

**PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
PEMALANG DALAM PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN  
LUNAS BATAL HAJI AKIBAT PANDEMI COVID-19  
TAHUN 2020**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU)**

Oleh:

**RIZKI AMELIA ANANDA**

1701056019

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan naskah skripsi mahasiswa:

Nama : Rizki Amelia Ananda

NIM : 1701056019

Jurusan. : Manajemen Haji dan Umroh

Judul : PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
PEMALANG DALAM PENGEMBALIAN BIAYA  
SETORAN LUNAS BATAL HAJI AKIBAT PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020

dengan ini telah kami setujui naskah tersebut dan oleh karenanya kami mohon untuk segera diujikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 1 Oktober 2021  
Pembimbing,



Drs. H. Ahmad Anas, M.AgNIP:  
196605131993

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
PEMALANG DALAM  
PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN LUNAS BATAL HAJI AKIBAT PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020

Disusun Oleh:  
Rizki Amelia Ananda  
1701056019

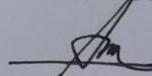
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 7 Oktober 2021 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna  
memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)  
Susunan Dewan Penguji

Ketua / Penguji I



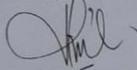
Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag  
NIP. 19730814 199803 1 001

Sekretaris / Penguji II



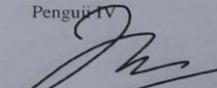
Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag  
NIP. 196605131993031002

Penguji III



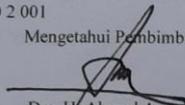
Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I.  
NIP. 19820302 200710 2 001

Penguji IV



Drs. H. Anasom, M.Hum  
NIP.1966112251994031004

Mengetahui Pembimbing



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag  
NIP. 196605131993031002

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan  
Komunikasi Pada 4 Januari 2022



Drs. H. Ilyas Supena, M.Ag  
NIP. 19410 200112 1003

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajaraan di salah satu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Pemalang, 28 September 2021



Rizki Amelia Ananda  
1701056019

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat, ridho, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG DALAM PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN LUNAS AKIBAT BATAL HAJI TAHUN 2020”**

Sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat Nabi. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Ucapan terima kasih sedalam dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Kumunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Bapak H. Ahmad Anas, M.Ag selaku wali dosen dan pembimbing yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.

4. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang telah memberikan masukan serta mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis. Dan segenap staff yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
6. Segenap pihak Kemenag Kabupaten Pemalang dan pihak PHU yang telah meluangkan waktu luang untuk membantu penulis menyelesaikan penelitian untuk skripsi ini.
7. Ibu Nurhayati, kakak tercinta M. Alif Fahrurrozi yang selalu memberikan do'a serta memberikan dukungan sebelumnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana strata (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
8. Via Amanah Rahmatan Lil Alamin serta Diyan Kumalasari sahabat penulis yang selalu menemani masa-masa tersulit, mendukung serta memberikan nasehat kepada penulis.
9. Teman seperjuangan MHU yang telah memberikan cerita baik suka maupun duka dari awal perkuliahan hingga akhir perjuangan penulis menyelesaikan skripsi.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dari semua pihak

yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih atas segalanya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sudah berusaha sebaik-baiknya, namun penulis juga menyadari banyak kesalahan di dalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk penyempurnaan lebih lanjut dikemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran atau referensi yang lebih baik.

Semarang, 28 September

2021

Penulis



Rizki Amelia Ananda

1701056019

## **PERSEMBAHAN**

Segala Puji Bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan nikmat kepada seluruh umat manusia di dunia dan hanya kepada-Nya segala cinta dan kasih sayang berlabuh dan tertanam di hati. Atas izin dari-Nya pula izinkan penulis memohon ridho atas setiap langkah dan perbuatan semoga senantiasa diberkahi oleh-Nya.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk Almameter tercinta Prodi Manajemen Haji dan Umrah (MHU), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) UIN Walisongo Semarang. Kepada Yang terkasih Ayahanda Arifin Muchaer (Alm.) dan Ibunda Nuryati serta kakak tercinta Dwi Rahmaputri (Almh) dan M. Alif Fahrurrozi yang senantiasa mendukung dan mendampingi penulis. Serta do'a yang tak pernah putus dari ke dua orang tua yang menemani baik dalam suka maupun duka meskipun ada raga yang tak sampai untuk menemani perjuangan penulis hingga akhir. Didedikasikan dengan segenap hati untuk mereka yang tak pernah berhenti menyemangati penulis. Terima kasih untuk segala cinta dan kasih yang diberi dengan tulus hingga saat ini.

