dan belum menikah
  - b. Alasan kesehatan yang direkomendasikan tim kesehatan haji.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB IV, Pasal 6

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA PENELITIAN**

#### **A. Analisis Terhadap Dokumen SOP (Standar Operasional Prosedur) Pedoman Pembatalan Ibadah Haji**

Keberadaan dokumen Standar Operasional Prosedur merupakan bagian vital dalam sebuah sistem kerja. Dokumen yang menjadi panduan ini sangat dibutuhkan oleh seluruh pihak yang terkait dalam sistem kerja agar tidak terjadi kesalahan. Oleh karena itu, dokumen SOP yang ada harus sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah baku dalam teori SOP agar dapat terpakai dengan baik. Termasuk pula dokumen SOP yang menjadi pedoman dalam hal pembatalan ibadah haji.

Peneliti telah melakukan analisis terhadap dokumen SOP pedoman pembatalan ibadah haji, adapun berikut pemaparan dari analisis terhadap dokumen SOP pedoman pembatalan ibadah haji :

1. Format penyusunan dokumen SOP pedoman pembatalan ibadah haji menggunakan format narasi. Hal ini dikarenakan dokumen SOP ini merupakan dokumen resmi yang memuat sebagian kebijakan pemerintah, khususnya yang berkenaan dengan pembatalan pendaftaran haji.
2. Terlihat di bagian halaman judul SOP panduan pembatalan haji, terdapat logo Kementerian Agama sebagai penanggung jawab resmi penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya dalam hal pembatalan haji.
3. Terdapat pula tahun pembuatan. Sebab pembatalan haji sangat terkait erat dengan kebijakan pemerintah yang biasa dirubah dalam jangka waktu tertentu.
4. Halaman judul SOP pembatalan haji juga telah sesuai dengan standar dan teori, dengan adanya pengesahan dari dewan pimpinan, yaitu Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan

Umrah. Dengan adanya pengesahan dan keputusan ini, maka prosedur yang telah dibentuk akan dipatuhi oleh masyarakat.

5. Salah satu faktor yang menunjang pemahaman SOP pembatalan haji adalah dengan adanya petunjuk cara membaca. SOP ini sangat penuh dengan istilah-istilah dan singkatan-singkatan dalam prosedur pembatalan sampai pada pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
6. Adapun untuk kekurangan yang ada dalam dokumen SOP pembatalan haji adalah acuan kontrol. Dengan tidak adanya acuan kontrol, maka tingkat keberhasilan pelayanan pembatalan haji tidak dapat dinilai perkembangannya.

#### **B. Analisis Terhadap Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang**

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang. Berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap data yang diperoleh di lapangan. Maka peneliti akan menguraikan penerapan SOP pembatalan haji terbaru, (yang tidak lain adalah pedoman pembatalan ibadah haji yang dimuat dalam Surat Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Nomor 268, Tahun 2017), di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Nomor 268, Tahun 2017, dalam BAB I, Pasal 1, menjelaskan bahwa pembatalan haji diberlakukan bagi jama'ah haji yang telah melunasi BPIHnya, namun karena sebab-sebab tertentu jama'ah haji menunda keberangkatan hajinya, yang semestinya calon jama'ah haji tersebut pada tahun itu. Penundaan tersebut dilakukannya hingga dua kali

musim haji, maka dalam sistem SISKOHAT nomor porsinya terhapus (batal haji) secara otomatis.<sup>1</sup>

Pembatalan haji juga dapat diartikan terhapusnya nomor porsi calon jama'ah haji dari sistem SISKOHAT, baik secara manual maupun secara otomatis karena tiga alasan, yaitu :

1. Batal alasan meninggal dunia
2. Batal karena alasan-alasan tertentu
3. Batal faktor validasi<sup>2</sup>

### **1. Pembatalan Haji Karena Meninggal Dunia**

Pembatalan dengan alasan meninggal dunia. Adalah calon jama'ah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH atau penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata meninggal dunia terlebih dahulu. Apabila kasus yang terjadi demikian, maka salah satu ahli waris yang diberi kuasa oleh ahli waris lain melakukan prosedur pembatalan haji.

Prosedur pembatalan haji tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama tingkat kota atau kabupaten, yaitu sama dengan pendaftaran haji dilakukan. Prosedur pembatalan tidak perlu dilakukan oleh semua ahli waris, cukup oleh salah satu ahli waris yang telah diberi kuasa oleh ahli waris yang lain untuk melakukan prosedur pembatalan.

Ahli waris tersebut datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, kemudian akan diberi tahu oleh staf mengenai dokumen dan persyaratan-persyaratan pembatalan haji sebab meninggal dunia, diantaranya adalah :

---

<sup>1</sup> Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, Nomor 268, Tahun 2017, BAB I, Pasal 1

<sup>2</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan. Selasa 24 Oktober 2017. Pkl. 10.30 WIB

1. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,00
2. Surat keterangan ahli waris, diketahui oleh RT, RW, kelurahan dan kecamatan.
3. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak.
4. Surat kuasa (dari ahli seluruh ahli waris)
5. Surat keterangan kependudukan ahli waris yang membatalkan.
6. Fotokopi KTP seluruh ahli waris.
7. SPPH asli
8. Fotokopi buku tabungan milik ahli waris yang masih aktif.
9. Surat kematian dari kelurahan.
10. Surat nikah.<sup>3</sup>

Setelah berkas-berkas tersebut telah dilengkapi dan diserahkan kembali kepada staf pembatalan, kemudian staf bagian pembatalan akan menghapus nomor porsi pendaftar yang meninggal di sistem SISKOHAT. Setelah itu, Kantor Kementerian Agama Kota Semarang membuat surat tembusan yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Selain itu, surat tembusan juga dikirimkan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kemudian Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah mengajukan pembatalan dana BPIH kepada Direktorat Jendral PHU. Lalu, Direktorat Jendral PHU melakukan konfirmasi pembatalan ke dalam database SISKOHAT, konfirmasi ini dilakukan dengan menggunakan nomor porsi dan menginput data yang berupa nomor dan tanggal pengajuan pembatalan dari Kankemenag Kota Semarang beserta sebab pembatalannya.<sup>4</sup>

Setelah memproses data pembatalan di SISKOHAT, selanjutnya Direktorat Jendral PHU membuat surat pengantar

---

<sup>3</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan. Selasa 24 Oktober 2017. Pkl. 10.30 WIB

<sup>4</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan. Selasa 24 Oktober 2017. Pkl. 10.30 WIB



kepada Direktorat Pengelolaan BPIH untuk mentransfer setoran BPIH batal ke rekening ahli waris yang membatalkan melalui BPS BPIH pusat, kemudian memprosesnya di SISKOHAT. BPS BPIH pusat mentransfer setoran BPIH ke rekening ahli waris melalui BPS BPIH cabang dan mengkonfirmasi ke SISKOHAT.

## **2. Pembatalan Haji Karena Alasan-Alasan Tertentu**

Pembatalan dengan alasan tertentu. Adalah calon jama'ah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH, dan telah memiliki nomor porsi, atau calon jama'ah haji tersebut juga telah melakukan penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata calon jama'ah haji tersebut membatalkan pendaftaran hajinya terlebih dahulu dengan alasan tertentu.

Alasan-alasan tertentu tersebut biasanya antara lain, alasan ekonomi, yaitu jatuh bangkrut atau ingin membiayai kebutuhan dalam hidup. Kemudian, alasan kesehatan, baik penyakit yang parah maupun penyakit yang biasa, baik yang ada rekomendasi dari dokter atau yang tidak ada rekomendasi dari dokter. Adapun alasan lain-lain, yaitu seperti ingin berangkat umrah dulu atau ingin pindah ke haji plus.

Jama'ah haji yang bersangkutan langsung menuju Kementerian Agama dan melakukan proses pembatalan secara langsung. Kemudian melengkapi berkas berikut ini :

1. Surat permohonan pembatalan, bermaterai Rp. 6.000,00, yang ditujukan kepada kepala kantor Kementerian Agama Kota Semarang..
2. Surat pernyataan pembatalan, bermaterai Rp. 6.000,00.
3. Fotokopi KTP.
4. Fotokopi Kartu Keluarga.
5. Bukti setoran awal BPIH asli.
6. SPPH asli.

Setelah berkas-berkas tersebut telah dilengkapi dan diserahkan kembali kepada staf pembatalan, kemudian staf bagian pembatalan

akan menghapus nomor porsi pendaftar yang mengajukan pembatalannya di sistem SISKOHAT. Setelah itu, Kantor Kementerian Agama Kota Semarang membuat surat tembusan yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Selain itu, surat tembusan juga dikirimkan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kemudian Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah mengajukan pembatalan dana BPIH kepada Direktorat Jendral PHU. Lalu, Direktorat Jendral PHU melakukan konfirmasi pembatalan ke dalam database SISKOHAT, konfirmasi ini dilakukan dengan menggunakan nomor porsi dan menginput data yang berupa nomor dan tanggal pengajuan pembatalan dari Kankemenag Kota Semarang beserta sebab pembatalannya.<sup>5</sup>

Setelah memproses data pembatalan di SISKOHAT, selanjutnya Direktorat Jendral PHU membuat surat pengantar kepada Direktorat Pengelolaan BPIH untuk mentransfer setoran BPIH batal ke rekening yang membatalkan melalui BPS BPIH pusat, kemudian memprosesnya di SISKOHAT. BPS BPIH pusat mentransfer setoran BPIH ke rekening ahli waris melalui BPS BPIH cabang dan mengkonfirmasi ke SISKOHAT.

### **3. Pembatalan Haji Karena Faktor Validasi**

Pembatalan karena faktor validasi. Ini adalah pembatalan secara otomatis dari sistem SISKOHAT. Pembatalan ini terjadi karena calon jama'ah haji yang mendaftar ternyata sebelumnya telah menunaikan ibadah haji dan jarak dengan mendaftar haji yang kedua di bawah sepuluh tahun, dengan demikianlah secara otomatis sistem SISKOHAT menolak nama pendaftar haji ini dan tidak mengeluarkan nomor porsi untuknya.

Sebab orang tersebut telah menyetorkan BPIH awal di bank, sementara dirinya belum bisa terdaftar untuk periode sepuluh tahun,

---

<sup>5</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan. Selasa 24 Oktober 2017. Pkl. 10.30 WIB

maka harus dibatalkan dengan alasan validasi. Pembatalan langsung dilakukan oleh orang yang bersangkutan, dengan terlebih dahulu datang ke BPS BPIHnya lalu meminta surat permohonan Surat permohonan pengembalian setoran awal BPIH yang dibuat oleh BPS BPIH terkait. Setelah itu, orang tersebut kembali ke Kantor Kementerian Agama Kota Semarang dengan membawa berkas berikut :

1. Surat permohonan pengembalian setoran awal BPIH dari BPS BPIH kepada Kankemenag Kota Semarang.
2. Bukti setoran awal BPIH

Setelah berkas-berkas tersebut telah dilengkapi, kemudian Kantor Kementerian Agama Kota Semarang membuat surat tembusan yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk proses pengembalian setoran BPIHnya pendaftar haji yang batal terkena validasi.