**MOTTO**

لَا حُزْنَ إِنَّ مَعَنَا

**“Janganlah engkau bersedih, Sesungguhnya Allah bersama kita”.**

## ABSTRAK

Judul : PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG PADA PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN LUNAS BATAL HAJI AKIBAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020.

Penulis : Rizki Amelia Ananda

NIM : 1701056019

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Berdasarkan keputusan Pemerintah Indonesia bahwa ibadah haji tahun 2020 dibatalkan keberangkatannya karena adanya pandemi COVID-19 sehingga Kemenag kemudian mengeluarkan kebijakan KMA No 494 Tahun 2020. Sementara tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Kemenag Kabupaten Pemalang dalam kaitannya dengan pengembalian setoran lunas kepada jemaah haji sesuai dengan KMA No 494 Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif melalui kajian lapangan (*Field Research*). Sementara teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa peran PHU Kemenag Kabupaten Pemalang sangat penting dan menunjukkan bahwa peran memiliki dua point penting yang mana meliputi: *pertama*, prosedur pengembalian setoran lunas Bipih berjalan dengan lancar tanpa kendala sesuai dengan prosedur pengembalian pada KMA No 494 Tahun 2020. *Kedua*, peran Kemenag terhadap pengembalian setoran lunas bipih sangat kooperatif, aktif dan transparan.

**Kata kunci : Peran Kemenag, Pengembalian setoran lunas, ibadah haji.**

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7

E. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II.....	19
PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG DALAM PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN LUNAS BATAL HAJI.....	19
A. Peran Pengembalian Biaya Setoran Lunas Ibadah Haji .....	19
1. Pengertian Peran.....	19
2. Pengertian Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji.....	23
B. Batal Haji .....	27
C. Pandemi COVID-19 .....	30
1. Pengertian dan Sejarah COVID-19 .....	30
2. Gejala Penyakit COVID-19.....	32
3. Tindakan Preventif Mencegah COVID-19.....	34
BAB III .....	36
Gambaran Umum Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	36
A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	36
1. Visi dan Misi Kemenag Pemalang .....	39
2. Tugas dan Fungsi Kemenag Pemalang.....	40

3. Tugas dan Fungsi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah).....	41
B. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi COVID-19 .....	42
1. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Jemaah Reguler Sesuai KMA.....	42
2. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Jemaah Haji Khusus Sesuai KMA.....	44
3. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Petugas Haji Daerah, Pembimbing dari unsur KBIHU dan Bipih Sesuai KMA.....	47
4. Data Calon Jemaah Haji yang Melakukan Pengembalian Setoran Lunas ....	50
BAB IV .....	53
Analisis Peran Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya Dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi COVID-19 Tahun 2020 .....	53
1. Kerjasama PHU dan Ketua Rombongan.....	54
2. Pembagian tugas PHU .....	55
3. Membantu Jemaah Haji Dalam Proses Pengembalian Setoran Lunas .....	57
4. Memberikan pengarahan pasca pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji	65
BAB V.....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN.....	74
BIODATA.....	77

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Besaran BPIH Tahun 2020 Per Embarkasi .....	24
Tabel 2 data calon jemaah yang mendaftarkan diri untuk melakukan pengembalian setoran lunas tahun 2020 tapi tidak konfirmasi bank.....	52
Tabel 3 Data calon jemaah haji yang melakukan pengembalian setoran lunas di kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	59
Tabel 4 Data Calon Jemaah haji konfirmasi Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih Ibadah Haji .....	60

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Pegawai Kemenag Pemalang berdasarkan PMA No. 19 Tahun 2019.....	37
Gambar 2 Alur Pengembalian Setoran Pelunasan bagi Jemaah Reguler .....	41
Gambar 3 Alur Pengembalian Setoran Pelunasan Bipih Khusus.....	44
Gambar 4 Alur Pengembalian Setoran Lunas Petugas Haji Daerah .....	46
Gambar 5 Alur Pengembalian Setoran Luna dari Unsur KBIHU.....	48