Selain itu, surat tembusan juga dikirimkan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kemudian Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah mengajukan pembatalan dana BPIH kepada Direktorat Jendral PHU. Lalu, Direktorat Jendral PHU melakukan konfirmasi pembatalan ke dalam database SISKOHAT, konfirmasi ini dilakukan dengan menginput data yang berupa nomor dan tanggal pengajuan pembatalan dari Kankemenag Kota Semarang beserta sebab pembatalannya.<sup>6</sup>

Setelah memproses data pembatalan di SISKOHAT, selanjutnya Direktorat Jendral PHU membuat surat pengantar kepada Direktorat Pengelolaan BPIH untuk mentransfer setoran BPIH batal ke rekening yang membatalkan melalui BPS BPIH pusat, kemudian memprosesnya di SISKOHAT. BPS BPIH pusat mentransfer setoran BPIH ke rekening pendaftar haji yang batal karena

---

<sup>6</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan. Selasa 24 Oktober 2017. Pkl. 10.30 WIB

faktor validasi melalui BPS BPIH cabang dan mengkonfirmasi ke SISKOHAT.

### **C. Analisis Terhadap Beberapa Kasus Pembatalan Ibadah Haji Yang Pernah Terjadi**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kasus pernah terjadi dalam perihal pembatalan haji. Setelah dianalisa, ternyata sebagian dari kasus tersebut ada yang termasuk dalam kategori batal untuk melaksanakan ibadah haji, adapula yang masuk ke daalam kategori tertunda saja untuk keberangkatan hajinya.

Baik antara batal atau tertunda sama-sama membuat calon Jama'ah Haji tidak dapat berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji, adapun perbedaan yang mendasar antara batal dan tertunda adalah, jika batal maka seterusnya tidak akan dapat melaksanakan ibadah haji, kecuali apabila orang yang bersangkutan melakukan pendaftaran lagi. Jika tertunda untuk berangkat karena beberapa alasan, maka orang tersebut akan secara otomatis dapat berangkat ke Arab Saudi di tahun depannya. Maka dalam bagian ini akan diuraikan beberapa kasus terkait pembatalan haji dan akan dijelaskan pula apakah termasuk dalam kategori batal haji atau tertunda hajinya.

1. Kasus batal haji karena faktor kesehatan yang menimpa Ramli, salah seorang dosen Universitas Negeri Padang
  - a. Kasus

Pada bulan Juli yang lalu di tahun 2017 ini, beberapa media memberitakan batalnya keberangkatan seorang dosen Universitas Negeri Padang ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji. Hal tersebut dikarenakan tidak diperolehnya surat izin berangkat dari tim kesehatan haji di embarkasi, sebab Ramli memiliki penyakit gagal ginjal yang harus menjalani pemeriksaan setiap sepuluh hari sekali. Pertimbangan dari tim kesehatan haji

memutuskan bahwa Ramli tidak dapat berangkat haji tahun 2017.<sup>7</sup>

b. Analisis Kasus

Kasus yang dialami oleh Ramli sesungguhnya bukanlah kasus yang termasuk kategori batal haji. Ramli hanya mengalami penundaan keberangkatan ibadah haji karena faktor kesehatan. Sebenarnya, secara administratif nomor porsi haji milik Ramli tidak terhapus, akan tetapi mundur ke tahun berikutnya. Apabila Ramli memperoleh izin dari tim kesehatan di tahun depan, atau jika Ramli dinyatakan sehat dari penyakitnya di tahun berikutnya, maka dia dapat berangkat ibadah haji.

Beberapa kasus yang senada sebetulnya juga tidak membatalkan hajinya seseorang, hanya saja menunda keberangkatan hajinya. Seperti kasus ibu hamil, kasus jama'ah haji yang memiliki penyakit kronis atau memiliki penyakit yang menular. Semua hal tersebut hanyalah menunda keberangkatan hajinya, namun tidak menghapus nomor porsinya.

2. Kasus batal haji karena faktor validasi

a. Kasus

Kasus ini terjadi di Kementrian Agama Kota Semarang. Yaitu seorang bapak, bernama Sarjono, asal Banyumanik, mendaftarkan dirinya untuk haji pada bulan September 2017 di Kankemenag Kota Semarang. Ketika proses input data ke SISKOHAT ternyata nomor porsi beliau tidak dapat keluar di sistem SISKOHAT karena beliau baru saja melaksanakan ibadah haji pada tahun 2009

---

<sup>7</sup> <https://m.detik.com/news/berita/cerita-ramli-batal-naik-haji>

yang lalu. Sementara beliau sendiri telah menyetorkan BPIH ke bank.<sup>8</sup>

b. Analisis Kasus

Kasus ini termasuk kategori batal haji. Sebab kebijakan dari pemerintah adalah apabila ingin mendaftar haji yang kedua, jaraknya adalah sepuluh tahun setelah melaksanakan haji yang pertama. Sementara bapak Sarjono tadi baru saja melaksanakan haji di tahun 2009, kemudian mendaftar lagi di tahun 2017, jaraknya kurang dari sepuluh tahun. Sehingga mengakibatkan beliau tidak mendapat nomor porsi haji. Beliau harus menunggu sampai genap sepuluh tahun setelah hajinya yang pertama untuk mendaftar haji yang kedua.

3. Kasus ahli waris yang ingin menggantikan antrian ayahnya yang meninggal dunia

a. Kasus

Seorang wanita, bernama ibu Suparmi, datang ke Kantor Kemenag Kota Semarang. Tujuan kedatangannya adalah ingin membalik nama, yaitu suaminya yang telah mendaftar haji sekarang telah almarhum. Ibu Suparmi bermaksud untuk merubah nama suaminya (almarhum bapak Gunawan) menjadi namanya dalam daftar tunggu haji.<sup>9</sup>

b. Anaalisis Kasus

Bapak Gunawan yang telah almarhum, seluruh data dirinya telah terkunci di dalam sistem SISKOHAT, sehingga ketika bapak Gunawan telah meninggal dunia,

---

<sup>8</sup> Wawancara kepada bapak Sarjono (sebagai pendaftar haji yang gagal factor validasi), tgl. 5-12-2017

<sup>9</sup> Wawancara peneliti dengan ibu Suparmi, (istri dari almarhum bapak Gunawan), tgl. 29-11-2017

data diri almarhum tidak dapat dirubah ke ahli warisnya. Apabila ahli waris ingin menggantikan biaya haji almarhum untuk mendaftar haji, maka caranya adalah dengan membatalkan nomor porsi almarhum terlebih dahulu. Hal tersebut akan membuat data diri almarhum dan sekaligus nomor porsinya terhapus dari SISKOHAT. Kemudian BPIH yang telah almarhum setorkan ke bank akan dikembalikan utuh kepada ahli warisnya. Dengan demikian ahli waris dapat menggunakan pengembalian BPIH tersebut untuk mendaftar haji dan memperoleh nomor porsi baru.

Kasus ini merupakan kasus batal haji, sebab calon jama'ah haji ditakdirkan meninggal terlebih dahulu. Bahkan seandainya terjadi, ahli waris hanya diam dan tidak membatalkan nomor porsi haji almarhum, maka dalam data base data diri almarhum tetap ada sampai musim haji, dan almarhum akan dianggap telah berangkat haji, sehingga BPIH nya terbuang sia-sia.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai penerapan standar operasional (SOP) pembatalan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Pembatalan haji di Kementerian Agama prosedurnya adalah :
  - a. Datang ke Kantor Kemenag Kota Semarang.
  - b. Mengajukan pembatalan dengan menyebutkan alasannya.
  - c. Memenuhi segala persyaratan administrasinya.
  - d. Menunggu proses pengembalian BPIH ke rekeningnya paling lama 2 bulan.
  - e. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang dikarenakan Faktor-faktor diantaranya :
    - 1) Faktor meninggal dunia
    - 2) Faktor tertentu, seperti faktor ekonomi, faktor kesehatan, dan faktor lainnya, misalnya ingin berangkat umrah dulu atau ingin pindah ke haji plus.
    - 3) Faktor validasi, yaitu identitasnya terblokir di sistem SISKOHAT sebab terkena kebijakan pemerintah belum boleh haji lagi yang kedua selama sepuluh tahun.
2. Penerapan atau implementasi SOP pembatalan haji adalah sebagai berikut :
  - a. Surat keputusan yang dibuat oleh Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pedoman pembatalan haji disebar-luaskan ke seluruh Kementerian



Agama di tingkat Provinsi sampai di tingkat Kabupaten atau Kota.

- b. Sosialisasi kepada staf Kementerian Agama yang melayani pembatalan diadakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi, dengan dihadiri perwakilan dari Kankemenag Kota atau Kabupaten.
- c. Setelah sosialisasi SOP pembatalan diselenggarakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi, maka selanjutnya, untuk pelayanan pembatalan haji kepada masyarakat dilaksanakan oleh Kemenag tingkat Kota atau Kabupaten.

## **B. Saran**

Adapun saran dari peneliti dalam hal implementasi SOP pembatalan haji adalah :

1. Kedepan diharapkan pedoman pembatalan haji semakin diperbaiki dengan dimasuki unsur dakwah di dalamnya. Misalnya apabila ada calon jama'ah haji yang ingin mengajukan pembatalan dengan alasan yang tidak sesuai dengan syariat agama, maka pemerintah sebagai pemegang otoritas dapat membuat kebijakannya.
2. Waktu tunggu untuk pengembalian BPIH diharapkan dapat semakin cepat agar dapat segera digunakan atau dimanfaatkan.
3. Sosialisasi mengenai prosedur pembatalan haji kepada masyarakat alangkah baiknya diadakan juga. Supaya masyarakat secara luas juga mengetahui prosedur pembatalan haji dan kebijakan pembatalan haji.

## **C. Penutup**

Segala puji dan syukur “Alhamdulillah Robbil AL-Alamin” kepada Allah SWT. tuhan yang maha pencipta, bahwa dengan curahan nikmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi

ini. Dengan nikmat Allah SWT. dan anugrah-Nya berupa akal serta pikiran, peneliti dapat mengembangkan dirinya dan potensinya dalam bidang akademik yang digelutinya, sehingga salah satu hasil yang dirasakan saat ini adalah selesainya penulisan karya ilmiah ini.

Peneliti menyadari dengan seepenuh hati, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya, kritik dan saran dari berbagai pihak akan peneliti terima dengan lapang dada, dan peneliti akan ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.