## DAFTAR SINGKATAN

Kemenag	: Kementerian Agama
Bipih	: Biaya Perjalanan Ibadah Haji
PHU	: Penyelenggaraan Haji dan Umrah
KMA	: Keputusan Menteri Agama
PMA	: Peraturan Menteri Agama
UIN	: Universitas Islam Negeri
BPIH	: Biaya Perjalanan Ibadah Haji
COVID-19	: <i>Corona Virus Disease 19</i>
UIN	; Universitas Islam Negeri
WHO	; World Health Organization
MERS	: <i>Middle East Respiratory syndrome</i>
SARS	: <i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus</i>
ISPA	: Asintomatik dan penyakit pernafasan akut
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
Keppres	: Keputusan Presiden
PHD	: Petugas Haji Daerah

BPKH	: Badan Pengelola Keuangan Haji
DPR-RI	: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
ONH	: Ongkos Naik Haji
BPS	: Bank Penerima Setoran
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
US\$	: Dollar Amerika

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima sebagai akhir dari sebuah penyempurna ibadah kita terhadap Sang Kholiq. Haji secara bahasa artinya menuju tempat yang mulia. Sementara secara istilah, haji berarti menuju Baitullah (Ka'bah) untuk menunaikan perbuatan yang difardukan, seperti tawaf diseputar Ka'bah dan wukuf di Arofah, dalam keadaan ihram dengan niat haji.<sup>1</sup> Hampir seluruh umat Islam di dunia memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji. Sementara pelaksanaan ibadah haji ditangani langsung oleh Kerajaan Arab Saudi, sedangkan bagian yang mengurus perihal ibadah haji disetiap negara berbeda-beda, salah satunya Indonesia.

Ibadah haji di Indonesia dikelola oleh Kementerian Agama sebagai pelaksanaannya. Kementerian Agama memiliki peran menyelenggarakan urusan pemerintah terutama di bidang agama termasuk urusan haji di dalamnya yang disebut PHU (Penyelenggara urusan Haji dan Umrah). PHU disini memiliki tugas dan wewenang melaksanakan pelayanan, bimbingan serta pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kantor wilayah Kementerian Agama.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Nurrudin 'Itr, *Tuntas Memahami Haji dan Umrah*, (Jakarta, PT Serambi Semesta Distribusi : 2017), hlm. 21-22

<sup>2</sup> <https://jateng.kemenag.go> diakses pada tanggal 20 maret 2020 pukul 19:32 WIB

Selain itu, mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh calon jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut. Mengingat ibadah haji merupakan hal penting bagi para calon jemaah haji, maka tugas-tugas tersebut harus dilaksanakan secara terkoordinasi, profesional, dan tertib. Hal tersebut untuk menjamin kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji nantinya.

Namun, sangat disayangkan pada tahun 2020 terjadi wabah besar yang melanda 200 negara di dunia termasuk salah satunya di Indonesia. Tepat pada bulan desember tahun 2019 dunia digegerkan dengan munculnya virus COVID-19 di kota Wuhan, China.<sup>3</sup> WHO memberikan nama bagi virus corona sebagai COVID-19. Sebuah virus yang mematikan dan mudah menular lewat udara maupun benda-benda padat. Hampir seluruh negara di penjuru dunia merasakan efek dari pandemi COVID-19, karena virus ini mudah menular lewat kontak fisik dan dekatnya jarak interaksi manusia. Bukan hanya berdampak bagi kesehatan saja, bahkan virus ini berdampak pada sendi kehidupan manusia, baik dari segi ekonomi bahkan aktivitas sosialnya.

Memasuki pertengahan Agustus 2020, pandemi Coronavirus Disease 2019 ( COVID-19) telah menyentuh lebih dari 21,8 juta kasus dan 760 ribu kematian. Mereka berasal dari 213 negara di lima benua. COVID-19 telah menjadi pandemi sekaligus wabah global yang menjalar bahkan lintas benua.

---

<sup>3</sup> Muhammad Rasyid Ridho, *Wabah Penyakit Menular Dalam Sejarah Islam Dan Relevansinya Dengan COVID-19*, *JUSPI (Jurnal Sejarah Peradaban Islam)*, Vol. 4 No. 1, 2020, 25

Wabah ini juga telah menyebabkan lebih dari 8,9 milyar warga di Asia, Amerika, Eropa, Australia, Afrika dan Antartika khawatir. Sebagian mereka yang terkena dampak dari COVID-19 terpaksa harus menjalani fase social distancing (menjaga jarak aman, diam di rumah, bekerja di rumah, bahkan beribadah di rumah) selama berbulan-bulan demi memutus tali rantai penyebaran.<sup>4</sup>

Pengaruh COVID-19 menyebabkan aktivitas di luar rumah menjadi terbatas sehingga mengharuskan orang untuk tetap tinggal di rumah (Stay at Home). Dengan adanya wabah COVID-19 yang mudah menular inilah akhirnya seluruh aspek kehidupan, termasuk salah satunya berimbas terhadap pelaksanaan ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi mengumumkan, karena adanya pandemi COVID-19 yang melanda mengakibatkan pembatasan dalam pelaksanaan ibadah haji. Bahkan sejumlah negara termasuk salah satunya Indonesia telah memutuskan untuk tidak memberangkatkan jemaah haji. Sebelumnya, Kerajaan Arab Saudi (KSA) mengeluarkan pengumuman resmi berkaitan dengan pembatasan ibadah haji tahun 2020 yang dikhususkan hanya untuk domestik saja dengan jumlah 1000 jemaah haji.<sup>5</sup> Dengan adanya sejumlah negara termasuk salah satunya Indonesia memutuskan batal memberangkatkan jemaah haji karena kondisi penularan COVID-19 yang tidak terkendali. Pemerintah Republik

---

<sup>4</sup> Dedi Junaedi, Siti Chaerijah Aurijah, and Muhammad Rizal Arsyad, 'Optimalisasi Investasi Dana Haji Era Pandemi COVID-19', *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol. 3, No. 1, 2020.

<sup>5</sup> Anas Khan, Abdullah M Assiri dkk, *COVID-19 Mitigation plans During Hajj 2020 : A Success Story of Zero Cases*, *Journal Jokhdar Et Al*, Vol. 19, No. 2, 2020.

Indonesia (RI) melalui Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) pada tanggal 2 Juni 2020 mengeluarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020M.<sup>6</sup> Dengan adanya keputusan pengembalian setoran pelunasan biaya haji, bukan berarti jemaah haji kehilangan statusnya sebagai calon jemaah haji yang akan berangkat pada tahun 2021, melainkan statusnya tetap menjadi calon jemaah haji tahun 2021.

Adanya keputusan batal haji ini bukan hanya mengecewakan calon jemaah haji saja, tetapi pemerintah Indonesia turut prihatin dengan adanya pembatalan haji di tahun 2020 ini. Dengan adanya keputusan pembatalan ibadah haji tahun 2020 ini, maka peran Kementerian Agama terutama dibidang PHU disini sangat dibutuhkan oleh calon jemaah haji. Sesuai dengan teori peran menurut David Berry dalam buku Wirutomo, menyatakan bahwa peranan yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan menjalankan kewajiban-kewajibannya yang berhubungan dengan peranan yang dipegangnya. Peranan didefinisikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peranan ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, dengan kata lain kita diharuskan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat atau individu, baik di dalam pekerjaan kita maupun

---

<sup>6</sup> <https://haji.kemenag.go.id> diakses pada tanggal 8 Maret Tahun 2021 Pukul 21:49 WIB

di dalam keluarga dan dalam peranan-peranan yang lain.<sup>7</sup> Dengan demikian peran disini merupakan bagian dari perilaku yang ditunjukkan sesuai dengan kondisi individu dalam tatanan kehidupan sesuai dengan identitas sosialnya. Contohnya polisi yang bertugas serta memiliki kewajiban melindungi dan memberikan rasa aman terhadap tindakan kejahatan. Sehingga peran Kementerian Agama disini sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari pelayanan terhadap calon jemaah haji.