Akhirnya peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT. atas terwujudnya skripsi ini. Semoga skripsi yang sangat sederhana ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu keislaman. Amin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Depok ; PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Arifin, Zaenal, Skripsi : “*Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis Swot*” Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2011.
- Aziz, Abdul bin Abdullah bin Baz, 1996, *Haji Bersama Rasulullah*, Bandung; Al-Bayyan.
- Budihardjo, M, 2014, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Jakarta; Penebar Swadaya Grup.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung; CV. PUSTAKA SETIA.
- Departemen Pendidikan Nasional, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; Balai Pustaka.
- e-dokumen.kemenag.go.id, Sejarah Pembentukan Kementerian Agama.
- Hasan, 2004, *Himpunan Hadis Tentang Haji*. Kediri; Tasdidjawa.
- Huda, Choirul, 2000, *Kitab Manasik Haji*, Kediri; Tasdidjawa.
- Ja'far Sodik, Achmad, 2014, *Panduan Haji & Umrah II*, Yogyakarta; PT. Suka Buku.
- J. Maleong, Lexy, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- M. Tambunan, Rudi, 2013, *Standard Operating Procedure SOP edisi 2*, Jakarta; Maistes Publishing.
- Mahmud, 2016, *Manajemen Haji, Umroh Dan Wisata Religi*, Bandung; SIMBIOSA REKATAMA MEDIA.
- Mufattahah, Adnin, Skripsi : “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*” Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2009.

- Mulyana, 2011, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik Dan Implementasi*, Bandung; PT. Remaja Rosada Karya.
- Mulyono, Edy dan Harun Abu Rofi'ie, 2010, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umroh*, Jogjakarta; BENING.
- Mutmainnah, Skripsi : *"Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementrian Agama Republik Indonesia"* Jakarta ; UIN Syarif Hidayatullah, 2011.
- P, Arnina, 2016, *Langkah-Langkah Praktis Menyusun SOP Standard Operating Procedures*, Depok; huta media.
- Pimay, Awaludin, 2009, *Modul Mata Kuliah Fikih Haji dan Umroh*, Semarang ; Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.
- Priyo Sembodo, Dimas, Skripsi : *"Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008"* Semarang ; UIN Walisongo Semarang, 2008.
- Sailendra, Annie, 2015, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Yogyakarta; Transa Idea Publishing.
- Salim, Agus, 2011, *Manasik Haji dan Umrah*, Jogjakarta; BUKUBIRU.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung; CV. ALFABETA.
- Suharsini, Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Suhartatik, Siti, Skripsi : *"Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Study tentang penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah)"* Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2005.
- Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Nomor 268 Tahun 2017

T. Arini . Soemohadiwidjojo, 2014, *Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure*, Jakarta; Penebar Swadaya Grup.

Tathagati, Arini, 2014, *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta; Efata Publishing.

Wawancara dengan bapak H. Achmad Samsudin, S.Ag, MH selaku kepala Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang.

Wawancara peneliti dengan Bapak Aris Munandar, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang, bagian pembatalan.

Wawancara dengan bapak H. Tanthowi Jauhari, SS selaku bagian penyusun materi bimbingan Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang.

Wawancara dengan Ibu Hanum selaku bagian Humas TU Kankemenag Kota Semarang.

Wawancara dengan Ibu Siti Nurhartati, S.Ag selaku bagian penyusun pembinaan Seksi PHU Kankemenag Kota Semarang.

Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, 2010, *Al-Alim Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung; PT. Mizan Pustaka.

Yusuf, Muri, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Penelitian Gabungan* Jakarta ; Prenadamedia Group.

Zaini Mubarak, Faiz, Skripsi “*Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama (KEMENAG) Kabupaten Rembang Tahun 2011*” Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2012.

**LAMPIRAN 1 :**  
**SOP PEDOMAN PEMBATALAN IBADAH HAJI TAHUN**  
**2017**



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 268 TAHUN 2017  
TENTANG  
PEDOMAN PEMBATALAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI REGULER  
DAN PENGEMBALIAN BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang;
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
  3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara Tahun 2015 Nomor 8

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 534);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PEDOMAN PEMBATALAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI REGULER DAN PENGEMBALIAN BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan Direktur Jenderal ini yang dimaksud dengan:

- a. Jemaah Haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan;
- b. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPIH adalah sejumlah dana yang harus disetorkan oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji;
- c. Surat Pendaftaran Pergi Haji yang selanjutnya disingkat SPPH adalah blanko isian data identitas calon Jemaah Haji yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama, sebagai persyaratan untuk memperoleh/mendapatkan nomor pendaftaran;

FM



- d. Pengembalian BPIH batal adalah rangkaian kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administratif, pencabutan nomor porsi pada database Sistem Komputerisasi Haji Terpadu dan serta penarikan dana BPIH;
- e. Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh Kementerian Agama bagi Jemaah Haji yang mendaftar;
- f. Setoran Awal BPIH adalah sejumlah minimal dana yang wajib disetorkan oleh calon Jemaah Haji sebagai persyaratan mendapatkan nomor porsi;
- g. Bank Penerima Setoran BPIH yang selanjutnya disingkat BPS BPIH adalah bank yang menerima pembayaran BPIH dan ditetapkan oleh Menteri Agama;
- h. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disingkat SISKOHAT adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji;
- i. Bukti setor BPIH yang sah adalah bukti setor yang dicetak oleh BPS BPIH melalui aplikasi SISKOHAT;
- j. Kanwil adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;
- k. Kankemenag Kab/Kota adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili tempat pendaftaran haji;
- l. Batal secara otomatis adalah Jemaah Haji yang melunasi BPIH telah melewati 2 (dua) kali musim haji.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Keputusan Direktur Jenderal ini mengatur mengenai:

- a. Tata cara pembatalan pendaftaran Jemaah Haji setoran awal BPIH reguler;
- b. Tata cara pembatalan pendaftaran Jemaah Haji setoran lunas BPIH reguler;
- c. Tata cara pembatalan secara otomatis pendaftaran Jemaah Haji setoran lunas BPIH;
- d. Waktu penyelesaian pembatalan;
- e. Tata cara pengaktifan kembali porsi Jemaah Haji batal;
- f. Tata cara pengembalian setoran awal dan setoran lunas BPIH reguler;

BAB III  
TATA CARA PEMBATALAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI  
SETORAN AWAL BPIH REGULER

Pasal 3

Pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dilakukan oleh Jemaah Haji di Kankemenag Kab/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000,00 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
- b. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH;
- c. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama;
- d. SPPH;
- e. Jemaah wajib mencantumkan nomor handphone yang bisa dihubungi;
- f. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
- g. Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.

Pasal 4

Untuk Jemaah Haji batal dengan alasan meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Kankemenag Kab/Kota oleh ahli waris/kuasa waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000,00 dari ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
- b. Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit setempat;
- c. Surat keterangan waris bermaterai Rp6.000,00 yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa dan diketahui oleh Camat;
- d. Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji bermaterai Rp6.000,00;
- e. Fotokopi KTP ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dan memperlihatkan aslinya;

- f. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji bermaterai Rp6.000,00;
- g. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH;
- h. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama;
- i. SPPH;
- j. Ahli waris/kuasa waris wajib mencantumkan nomor *handphone* yang bisa dihubungi;
- k. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
- l. Fotokopi buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jemaah wafat serta memperlihatkan aslinya.

Pasal 5

Dalam hal bukti asli setoran awal BPIH dan/atau asli aplikasi transfer setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 hilang, Jemaah Haji/ahli waris/kuasa waris wajib melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan fotokopi bukti setoran awal BPIH dan fotokopi aplikasi transfer setoran awal BPIH yang dilegalisir dari BPS BPIH.

BAB IV

TATA CARA PEMBATALAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI  
SETORAN LUNAS BPIH REGULER

Pasal 6

Pembatalan pendaftaran haji dilakukan oleh Jemaah Haji di Kankemenag Kab/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000,00 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
- b. Bukti asli setoran awal dan lunas BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH;
- c. Asli aplikasi transfer setoran awal dan lunas BPIH ke rekening Menteri Agama;
- d. SPPH;
- e. Jemaah wajib mencantumkan nomor *handphone* yang bisa dihubungi;

- f. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
- g. Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.

Pasal 7

Untuk Jemaah Haji yang meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, pembatalan pendaftaran haji dilakukan di Kankemenag Kab/Kota oleh ahli waris/kuasa waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000,00 dari ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab/Kota;
- b. Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit setempat;
- c. Surat keterangan waris bermaterai Rp6.000,00 yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa dan diketahui oleh Camat;
- d. Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji bermaterai Rp6.000,00;
- e. Fotokopi KTP ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dan memperlihatkan aslinya;
- f. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji bermaterai Rp6.000,00;
- g. Bukti asli setoran awal dan lunas BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH;
- h. Asli aplikasi transfer setoran awal dan lunas BPIH ke rekening Menteri Agama;
- i. SPPH;
- j. Ahli waris/kuasa waris wajib mencantumkan nomor *handphone* yang bisa dihubungi;
- k. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
- l. Fotokopi buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jemaah wafat serta memperlihatkan aslinya.

Pasal 8

Dalam hal bukti asli setoran awal dan/atau lunas BPIH, asli aplikasi transfer setoran awal dan/atau lunas BPIH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 hilang, jemaah haji/ahli waris/kuasa waris wajib dapat mencetak ulang di BPS BPIH tempat setor awal dengan ketentuan:

- a. melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat;
- b. melampirkan surat keterangan dari Kantor Kementerian Agama Kab/Kota domisili;
- c. melampirkan salinan bukti setoran awal yang telah ditempel foto Jemaah Haji bersangkutan.

Pasal 9

- (1) Kankemenag Kab/Kota dalam hal ini Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh persyaratan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Pasal 4, Pasal 6, dan Pasal 7;
- (2) Dalam hal terdapat kekurangan persyaratan, berkas dikembalikan kepada pemohon pembatalan Jemaah Haji untuk dilengkapi;
- (3) Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan input data usulan pembatalan dalam aplikasi SISKOHAT;
- (4) Kepala Kankemenag Kab/Kota mengajukan permohonan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Kepala Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler dan ditembuskan kepada Kepala Kanwil Kemenag dalam bentuk surat yang dilampirkan (*upload*) pada aplikasi SISKOHAT.

Pasal 10

- (1) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Kepala Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler menerima surat yang dilampirkan pada aplikasi SISKOHAT tentang usulan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dan melakukan konfirmasi pembatalan pendaftaran Jemaah Haji pada aplikasi SISKOHAT;

- (2) Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler membuat jurnal pembatalan pendaftaran Jemaah Haji dan membuat surat permohonan pengembalian dana ke Direktur Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu c.q. Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas eks. Sub Direktorat BPIH dan eks. Sub Direktorat PPDH;
- (3) Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas eks. Sub Direktorat BPIH dan eks. Sub Direktorat PPDH melakukan verifikasi data jemaah melalui database pembatalan dan rekening koran;
- (4) Berdasarkan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Direktur Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu menerbitkan Surat Perintah Membayar yang ditujukan kepada BPS BPIH untuk melaksanakan transfer dana pembatalan ke rekening pemohon pembatalan pendaftaran Jemaah Haji;
- (5) Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas eks. Sub Direktorat BPIH dan eks. Sub Direktorat PPDH melakukan konfirmasi pengembalian dana BPIH pada aplikasi SISKOHAT;
- (6) BPS BPIH melakukan transfer dana sesuai setoran pada saat pelimpahan dana kepada rekening pemohon dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian dana BPIH pada aplikasi SISKOHAT,
- (7) SISKOHAT mengirimkan informasi kepada jemaah yang bersangkutan atau ahli waris melalui pesan singkat.

#### BAB V

#### TATA CARA PEMBATALAN SECARA OTOMATIS PENDAFTARAN JEMAAH HAJI SETORAN LUNAS BPIH

#### Pasal 11

- (1) Dalam hal Jemaah Haji karena sesuatu hal tidak dapat berangkat, Jemaah Haji tersebut menjadi daftar tunggu pada tahun berikutnya.
- (2) Daftar tunggu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku paling lama 2 (dua) kali musim haji.

- (3) Dalam hal daftar tunggu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah melewati 2 (dua) kali musim haji, pendaftaran yang bersangkutan dibatalkan secara otomatis apabila telah selesai dilakukan verifikasi.
- (4) Pembatalan secara otomatis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan terlebih dahulu memverifikasi data Jemaah Haji yang bersangkutan dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- (5) Pembatalan secara otomatis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi Jemaah Haji yang menunda keberangkatan dengan alasan:
  - a. masih berusia di bawah 18 tahun dan belum menikah; dan
  - b. alasan kesehatan yang direkomendasikan tim kesehatan haji.

#### BAB VI

#### WAKTU PENYELESAIAN PEMBATALAN

#### Pasal 12

Proses untuk penyelesaian pembatalan setoran awal atau setoran lunas BPIH reguler adalah 20 (dua puluh) hari kerja, dengan ketentuan waktu proses sebagai berikut:

- a. Kantor Kemenag Kab./Kota selama 3 (tiga) hari;
- b. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri selama 5 (lima) hari kerja;
- c. Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu selama 10 (sepuluh) hari kerja;
- d. Bank penerima setoran (BPS) BPIH selama 2 (dua) hari kerja.

#### BAB VII

#### TATA CARA PENGAKTIFAN KEMBALI

#### NOMOR PORSI JEMAAH HAJI BATAL

#### Pasal 13

Pengaktifan nomor porsi Jemaah Haji batal dapat dilakukan dengan alasan sebagai berikut:

- a. kesalahan sistem;
- b. kesalahan entri data; dan
- c. pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain Jemaah Haji.

Pasal 14

Prosedur pengaktifan nomor porsi Jemaah Haji batal karena kesalahan sistem sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, sebagai berikut:

- a. Jemaah Haji, Kankemenag Kab/Kota, Kanwil, BPS BPIH, atau pihak lain yang mengetahui adanya pembatalan karena kesalahan sistem, melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri *c.q.* Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler;
- b. Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melakukan verifikasi terhadap nomor porsi yang batal karena kesalahan sistem melalui aplikasi SISKOHAT dan dana setoran awal BPS BPIH;
- c. Apabila dana BPIH nya masih ada di rekening Menteri Agama maka akan dilakukan pengaktifan porsi kembali oleh Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melalui Aplikasi SISKOHAT;
- d. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri *c.q.* Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler mengirimkan surat jawaban kepada pelapor;

Pasal 15

Prosedur pengaktifan nomor porsi Jemaah Haji batal karena kesalahan entri data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, sebagai berikut:

- a. Kankemenag Kab/Kota, Kanwil, atau Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler yang mengetahui adanya pembatalan karena kesalahan entri, melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri, disertai dengan kronologis kesalahan entri data;
- b. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memerintahkan Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler untuk melakukan verifikasi terhadap nomor porsi yang batal karena kesalahan entri data melalui aplikasi SISKOHAT, dana setoran awal BPIHnya, dan verifikasi langsung kepada haji bila diperlukan;
- c. Apabila dana BPIH nya masih ada di rekening Menteri Agama maka akan dilakukan pengaktifan porsi kembali oleh Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melalui Aplikasi SISKOHAT;
- d. Apabila dana pengembalian BPIH batal tersebut sudah dikembalikan ke rekening yang bersangkutan, maka dana BPIH batal tersebut harus ditransfer kembali ke rekening Menteri Agama (*repayment*);
- e. Bukti transfer pengembalian disampaikan kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri *c.q.* Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler untuk dilakukan validasi dana atas Jemaah Haji yang bersangkutan dengan



- Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu c.q. Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas Sub Direktorat BPIH dan Sub Direktorat PPDH;
- f. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melakukan pengaktifan kembali nomor porsi batal melalui aplikasi SISKOHAT.
  - g. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler mengirimkan surat jawaban kepada pelapor.

Pasal 16

Prosedur pengaktifan nomor porsi Jemaah Haji batal karena pembatalan sepihak sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf c, sebagai berikut:

- a. Jemaah Haji, Kankemenag Kab/Kota, Kanwil, BPS BPIH atau pihak lain yang mengetahui adanya pembatalan secara sepihak, melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler;
- b. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memerintahkan Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler untuk melakukan verifikasi terhadap nomor porsi yang batal karena pembatalan sepihak melalui aplikasi SISKOHAT, dana setoran awal BPIHnya, dan verifikasi langsung kepada jemaah haji yang bersangkutan;
- c. Apabila dana BPIH nya masih ada di rekening Menteri Agama maka akan dilakukan pengaktifan porsi kembali oleh Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melalui Aplikasi SISKOHAT;
- d. Apabila dana pengembalian BPIH batal tersebut sudah tidak ada di rekening Menteri Agama, maka dana BPIH batal tersebut harus ditransfer kembali ke rekening Menteri Agama (*repayment*);
- e. Bukti transfer pengembalian disampaikan kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri c.q. Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler untuk dilakukan validasi dana atas Jemaah Haji yang bersangkutan dengan Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu c.q. Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas Sub Direktorat BPIH dan Sub Direktorat PPDH;

- f. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri *c.q.* Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler melakukan pengaktifan kembali nomor porsi batal melalui aplikasi SISKOHAT.
- g. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri *c.q.* Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler mengirimkan surat jawaban kepada pelapor.

## BAB VIII

### TATA CARA PENGEMBALIAN SETORAN AWAL DAN SETORAN LUNAS BPIH REGULER

#### Pasal 17

Prosedur pengembalian setoran awal dan setoran lunas BPIH reguler dilakukan oleh Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu setelah menerima Nota Dinas pembatalan BPIH dari Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Direktur Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu *c.q.* Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas Sub Direktorat BPIH dan Sub Direktorat PPDH melakukan *review*, verifikasi data dan dana setoran awal dan setoran lunas BPIH;
- b. Berdasarkan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a, Direktur Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu menerbitkan Surat Perintah Membayar (SPM) yang ditujukan kepada BPS BPIH;
- c. Kepala Sub Direktorat Perencanaan Anggaran Operasional dan Pengelolaan Aset Haji selaku Pelaksana Tugas Sub Direktorat BPIH dan Sub Direktorat PPDH melakukan konfirmasi data pembatalan melalui aplikasi SISKOHAT;

## BAB IX

### PENUTUP

#### Pasal 18

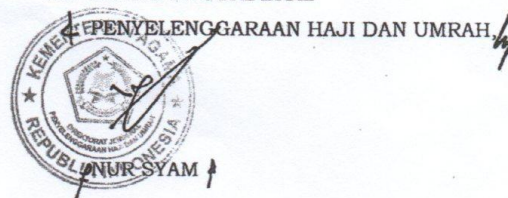
- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut oleh Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri;
- (2) Dengan ditetapkannya Keputusan ini, Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 21 Tahun 2016 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;

- 13 -

(3) Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Juli 2017

Pt. DIREKTUR JENDERAL





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**  
Jalan Sisingamangaraja No.5 Semarang 50232  
Telepon (024) 8412547; Faximili (024) 8412551  
Website : "www.jateng.kemenag.go.id"

Nomor : B-8064 /Kw.11.5/1/Hj.00/08/2017  
Sifat : Penting dan Segera  
Lamp : 1 (satu) berkas  
Hal : Pengantar

31 Agustus 2017

Kepada  
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kab/Kota se-Jawa Tengah

Assalamu'alaikum Wr. Wb

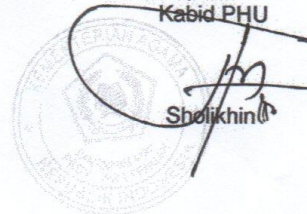
Bersama ini kami kirimkan :

1. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 268 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor : B-16034/Dj.II.II.1/KS.02/08/2017 tanggal 16 Agustus 2017 perihal Penyampaian Format Surat Pengajuan Pembatalan Jemaah Haji Reguler.

Demikian, untuk dipedomani.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Kepala  
Kabid PHU



Tembusan :

Kepala Kanwil Kementerian Agama Prov. Jateng



**LAMPIRAN 2 :**  
**HASIL WAWANCARA**

## HASIL WAWANCARA DI KANKEMENAG KOTA SEMARANG

(Dengan bp. Aris Munandar)

Selasa, 24 Oktober 2017

### A. PERTANYAAN

1. Apa pengertian dari pembatalan ibadah haji ?
2. Apa saja alasan-alasan untuk mengajukan pembatalan ibadah haji ?
3. Bagaimanakah prosedur pembatalan ibadah haji ?
4. Apa saja dokumen yang harus dipenuhi dalam proses pembatalan ?
5. Apa faktor pendukung dalam proses pembatalan ?
6. Berapa lama proses pembatalan berlangsung hingga selesai ?
7. Kapan waktu yang ditentukan untuk proses pembatalan ?
8. Dimana proses pembatalan ibadah haji dilakukan ?
9. Siapa saja pihak yang melakukan proses pembatalan ibadah haji, dan siapa saja pihak yang melayani pengajuan pembatalan ibadah haji ?