Hal tersebut juga sesuai dengan ajaran agama Islam dimana dalam memahami tugas dan kewajiban sebagai seorang muslim yang taat kita harus bertanggung jawab penuh atas peran yang diemban. Seperti halnya peran kita di dalam kehidupan baik terhadap sesama makhluk maupun terhadap Tuhan-Nya harus dibedakan. Peran kita terhadap sesama muslim yakni bisa dengan membantu sesama, bekerjasama, sementara peran kita terhadap Allah SWT yakni dengan beribadah dan taat terhadap perintah-Nya.<sup>8</sup> Dalam menjalani peran sebagai manusia, kita harus bisa memahami peran kita sebaik mungkin agar terciptanya kehidupan yang harmonis serta dapat menjalankan kehidupan dengan nilai serta norma yang berlaku di masyarakat.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Mutiawanthi, *Tantangan "Role"/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia*, Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA, Vol. 4, No. 2, 2017.

<sup>8</sup> <https://pwmu.co/179956/02/25/temanggung-jawab-publik-seseorang-muslim-khutbah-jumat-terbaru/> diakses pada tanggal 1 Agustus 2021 Pukul 23:25 WIB.

<sup>9</sup> M. Arif Khoiruddin, *Peran Taswauf Dalam Kehidupan Masyarakat Modern*, Jurnal Pemikiran Islam, Vol. 27, No. 1, 2016.

Sementara disisi lain, pemerintah Indonesia terutama Kementerian Agama memberikan solusi dengan mengembalikan setoran lunas Biaya Perjalanan Ibadah haji (Bipih) bagi yang sudah melunasinya. Solusi ini ditawarkan oleh Kementerian Agama dalam rangka memberikan keringanan sekaligus berharap pengembalian setoran lunas biaya haji bermanfaat bagi calon jemaah haji. Menurut Nizar (Kepala Dirjen PHU), untuk haji reguler ada dua opsi yang disiapkan. Opsi pertama dana dikembalikan kepada jemaah dengan mengajukan ke KanKemenag Kabupaten/Kota. Sedangkan opsi kedua Kemenag akan mengembalikan biaya pelunasan kepada semua calon jemaah haji. Namun, pengembalian biaya setoran lunas bukanlah keharusan, melainkan kehendak dari calon jemaah sendiri. Bahkan berdasarkan data dari Kepala Menteri Agama Fachrul Razi mengungkapkan sebanyak 1.030 calon jemaah haji sudah mengajukan pengembalian setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) pada awal bulan Juli.<sup>10</sup>

Meskipun demikian, dengan dikeluarkannya KMA Nomor 494 Tahun 2020 merupakan tindakan yang tepat, karena Menteri Agama sebagai penanggung jawab penyelenggara haji memiliki otoritas untuk memutuskan agar menunda keberangkatan jemaah haji demi memutus tali rantai penyebaran COVID-19. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1984 tentang wabah penyakit menular, terutama Pasal 10 yang menyatakan, “Pemerintah bertanggung jawab melaksanakan upaya

---

<sup>10</sup> <https://haji.kemenag.go.id> diakses pada tanggal 9 Maret Tahun 2021 Pukul 20:18 WIB

pengendalian epidemi dalam Pasal 5 ayat (1)".<sup>11</sup> Dengan Undang-Undang tersebut lebih memperjelas bahwa negara menjamin serta melindungi warga negaranya dari wabah pandemi yang mematikan.

Oleh karenanya, dengan adanya pembatalan haji tahun 2020 akibat dari adanya wabah pandemi COVID-19 ini, penulis ingin mengetahui apakah peran kementerian agama dalam proses pengembalian setoran lunas Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama sesuai KMA No. 494 Tahun 2020, serta selain peran di atas adakah peran lain dari Kemenag terutama bagian penyelenggara haji dan umrah (PHU) yang berhubungan dengan calon jemaah terkait batal haji tahun 2020. Dengan demikian, penulis tertarik membahas masalah tersebut dengan redaksi judul **“Peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang Dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Jemaah Haji Akibat Pandemi COVID-19 Tahun 2020”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana prosedur pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang tahun 2020?

---

<sup>11</sup> Endang Jumali, 'Cancellation of the Hajj: Analysis of Islamic Its Impact on the Social and Spiritual Aspects', *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 8.3 (2020), 584–89.