### B. JAWABAN

1. Pembatalan ibadah haji adalah proses penghapusan terhadap nomor porsi haji dari sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dengan terhapusnya nomor porsi haji dari SISKOHAT, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji, dan setoran BPIHnya akan dikembalikan.
2. Alasan-alasan diperbolehkannya mengajukan pembatalan haji, sekaligus membentuk jenis pembatalan ibadah haji menjadi tiga kategori. Adapun penjelasannya di kolom bawah ini :

| No. | Alasan/jenis pembatalan                  | Keterangan   |
|-----|--|--|
| 1.  | Pembatalan dengan alasan meninggal dunia | Adalah calon jama'ah haji yang telah memperoleh nomor porsi haji dan masih dalam masa tunggu keberangkatan, kemudian mengalami |

|    |                                   |  |
|----|-----------------------------------|--|
|    |                                   | meninggal dunia. Maka ahli waris membatalkan nomor porsinya dan menerima pengembalian setoran BPIH.  |
| 2. | Pembatalan dengan alasan tertentu | <p>Adalah calon jama'ah haji yang sedang menunggu tahun keberangkatan ibadah haji, mengalami perubahan keadaan atau mengalami kondisi-kondisi negatif, sehingga menyebabkannya membatalkan ibadah hajinya.</p> <p>Secara garis besar, pembatalan dengan alasan tertentu ini terbagi dalam tiga kategori, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alasan kesehatan (baik yang mendapat rekomendasi dari dokter maupun yang tidak).</li> <li>2) Alasan ekonomi, seperti bisnisnya jatuh, memiliki banyak utang, kehilangan pekerjaan, dll.</li> <li>3) Alasan lain-lain, seperti ingin berangkat umrah dulu saja, ingin pindah ke haji plus, dll.</li> </ol> |
| 3. | Pembatalan dengan alasan validasi | Adalah jama'ah haji yang telah setor BPIH ke BPS BPIH, namun ketika memproses pendaftaran haji di Kankemenag, ternyata ditolak oleh SSKOHAT karena jama'ah ini telah melaksanakan haji sebelumnya. Adapun ketentuan saat ini, jama'ah boleh mendaftar haji untuk yang kedua kalinya setelah 10 tahun.  |



3. Adapun prosedur untuk pembatalan haji dengan alasan meninggal dunia dan alasan tertentu adalah sebagai berikut :
  - a. Datang ke kantor Kementerian Agama kota, sesuai tempat pendaftaran hajinya.
  - b. Akan diberi tahu persyaratan apa saja yang harus dilampirkan sesuai alasan pembatalannya.
  - c. Kembali lagi ke kantor Kementerian agama tersebut sambil membawa seluruh persyaratan pembatalannya.
  - d. Kantor Kementerian Agama kota akan menghapus nomor porsi yang dibatalkan melalui SISKOHAT.
  - e. Kantor Kementerian Agama kota membuat surat yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (untuk pemrosesan pengembalian BPIH di BPS BPIH pusat).
  - f. Kantor Kementerian Agama kota membuat surat yang ditujukan kepada Kantor Kementerian Agama tingkat provinsi/Kanwil (sebagai tembusan).
  - g. Menunggu proses pengembalian BPIH dari BPS BPIH pusat ke BPS BPIH daerah, maksimal 2 bulan.

Adapun prosedur untuk pembatalan haji dengan alasan validasi adalah sebagai berikut :

- a. Jama'ah yang mendaftar datang ke BPS BPIH untuk minta surat pengajuan pembatalan faktor validasi.
- b. Jama'ah datang kembali ke kantor Kementerian Agama dengan membawa surat pembatalan validasi dari BPS BPIH beserta persyaratan lainnya.
- c. Kantor Kementerian Agama kota membuat surat yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (untuk pemrosesan pengembalian BPIH di BPS BPIH pusat).
- d. Kantor Kementerian Agama kota membuat surat yang ditujukan kepada Kantor Kementerian Agama tingkat provinsi/Kanwil (sebagai tembusan).
- e. Menunggu proses pengembalian BPIH dari BPS BPIH pusat ke BPS BPIH daerah, maksimal 2 bulan.

4. Dokumen yang harus dipenuhi oleh jama'ah dalam mengajukan pembatalan haji, terbagi ke dalam tiga kategori :
  - a. Batal Karena Meninggal
    - 1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,00
    - 2) Surat keterangan ahli waris, diketahui oleh RT, RW, kelurahan dan kecamatan.
    - 3) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak.
    - 4) Surat kuasa
    - 5) Surat keterangan kependudukan ahli waris yang membatalkan.
    - 6) Fotokopi KTP seluruh ahli waris.
    - 7) SPPH asli
    - 8) Fotokopi buku tabungan milik ahli waris yang masih aktif.
    - 9) Surat kematian dari kelurahan.
    - 10) Surat nikah.
  - b. Batal Karena Alasan Tertentu
    - 1) Surat permohonan pembatalan, bermaterai Rp. 6.000,00, yang ditujukan kepada kepala kantor Kementerian Agama Kota Semarang..
    - 2) Surat pernyataan pembatalan, bermaterai Rp. 6.000,00.
    - 3) Fotokopi KTP.
    - 4) Fotokopi Kartu Keluarga.
    - 5) Bukti setoran awal BPIH asli.
    - 6) SPPH asli.
  - c. Batal Validasi
    - 1) Surat permohonan pengembalian setoran awal BPIH dari BPS BPIH kepada Kankemenag Kota Semarang.
    - 2) Bukti setoran awal BPIH
5. Sebetulnya tujuan dari proses pembatalan haji tujuannya adalah dikembalikannya setoran BPIH dari BPS BPIH kepada rekening jama'ah yang membatalkan. Sehingga faktor pendukung sekaligus penghambat proses pembatalan sangat bergantung dari proses intern pihak bank penerima setoran BPIH (BPS BPIH).

6. Proses pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang paling lama dua hari, kemudian proses ke Menteri Agama pusat paling lama dua hari, kemudian proses pengembalian setoran BPIH dari BPS BPIH ke rekening jama'ah yang membatalkan paling lama dua bulan.
7. Proses pembatalan haji waktunya dalam jam kerja Kantor Kementerian Agama, Senin sampai Jum'at, jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore.
8. Proses pembatalan hanya bisa dilakukan di Kantor Kementerian Agama tingkat Kota atau Kabupaten saja.
9. Pihak yang terlibat dalam proses pembatalan haji adalah :
  - a. Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.
  - b. Kementerian Agama Pusat
  - c. BPS BPIH pusat.
  - d. BPS BPIH daerah.

## **HASIL WAWANCARA DI KANTOR KEMENAG KOTA SEMARANG**

**(Dengan bp. Samsudin, selaku Kasi PHU Kemenag Kota Semarang)**

**Tgl. 6 November 2017**

### **A. Pertanyaan**

1. Siapakah pihak dari jajaran pemerintahan yang mempunyai tugas untuk menyusun pedoman atau SOP pembatalan haji ?
2. Bagaimanakah cara pemerintah mendistribusikan SOP pembatalan haji ke seluruh Indonesia ?
3. Bagaimanakah cara pemerintah dalam mensosialisasikan SOP pembatalan haji ?
4. Apakah SOP pembatalan haji, dirubah setiap tahunnya ?

### **B. Jawaban**

1. Pihak dari pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyusun SOP pedoman pembatalan haji adalah Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sebetulnya tidak hanya SOP pembatalan haji saja yang disusun oleh Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, akan tetapi seluruh hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.
2. Setelah SOP pembatalan haji selesai disusun, maka selanjutnya didistribusikan ke Kankemenag Kota atau Kabupaten seluruh Indonesia melalui e-mail. Sebab kebijakan yang baru saat ini adalah proses pembatalan cukup dilakukan di Kankemenag tingkat Kota atau Kabupaten saja.
3. Sosialisasinya, pertama, melalui surat resmi yang dikirimkan via e-mail. Kedua, dengan mengadakan pelatihan yang nara sumbernya dari Kementerian Agama Pusat. Pelatihan ini diselenggarakan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Pelatihan tersebut diadakan maksimal 3 tahun sekali.
4. Tidak setiap tahun diperbarui. Akan tetapi apabila ada perubahan kebijakan yang berdampak pada prosedur pembatalan haji, maka SOP pembatalannya pun ikut berubah.

## **HASIL WAWANCARA DI KEMENTRIAN AGAMA KOTA SEMARANG**

**(Dengan bp. Tanthowi, selaku staf senior PHU Kemenag Kota Semarang)**

**Tgl. 14 November 2017**

### **A. Pertanyaan**

1. Kasus calon Jama'ah haji yang sudah berada di embarkasi, namun karena factor kesehatan sehingga tidak diizinkan berangkat ke Arab Saudi, apakah itu termasuk batal haji ?
2. Sebenarnya, pihak yang memiliki wewenang atau paling berwenang membatalkan haji itu siapa ?

### **B. Jawaban**

1. Calon Jama'ah haji yang dicegah untuk berangkat ke Arab Saudi dalam rangka menunaikan ibadah haji oleh tim kesehatan haji, sebenarnya mereka tidak batal hajinya. Secara otomatis nomor porsi mereka mundur di tahun depannya, jadi nomor porsi mereka tidak hangus, sehingga mereka tidak disebut batal haji, tetapi disebut tertunda keberangkatannya.
2. Pihak yang paling berwenang untuk membatalkan haji adalah Jama'ah itu sendiri. Pembatalan haji merupakan proses pengembalian BPIH kepada calon Jama'ah haji yang telah mendaftar, sehingga yang bisa membatalkan adalah Jama'ah itu sendiri. Pihak dari Kemenag hanya bersifat memproses saja. Apabila calon Jama'ah haji yang ditunda keberangkatannya karena faktor kesehatan, selama yang bersangkutan tidak membatalkan nomor porsinya, dia akan tetap dapat berangkat di tahun depannya.

**LAMPIRAN 3 :**

**CONTOH DOKUMEN PERSYARATAN PEMBATALAN  
IBADAH HAJI KARENA MENINGGAL DUNIA**

*Batal Meninggal*

Semarang, 11 Oktober 2017

Hal : Permohonan Pengembalian Setoran Awal Haji

Kepada  
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Semarang  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini, kami selaku ahli waris atas nama jamaah calon haji

Nama : GUNAWAN  
Tempat/Tanggal lahir : Semarang, 15 Maret 1959  
Alamat : Jl. Lamongan VIII No.9B Rt.06/Rw.01  
Kelurahan Bendan Ngisor Kecamatan Gajahmungkur  
Semarang 50233  
No. Porsi Haji : 1100472078  
No. SPPH : 110100897  
Alasan : Meninggal dunia

Mengajukan permohonan pengembalian setoran awal haji dengan alasan meninggal dunia.

Demikian surat permohonan kami, atas terkabulnya permohonan ini kami mengucapkan  
Banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Kami



SUPARMI

## SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, ahli waris dari Almarhum **GUNAWAN** dengan disaksikan oleh :

- |           |   |
|-----------|---|
| 1. Nama   | : ISKANDAR WAHYUDI                      |
| Jabatan   | : Ketua Rt.06/Rw.01 Kel. Bendan Ngisor  |
| Pekerjaan | : Pensiun                               |
| Alamat    | : Jl. Lamongan VII Rt.06/Rw.01 Semarang |
| 2. Nama   | : SUBROTO                               |
| Jabatan   | : Ketua Rw.01 Kel Bendan Ngisor         |
| Pekerjaan | : Pensiun                               |
| Alamat    | : Jl. Lamongan VI Rt.07/Rw.01 Semarang  |

Menerangkan dengan sesungguhnya dan sanggup diangkat sumpah, bahwa : **Almarhum GUNAWAN** Tempat tinggal yang terakhir Jl. Lamongan VIII/No.9B Rt.06 Rw.01 Kel. Bendan ngisor Semarang meninggal Tanggal 31 Agustus 2017 di Semarang dari perkawinan dengan **SUPARMI** alamat Jl. Lamongan VIII/No.9B Rt.06/Rw.01 Kel. Bendan Ngisor Semarang, telah dilahirkan 2 (dua ) orang anak kandung yaitu :

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. NURMALIA BELADINA       | Alamat : Jl. Lamongan VIII/No.9B Rt.06 Rw.01 Semarang |
| 2. IHTIRAMA DWI RACHMADANI | Alamat : Jl. Lamongan VIII/No.9B Rt.06 Rw.01 Semarang |

Demikian kami selaku istri dan 2 (dua ) anak kandung, merupakan ahli waris dari mendiang almarhum **GUNAWAN** selain dari pada yang tersebut diatas tidak ada lagi ahli waris lainnya, apabila surat keterangan Ahli waris ini tidak benar menjadi tanggung jawab yang bersangkutan sendiri tanpa melibatkan lurah, camat, dan saksi serta batal demi hukum dan siap dicabut.