2. Bagaimana peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat pandemi COVID-19 tahun 2020?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui prosedur pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang tahun 2020
2. Untuk mengetahui peran dari Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat pandemi COVID-19 tahun 2020

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai kalangan, baik dari segi teoritis maupun praktis yaitu :

- 1) Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang haji, mengembangkan keilmuan dakwah terutama dalam manajemen pelayanan ibadah haji di Kabupaten agar kinerjanya semakin baik, serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan bahan pustaka bagi peneliti yang membutuhkan.

- 2) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan, acuan dan memberikan informasi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bagi para

praktisi manajemen terutama dalam bidang ibadah haji UIN Walisongo Semarang.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan telaah kritis dan sistematis atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang secara tematis ada kesesuaian atau kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk menghindari terjadinya plagiasi, mencari aspek aspek yang belum diteliti oleh peneliti sebelumnya, serta menjelaskan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.<sup>12</sup>

*Pertama*, penelitian oleh Endang Jumali dengan redaksi judul, “*Cancellation Of The Hajj: Analysis Of Islamic Law, Regulations, History, Ta’limatul Hajj And Its Impact On The Social And Spiritual Aspects Of Society*” tahun 2020. Jurnal ini membahas mengenai dampak yang diberikan oleh pandemi COVID-19 yang berakibat bukan hanya pada ekonomi dan sosial. Secara rinci juga disebutkan bahwa jurnal ini berisi tentang analisis pembatalan haji dari perspektif Islam, peraturan haji tahun 2020, sejarah, bahkan dampaknya terhadap pembatasan aktivitas sosial dan spiritual masyarakatnya. Metode yang digunakan yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan kepustakaan. Hasil dari penelitian ini mencakup 2 hal, yakni sesuai dengan peraturan Undang-Undang

---

<sup>12</sup>Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, *Buku Panduan Skripsi*, (Semarang, 2015), hlm.14

No 8 Tahun 2019 dan aspek kedua yakni ta'limatul haji Arab Saudi bahwa semua jemaah haji tidak bisa melaksanakan ibadah haji karena pandemi COVID-19.

*Kedua*, penelitian oleh Suleman Atique dan Ramaiah Itumalla dengan redaksi, "*Hajj in the Time of COVID-19*" tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai kebijakan batal haji oleh Kerajaan Arab Saudi yang dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang menyebar sehingga terbitlah kebijakan pembatasan haji dan pembatalan haji bagi negara selain Arab Saudi. Dijelaskan pada penelitian ini, bahwa salah satu alasan batal haji yakni ditujukan untuk mengurangi kemungkinan resiko penularan COVID-19 dengan adanya pertemuan jemaah haji dari seluruh penjuru dunia.

*Ketiga*, penelitian oleh Ighfir Hidayatullah dengan redaksi "*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang*" pada tahun 2018. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang prosedur SOP di kementerian agama yang perlu dikaji dalam pelaksanaannya terhadap prosedur pengembalian atau pembatalan biaya ibadah haji apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang yang tertera atau justru sebaliknya. Penelitian ini juga menjelaskan beberapa alasan calon jemaah haji membatalkan porsi haji. Akan tetapi, fokus pada penelitian ini pada SOP pembatalan porsi hajinya saja.

*Keempat*, jurnal penelitian oleh Hasanulddin Mohd, dkk, tahun 2021 dengan redaksi "*Implikasi Pandemi COVID-19 Terhadap Ibadah Haji Dan*

*Umrah Musim 1441H Serta Penyesuaiannya Menurut Fiqah Mazhab Syafie”.*

Pada penelitian ini dijelaskan akibat adanya pandemik COVID-19 yang telah melanda dunia sejak akhir tahun 2019 telah mencatat jutaan orang positif COVID-19 dan rekor kematian yang tinggi di banyak negara. Sehingga Kerajaan Arab Saudi telah mengarahkan sekatan visa dan perjalanan melakukan umrah sejak akhir Februari 2020 untuk mencegah penularan wabah. Bahkan pihak Kerajaan Arab Saudi juga telah memutuskan ketetapan yang sama terhadap pelaksanaan haji musim 1441 H, namun masih dibenarkan kepada sejumlah kecil jemaah yang terpilih saja. Ketetapan Kerajaan Arab Saudi dalam isu berkaitan akan turut dibuat sorotan.