Semarang, 11 Oktober 2017

Ahli Waris tersebut :

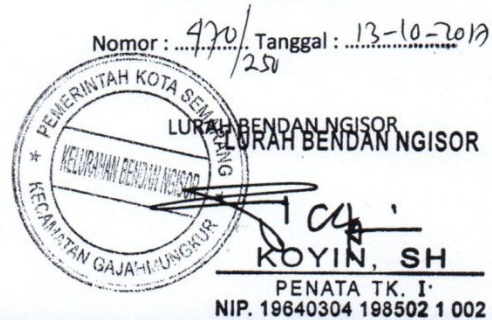
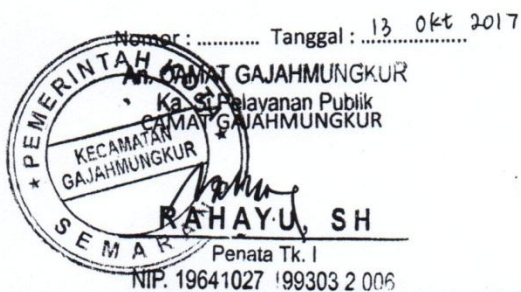
- |              |                           |
|--------------|---------------------------|
| 1. Istri     | : SUPARMI                 |
| 2. Anak ke 1 | : NURMALIA BELADINA       |
| 3. Anak ke 2 | : IHTIRAMA DWI RACHMADANI |



Saksi-saksi



Dicatat di buku kelurahan





## SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUPARMI

Alamat : Jl. Lamongan VIII/No. 9B Rt.06 Rw.01 Kelurahan Bendan Ngisor  
Kecamatan Gajahmungkur Semarang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya :

1. Bertanggung jawab penuh atas kebenaran dan keabsahan seluruh dokumen pembatalan Jamaah haji yang saya sampaikan kepada kantor Kementerian Agama Kota Semarang.
2. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh pernyataan di dalam surat ini benar dan Tidak ada unsur penipuan serta kami siap mempertanggung jawabkannya didepan hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan proses pembatalan ini dilakukan semata mata dengan pertimbangan ibadah.

Semarang, 11 Oktober 2017

Ahli waris/Kuasa waris



SUPARMI



## SURAT KUASA

Kepada Yth.  
PT. Bank Muamalat Cabang Semarang

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, para ahli waris dari GUNAWAN :

Nama : SUPARMI  
Alamat : Jl. Lamongan VIII/No.9B Rt.06 Rw.01 Kelurahan Bendan Ngisor Kecamatan Gajahmungkur Semarang 50233

Nama : NURMALIA BELADINA  
Alamat : Jl. Lamongan VIII/No. 9B Rt.06 Rw.01 Kelurahan Bendan Ngisor Kecamatan Gajahmungkur Semarang 50233

Nama : IHTIRAMA DWI RACHMADANI  
Alamat : Jl. Lamongan VIII/No 9B Rt.06 Rw.01 Kelurahan Bendan Ngisor Kecamatan Gajahmungkur Semarang 50233

Untuk melakukan pengurusan pengambilan dana serta penutupan rekening Tabungan Arafah atas nama bapak GUNAWAN  
Alamat Jl. Lamongan VIII/9B Rt.06 Rw.01 Kelurahan Bendan Ngisor Kecamatan Gajahmungkur Semarang 50233  
Dengan Nomor Rekening 0118135591 di Bank Muamalat Cabang Semarang.

Demikian surat kuasa ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, segala akibat yang disebabkan Surat Kuasa ini adalah tanggung jawab kami sepenuhnya.

Semarang, 11 Oktober 2017

Pemberi kuasa

1.SUPARMI  
2.NURMALIA BELADINA  
3.IHTIRAMA DWI RACHMADANI



Penerima kuasa

SUPARMI



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Kanguru Raya Nomor 3 Telp. (024) 6712563 Fax. (024) 6707203 Call Center/SMS (024) 6712563 SEMARANG Kode Pos 50161

Website : [www.ditapendukcapil.semarangkota.go.id](http://www.ditapendukcapil.semarangkota.go.id) Email : [ditapendukcapil@semarangkota.go.id](mailto:ditapendukcapil@semarangkota.go.id)

Duk Capil Kota Semarang @DUKCAPILKOTASMG 085641600903

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 3374/SKT/20170706/00108

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama : Drs. MARDIYANTO  
NIP : 195901291985031006  
Jabatan : KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Alamat : Jl. Kanguru Raya No. 3 Semarang

Menerangkan bahwa :

NIK : 3374096511960002  
Nama : IHTIRAMA DWI RACHMADANI  
Tempat/Tanggal Lahir : SEMARANG, 25-11-1996  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Alamat : JL.LAMONGAN VIII / 9-B  
RT/RW : 006/001  
Kel/Desa : BENDAN NGISOR  
Kecamatan : GAJAH MUNGKUR  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan : BELUM KAWIN  
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA  
Kewarganegaraan : WNI



Penduduk tersebut di atas benar-benar sudah melakukan perekaman KTP-el dan penduduk yang bersangkutan telah terdata dalam Database Kependudukan Kota Semarang.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat sebagai pengganti KTP-el, dipergunakan untuk kepentingan Pemilu, Pemilukada, Pilkades, Perbankan, Imigrasi, Kepolisian, Asuransi, BPJS, Pernikahan, dan lain-lain, dan kepada yang berkepentingan agar menjadi maklum.

Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.

Semarang, 6 Juli 2017

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG



Drs. MARDIYANTO

NIP. 195901291985031006



PROVINSI JAWA TENGAH  
KOTA SEMARANG

NIK : 3374086710910001  
Nama : NURMALIA BELADINA  
Tempat/Tgl Lahir : SEMARANG, 27-10-1991  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : -  
Alamat : JL LAMONGAN VIII / 9-B

RT/RW : 006 / 001  
Desa/Kel : BENDAN NGISOR  
Kecamatan : GAJAH MUNGKUR  
Agama : ISLAM Status Kawin : BELUM KAWIN  
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA  
Berlaku Hingga : 27-10-2019  
Kewarganegaraan : WNI



KOTA SEMARANG, 14-11-2014  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL

Drs. MARDIYANTO

NIP. 195901291985031006

Tanda Tangan/Sidik Jan Pemegang KTP

PROVINSI JAWA TENGAH  
KOTA SEMARANG

NIK : 3374081503590004

Nama : GUNAWAN  
Tempat/Tgl Lahir : SEMARANG, 15-03-1959  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : AB  
Alamat : JL LAMONGAN VIII / 9-B  
RT/RW : 000 / 001  
Kel/Desa : BENDAN NGISOR  
Kecamatan : GAJAH MUNGKUR  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan : KAWIN  
Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : 15-03-2017



KOTA SEMARANG  
15-11-2012

PROVINSI JAWA TENGAH  
KOTA SEMARANG

NIK : 3374095204650002

Nama : SUPARMI  
Tempat/Tgl Lahir : BATANG, 12-04-1965  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : -  
Alamat : JL LAMONGAN VIII / 9-B  
RT/RW : 006 / 001  
Kel/Desa : BENDAN NGISOR  
Kecamatan : GAJAH MUNGKUR  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan : KAWIN  
Pekerjaan : KARYAWAN HONORER  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : 12-04-2017



KOTA SEMARANG  
05-12-2012

Drs. MARDIYANTO

## TABUNGAN HAJI INDONESIA



NOMOR PORSI : 1100472078      NOMOR SPPH : 110100897  
BANK : BMI      NOMOR REG. : 07268  
KANTOR CABANG : KANTOR KAS BAITURRAHMAN  
ALAMAT : JL.PANDANARAN NO. 126, SEMARANG

### TANDA BUKTI SETORAN AWAL BPIH

NOMOR REK. : 0118135591  
NAMA CALON HAJI : GUNAWAN  
BIN : SARWONO  
JENIS KELAMIN : PRIA  
STATUS PERKAWINAN : SUDAH  
GOLONGAN DARAH : AB  
TEMPAT LAHIR : SEMARANG  
TANGGAL LAHIR : 15/03/1959  
ALAMAT : JL. LAMONGAN VIII/9-B RT.06/01  
KODE POS : 50233  
NO. TELPON : 0 - 0  
DESA / KELURAHAN : BENDAN NGISOR  
KECAMATAN : GAJAH MUNGKUR  
KABUPATEN / KODYA : KOD. SEMARANG  
PROVINSI : JAWA TENGAH  
PENDIDIKAN : SLTA  
PEKERJAAN : PEG. NEGERI SIPIL  
PERGI HAJI : BELUM  
ZONA PENERBANGAN : 7

JUMLAH PEMBAYARAN : Rp. 25,000,000.00  
TERBILANG ( DUA PULUH LIMA JUTA RUPIAH )

DISETOR OLEH,

  
GUNAWAN

SEMARANG, 02 FEBRUARI 2012  
DITERIMA OLEH,

  
BMI

DPG7049P/DEPARTEMEN AGAMA/

#### UNTUK PERHATIAN CALON HAJI

1. Setelah menyeter Tabungan Haji Indonesia, dan menerima bukti setoran Tabungan Haji Indonesia, calon haji segera melaporkan diri kepada Penyelenggara Urusan Haji Kabupaten/Kota selambat lambatnya 3 (tiga) hari dan menyerahkan lembar kedua dan ketiga.
2. Asli tanda bukti setoran Tabungan Haji Indonesia (warna putih) tidak boleh hilang, karena sewaktu-waktu harus ditujukan kepada petugas Penyelenggara Urusan Haji.
3. Calon haji yang telah melakukan penyetoran Tabungan Haji Indonesia kemudian karena sesuatu hal batal, penyelesaian pengambilan Tabungan Haji Indonesia - nya oleh Ditjen Bimas Islam dan Urusan haji dengan pengantar Penyelenggara Urusan Haji Kabupaten/Kota.

**LEMBAR PERTAMA**

Untuk Penabung



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOD. SEMARANG

Nomor SPPH :

110100897

## SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI

Nomor Registrasi Pendaftaran : 122110100897  
Nomor KTP : 3374081503590004  
Nama Lengkap : GUNAWAN  
Nama Ayah Kandung : SARWONO  
Tempat dan Tanggal Lahir : SEMARANG, 15 Maret 1959  
Umur : 52 Tahun  
Jenis Kelamin : PRIA  
Kewarganegaraan : INDONESIA  
Alamat : JL. LAMONGAN VIII/9-B RT.06/01

Desa / Kelurahan : BENDAN NGISOR  
Kecamatan : GAJAH MUNGKUR  
Kabupaten / Kota : KOD. SEMARANG  
Propinsi : JAWA TENGAH  
Kode Pos : 50233  
No Telp :  
No Handphone : 81325711243  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : PNS  
Pergi Haji : BELUM  
Nama Mahram / Pendamping :  
Hubungan Mahram / Pendamping :  
Golongan Darah : AB  
Status Jemaah : BIASA  
Status Perkawinan : SUDAH  
Kode Diagnosis : ---

Ciri - Ciri : 1. Rambut **IKAL**      2. Alis **TEBAL**      3. Hidung **SEDANG**  
4. Muka **OVAL**      5. Tinggi **161 cm**      6. Berat **51 kg**



Kantor Kementerian Agama  
KOD. SEMARANG  
Penyelenggara Haji dan Umrah

H. A. SAMHUDI, S. PD., M.PD.  
NIP. 196201101983041001

KOD. SEMARANG, 2 Februari 2012  
Calon Jemaah Haji

GUNAWAN

Catatan :

1. Lembar pertama(abu-abu) untuk BPS BPIH
2. Lembar kedua(merah muda) untuk Kantor Kementerian Agama Kab / Kota
3. Lembar ketiga(hijau muda) untuk Calon Jemaah Haji
4. SPPH bukan jaminan memperoleh porsi
5. BPS BPIH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Kantor Kementerian Agama Kab / Kota

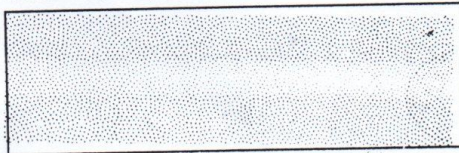


بنك معاملات

Cabang : CABANG SEMARANG  
Nomor Rekening : 0118140029  
Nama : SUPARMI  
Alamat : JL. LAMONGAN VII / 9 B 006.001

BENDAN NGISOR GAJAH MUNGKUR  
SEMARANG JATENG - 50233

Tanda Pengenal (KTP/SIM) :



6057709  
011.81400.29

29  
1-10

Buku ini adalah milik Bank, apabila ditemukan harap dikembalikan kepada  
Kantor/Cabang Bank Muamalat

.....  
(tanggal dikeluarkan)

disahkan oleh

**BANK MUAMALAT**

.....  
Pejabat Bank

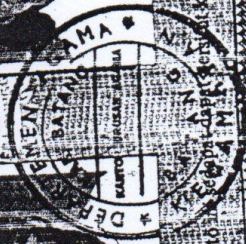
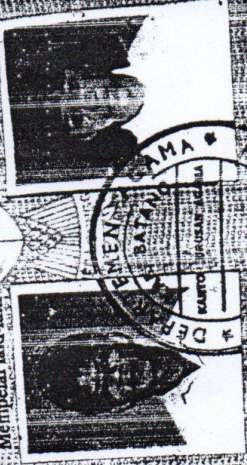
REPUBLIK INDONESIA  
KUTIPAN

# AKTA NIKAH

KANTOR URUSAN AGAMA  
1  
BATANG  
BATANG  
JATENG

Kecamatan  
Kabupaten/Kotamadya  
Propinsi  
Mempela'i ladi-laki

Mempela'i perempuan



Pas (010) ...  
Segepa dapat serikat kehankissh  
4 M

DO'A SESUDAH AKAD NIKAH  
الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على سيدنا محمد وآله وصحبه وسلم  
اللهم انك تعلم اننا قد عقدنا هذه النكاح بين فلان وفلانة بحسب ما امرت به في كتابك العظيم

Allahumma, ya Allah berkatilah kiranya kedua mempelai ini dengan kehidupan yang penuh dengan kebahagiaan.

Allahumma, ya Allah anugerahilah kedua mempelai ini dengan keturunan yang saleh, yang berbakti kepada Mu dan ta'at kepada kedua orang tuanya serta berguna bagi Agama, Bangsa dan Negara.

Allahumma, ya Allah rahmatilah kami semua dengan kehidupan yang bahagia sejak di dunia sampai di akhirat dan hindarkanlah kami dari azab neraka.

وَصَلَّى اللهُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ  
سُبْحَانَ رَبِّكَ رَبِّ الْعَزَّةِ عَمَّا يَشْرُكُونَ  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ



urpan Akta Nikah  
 o. 648/1991/1991  
 INTUK SUAMI

SERI : PA

وَمَا يَنْبَغِي وَصْفًا بِالْحَيْرِ وَفِي

"Dan pergaulilah istimu dengan cara yang baik"

da hari. **AHAD** tanggal **18. RAJAB. 1411 H**  
 au tanggal **3 FEBRUARI 1991** jam. **07.00. WIB** telah  
 langsung akad nikah antara:

SEORANG LAKI-LAKI :

1. Nama lengkap dan aliansya : **GUNAWAN**
2. Bin : **SAR KIONO**
3. Tempat dan tanggal lahir : **UNGARAN 15. 3. 1959**
4. Kewarganegaraan : **INDONESIA**
5. Agama : **ISLAM**
6. Pekerjaan : **DPU CIPTA KARYA**
7. Tempat tinggal : **KARANGANYAR**
8. Tanda-tanda istimewa : **GUNUNG RT. 17 SEMARANG**
9. Jejak, dudu atau berstetel : **CIEJAKA**

DENGAN SEORANG PEREMPUAN :

1. Nama lengkap dan aliansya : **SUPARMI**
2. Binti : **MULYO**
3. Tempat dan tanggal lahir : **BATANG 18. 4. 1963**
4. Kewarganegaraan : **INDONESIA**
5. Agama : **ISLAM**
6. Pekerjaan : **T.U. SMP**
7. Tempat tinggal : **DRACIK RT. 7. IRW**
8. Tanda-tanda istimewa : **---**
9. Perawan atau janda : **PERAWAN**

YANG MENJADI WALL-NIKAH :

1. Nama lengkap dan aliansya : **MULYO**
2. Bin : **TASWAL**
3. Tempat dan tanggal lahir : **BATANG 77. 11. 1963**
4. Kewarganegaraan : **INDONESIA**
5. Agama : **ISLAM**
6. Pekerjaan : **MIRA SWASTA**
7. Tempat tinggal : **DRACIK RT. 7. IRW**
8. Apa hubungannya (waf up) : **Ayah**

JIKA WALI ITU WALI HAKIM :

- a. Nama
- b. Pangkat/Jabatan
- c. Sebabnya

DENGAN MAS KAWIN :

- VIII.1. Berupa apa dan berapa : **UANG Rp. 20.000.**
2. Dibayar tunai atau diutang : **TUNAI**

IX. Sesudah akad nikah, suami mengucapkan ta tik-talak atau tidak : **MENGUCAPKAN**

X. Apabila ada perjanjian selama ta tik-talak, se : **TIDAK**

XX. Jika pencatatan nikah berdasarkan keputusan pengadilan disebutkan Pengadilan yang memutuskan, tanggal dan nomornya

DEPARTEMEN KEMENTERIAN KEMASYARAKATAN  
 KANTOR WESAN KUMHUB  
 BATAK  
 4 FEBRUARI 1991  
 Rp. S. G. M. A. T. S. MASYHUDI  
 NIP. 150170490

Biaya pencatatan nikah seluruh telah dibayar,



# PEMERINTAH KOTA SEMARANG

KODE : OS-2.29

Kecamatan : GAJAH MUNDUR  
 Kelurahan : BENDAN NGISOR  
 Kode Wilayah : 3 3 7 4

Lembar 1 : Untuk yang bersangkutan  
 Lembar 2 : Untuk Arsip Kelurahan

## SURAT KETERANGAN KEMATIAN

(DI TEMPAT DOMISILI)

Nomor : 474.3/28

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa pada :

Nama lengkap : GUNAWAN  
 NIK : 337402153501004  
 Jenis kelamin : laki-laki  
 Tempat & tanggal lahir : Semarang, 15 Maret 1959  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jl. Lanungan VIII/2-B RT.006 RW.001 Semarang

telah meninggal dunia pada :

Hari : KANIS  
 Tanggal : 31 Agustus 2017  
 Bertempat di : RSUP. Dr. Kariadi Semarang  
 Penyebab kematian : Sakit

Surat keterangan ini dibuat berdasarkan keterangan pelapor :

Nama lengkap : SUPARMI  
 NIK : 3374095201650002  
 Tempat & tanggal lahir : Batang, 12 April 1965  
 Pekerjaan : PNS  
 Alamat : Jl. Lanungan VIII/2-B RT.006 RW.001 Semarang

Hubungan pelapor dengan ~~anak~~ yang meninggal : Istri

Semarang, 5 September 2017

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Lurah





**LAMPIRAN 4 :**

**CONTOH DOKUMEN PERSYARATAN PEMBATALAN  
IBADAH HAJI KARENA ALASAN TERTENTU**

*Batal dalam bentuk*

**Permohonan Pembatalan Porsi Haji**

**Kepada :**

**Kepala Kantor Kementerian Agama**

**Kota Semarang**

**Assalamualaikum Wr. Wb**

**Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :**

Nama : Soemari

Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali, 3 Mei 1950

Alamat : Jl. Wonoharjo Rt 01 Rw 11 Kel. Kembangarum  
Semarang Barat

Nomor Porsi : 1100740736

Nomor SPPH : 110006850

Saya bermaksud membatalkan dan menarik kembali setoran awal porsi haji saya yang akan berangkat pada tahun 2030, dengan pembayaran setoran awal BPIH melalui Bank Mandiri Syariah Cabang Siliwangi / Karang Ayu di karenakan kondisi saya yang sudah sakit-sakitan dan membutuhkan dana untuk berobat.

Demikian permohonan saya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wasaalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya

  
Soemari

Semarang, 23 Oktober 2017

**SURAT PERNYATAAN PEMBATALAN**

**Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :**

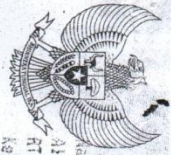
Nama : Soemari  
Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali, 3 Mei 1950  
Alamat : Jl. Wonoharjo Rt 01 Rw 11 Kel. Kembangarum  
Semarang Barat

Saya bermaksud membatalkan dan menarik kembali setoran awal porsi haji saya dengan nomor porsi 1100740736, nomor SPPH 110006850, dengan pembiayaan setoran awal BPIH melalui Bank Mandiri Syariah Siliwangi / Karang Ayu.

Demikian pernyataan saya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

  
METERAI  
EMPUL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Soemari



Kardus Kepala Keluarga : SOEMARI  
 Alamat : KP MENDHANG  
 RT / RW : 001 / 011  
 Kelurahan/Desa : KEMENDHANG

KARTU KELUARGA 1414  
 N : 33741311303 1414

K 33740502314

Kecamatan : SEMARANG BARAT  
 Kabupaten/Kota : Semarang  
 Kode Pos : 50148  
 Propinsi : Jawa Tengah

| No. | Nama Lengkap | NIK/NIS            | Jenis Kelamin | Tempat Lahir | Tanggal Lahir | Agama | Pendidikan    | Pekerjaan         |
|-----|--------------|--------------------|---------------|--------------|---------------|-------|---------------|-------------------|
| 1.  | SOEMARI      | 337413-030550-0001 | Laki-Laki     | BOJALALI     | 10-05-1950    | SIAI  | SMA/Sederajat | PEMINTA           |
| 2.  | EDITHAN XS   | 337413-010703-0001 | Pemudi        | MENDHANG     | 21-07-1963    | Islam | SLP/Sederajat | MENURUS RUMAH TAW |

| No. | Status Perkawinan | Status Hubungan Dengan Keluarga | Kemasyarakatan | Delapan Talqasi | No. Paspor | No. KITAS/KITAP | Ayah                         | Ida                 |
|-----|-------------------|---------------------------------|----------------|-----------------|------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| 1.  | Kawin             | Kepala Keluarga                 |                |                 |            |                 | MARTOSAMITO, ALM<br>SETIYONG | SUPINAH<br>SULASTRI |
| 2.  | Kawin             | Istri                           |                |                 |            |                 |                              |                     |

SEMARANG 11-09-2005  
 A. Disdik  
 Kepala Cabang

PROVINSI JAWA TENGAH  
KOTA SEMARANG

NIK 337413030550003

Name : SOEMARI  
Tempat/Tgl. Lahir : BOYOLALI/03-05-1950  
Jenis Kelamin : LAKILAKI Gol. Darah : B  
Alamat : KP WONOHARJO  
RT/RW : 001/Q11  
Kel/Desa : KEMBANGARUM  
Kecamatan : SEMARANG BARAT  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan : KAWIN  
Pekerjaan : PENSUNAN  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA SEMARANG  
04-11-2012

RENDUK KARTU  
RENDUK KARTU  
RENDUK KARTU

*Signature*





## SETORAN AWAL BPIH

NOMOR PORSI : 1100740736  
BANK : BSM  
KANTOR : KAN.KAS NGALIYAN  
ALAMAT : JL.SILIWANGI NO.650 NGALIYAN KODYA SMRG

NOMOR SPPH : 152110006850  
NOMOR REG : 27564

### TANDA BUKTI SETORAN AWAL

NO. REKENING : 7084259858  
NAMA CALON JAMAAH : SOEMARI  
BIN : MARTO SUWITO  
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI  
STATUS PERKAWINAN : SUDAH MENIKAH  
GOLONGAN DARAH : B  
TEMPAT LAHIR : BOYOLALI  
TANGGAL LAHIR : 03-05-1950  
ALAMAT : KP. WONOHARJO RT 1 RW 11  
KODE POS : 50148  
NO. TELPON : 024 76633856  
DESA / KELURAHAN : KEMBANGARUM  
KECAMATAN : SEMARANG BARAT  
KABUPATEN / KODYA : KOTA SEMARANG  
JAWA TENGAH  
PENDIDIKAN : SLTA  
PEKERJAAN : PENSIUNAN  
PERGI HAJI : BELUM  
ZONA PENERBANGAN : 7  
JUMLAH PEMBAYARAN : Rp 25,000,000  
TERBILANG : DUA PULUH LIMA JUTA RUPIAH

DISETOR OLEH

SOEMARI



PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP KAWANGAYU D. KARANG

KOD. SEMARANG, 23 FEBRUARI 2015  
DITERIMA OLEH

di pertama untuk ...  
ar kedua untuk Kantor Kementerian Agama Kab / Kota  
ar ketiga untuk calon Jamaah Haji  
bukan jaminan memperoleh porsi  
BPIH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Kantor Kementerian Agama Kab / Kota



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOD. SEMARANG

Nomor SPPH :

110006850

**SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI (SPPH)**

Nomor Pendaftaran : 152110006850  
Nomor KTP : 3374130305500003  
Nama Lengkap : **SOEMARI**  
Nama Ayah Kandung : MARTO SUWITO  
Tempat dan Tanggal Lahir : BOYOLALI, 03 MAY 1950  
Umur : 64 tahun  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Kewarganegaraan : INDONESIA  
Alamat : KP. WONOHARJO RT 1 RW 11  
Desa/Kelurahan : KEMBANGARUM  
Kecamatan : SEMARANG BARAT  
Kabupaten : KOTA SEMARANG  
Propinsi : JAWA TENGAH  
Kode Pos : 50148  
No Telp : 024 76633856  
No Handphone : 087832212926  
Pendidikan : SLTA  
Pekerjaan : PENSIUN  
Pergi Haji : BELUM  
Nama Mahram / Pendamping :  
Hubungan Mahram / :  
Golongan Darah : B  
Status Jamaah : BIASA  
Status Perkawinan : MENIKAH  
Kode Diagnosis :

Bank : **BSM**  
No. Rekening : 7084259858



Ciri - Ciri  
1. Rambut LURUS  
2. Alis SEDANG  
3. Hidung SEDANG  
4. Muka BULAT  
5. Tinggi 160 cm  
6. Berat 75 kg

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA



KOD. SEMARANG 23 FEB 2015

Calon Jemaah Haji

SOEMARI

Catatan :

1. Lembar pertama untuk BPS BPIH
2. Lembar kedua untuk Kantor Kementerian Agama Kab / Kota
3. Lembar ketiga untuk calon Jemaah Haji
4. SPPH bukan jaminan memperoleh porsi
5. BPS BPIH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Kantor Kementerian Agama Kab / Kota



**LAMPIRAN 5 :**

**CONTOH DOKUMEN PERSYARATAN PEMBATALAN  
IBADAH HAJI FAKTOR VALIDASI**

**mandiri**  
syariah

28 September 2017  
No. 19/1238-3/577

Kepada  
Yth Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Semarang  
Di tempat

**PT Bank Syariah Mandiri**  
**Branch Semarang Banyumanik**  
Jl. Setiabudi No. 152  
Kav. 3 & 5 Semarang 50269  
Telp. (024) 76482057, 76482058,  
76482059  
Fax. (024) 76482056  
www.syariahmandiri.co.id

Perihal: **SURAT PERMOHONAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BPIH**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff Kementerian Agama Kota Semarang selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapatkan taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan adanya calon jamaah haji yang tidak memenuhi persyaratan pendaftaran haji, dengan ini kami sampaikan permohonan pengembalian setoran awal BPIH dengan data sebagai berikut:

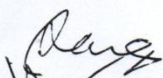
Nama: Sarjono  
No. Validasi: 45117091185520274908  
Alamat: Jl Mulawarman II No.9-C Semarang  
Alasan Pengembalian: Calon jamaah sudah pernah pergi haji kurang dari 10 tahun

Kami mohon setoran Awal BPIH dapat dikembalikan melalui rekening nomor 7111845799 an. Sarjono pada bank syariah Mandiri Branch Semarang Banyumanik.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
BRANCH SEMARANG BANYUMANIK



Deka Harya Dinawati  
Branch Operation & Service Manager



Tyas Chairinnisa  
Customer Service



## SETORAN AWAL BPIH

NO. VALIDASI : 45117091185520274908  
BANK : BSM  
KANTOR : KCP BANYUMANIK SEMAR  
ALAMAT : JL. SETIABUDI NO.152 SEMAR

### TANDA BUKTI SETORAN AWAL BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

NOMOR REKENING : 7111845799  
NAMA JEMAAH HAJI : SARJONO  
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI  
TEMPAT LAHIR : KEBUMEN  
TANGGAL LAHIR : 13/05/1959  
ALAMAT : JL. MULAWARMAN II NO.9-C  
KODE POS : 50268  
DESA / KELURAHAN : PEDALANGAN  
KECAMATAN : BANYUMANIK  
KABUPATEN / KODYA : KOTA SEMARANG  
PROVINSI : JAWA TENGAH  
PENDIDIKAN : S1  
PEKERJAAN : PENSIUNAN  
JUMLAH PEMBAYARAN : Rp. 25,000,000  
TERBILANG : DUA PULUH LIMA JUTA

JAWA TENGAH, 11 SEPTEMBER 2017

DISETOR OLEH



n  
S  
KCP

DITERIMA OLEH

SARJONO

**PERHATIAN:**

1. Setelah menerima Tanda Bukti Setoran Awal BPIH ini, calon haji segera mendaftarkan diri kepada Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota sesuai tempat domisili selambat-lambatnya 7 hari dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Jika calon haji bermaksud membatalkan pendaftarannya atau batal berangkat menunaikan ibadah haji pada musim haji yang berjalan karena alasan sesuatu hal (kesehatan, meninggal dunia, atau alasan lainnya yang sah), pembatalan dapat dilakukan pada kantor cabang tempat pembukaan rekening tabungan haji dilakukan

LEMBAR PERTAMA

Untuk Penabung

## **DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

Nama : IGHFIR HIDAYATULLAH

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 5 April 1991

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Kanguru Utara 7A, RT. 05, RW. 03,  
KEL/KEC. Gayamsari, Semarang

Riwayat Pendidikan : TK Pertiwi, Gayamsari, Semarang  
SDN. Pandean Lamper 10, Semarang  
SMP Perdana, Semarang  
SMA BUDI UTOMO, Perak,  
Jombang, Jawa Timur  
S1 ; UIN Walisongo, Semarang

Motto : “Hidup adalah untuk belajar dan berjuang !”.

Semarang, 2 Januari 2018

Penulis







**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG**  
Jalan Untung Suropati Kompleks Asrama Haji Transit, Islamic Centre Manyaran  
Telp. (024) 7625714 – 7625715 Fax. (024) 7624531 Semarang – 50183  
Website : [www.kotasemarang.kemenag.go.id](http://www.kotasemarang.kemenag.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : *g269* /Kk.11.33/5/HJ.00/12/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sumari  
NIP : 196706071998031003  
Jabatan : Kasi Penyelenggara Haji & Umrah

Menerangkan bahwa :

Nama : Ighfir Hidayatullah  
NIM : 131311048  
Jurusan : Managemen Dakwah  
Fakultas Dakwah UIN Walisongo Semarang  
Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam  
Pelayanan Pembatalan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian  
Agama Kota Semarang

Bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan riset sejak tanggal 23 Oktober s/d 20 November 2017 pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Semarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 14 Desember 2017



Tembusan ;  
Yth. Kepala Kankemenag Kota Semarang