*Kelima*, penelitian oleh Inni Wahyuli Jambak dengan redaksi “*Efektivitas pengembalian dana dan pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. Hm Joni*” tahun 2019. Fokus pada skripsi ini yakni untuk mengetahui prosedur pengembalian dana dan pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. Hm Joni sudah efektif atau belum. Hasil dari penelitian ini menjelaskan beberapa alasan dari pembatalan tabungan haji yang dilakukan oleh calon jemaah haji tersebut. Pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa pembatalan produk tabungan haji makbul tidak boleh sesuka hati nasabah, melainkan melalui proses serta prosedur yang ditetapkan oleh bank tersebut. Sehingga produk pembatalan tabungan haji makbul ini berbeda.

*Keenam*, jurnal penelitian oleh Elsevier (International Journal of Infectious Disease) dengan redaksi, “ *COVID-19 and the scaled-down 2020 Hajj Pilgrimage- Decisive, logical and prudent decision making by Saudi authorities overcomes pre-Hajj public health concerns*”. Jurnal penelitian ini membahas mengenai kebijakan otoritas Arab Saudi yang mengkhawatirkan terkait ibadah haji. Hal ini dikarenakan adanya pandemi COVID-19 sehingga kerajaan Arab Saudi (KSA) mengeluarkan keputusan pembatasan ibadah haji tahun 2020 hanya khusus untuk domestik (penduduk asli setempat) dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Dengan adanya keputusan ini, secara tidak langsung mengakibatkan pembatalan ibadah haji pada tahun 2020 secara merata. Keputusan ini ditempuh karena untuk mencegah penyebaran COVID-19.

Dari beberapa referensi penelitian yang sudah ada, hanya ada persamaan dalam segi prosedur pembatalan atau pengembalian setoran biaya ibadah haji serta pembahasan terkait dikeluarkan kebijakan adanya pembatalan ibadah haji tahun 2020. Sementara penelitian yang akan dibahas penulis fokus bukan hanya pada prosedur pembatalan serta pengembalian biaya setoran lunas perjalanan ibadah haji saja, melainkan menekankan pada peran kementerian agama dalam pengembalian biaya setoran lunas haji apakah sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (RI). Melalui Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) pada tanggal 2 Juni 2020 mengeluarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441

H/2020M. Lebih tepatnya peran kemenag pada pengembalian biaya setoran batal haji akibat pandemi COVID-19 tahun 2020.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan lapangan (field research), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian dilakukan di Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, artinya data atau fakta yang telah dihimpun oleh peneliti kualitatif berbentuk kata atau gambar mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa, dan bagaimana suatu kejadian terjadi.<sup>13</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengamati kondisi yang saat ini terjadi dan memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada.<sup>14</sup>

Dengan demikian peneliti hanya mengungkapkan fakta yang ada dilapangan dan digambarkan apa adanya. Seperti mendeskripsikan terkait penelitian peneliti tentang prosedur pengembalian biaya batal haji akibat pandemi COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

---

<sup>13</sup> Djunaidi & Fauzan, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta, Ar-Ruzz : 2016), hlm. 44

<sup>14</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta, Bumi Aksara : 1999), hlm. 26

## 2. Sumber dan Jenis Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>15</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi), Staff PHU, serta jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>16</sup> Data sekunder ini sebagai data pelengkap, adapun acuan data sekunder adalah laporan, buku, skripsi, dokumentasi, jurnal dan dokumen yang relevan dengan penelitian ini. Data ini diperkuat dengan data yang diperoleh dari pihak Bank penerima setoran biph oleh calon jemaah haji.

---

<sup>15</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI) : 1998), hlm. 91

<sup>16</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI) : 1998), hlm. 91

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Menurut Kartono wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, yang merupakan proses Tanya jawab lisan, dimana terdapat dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.<sup>17</sup> Dalam melakukan wawancara untuk melakukan pengumpulan data menggunakan wawancara tidak terstruktur, dimana dalam melakukan wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam objek.<sup>18</sup> Wawancara dilakukan peneliti dengan kepala Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dan petugas PHU di bagian PTSP Kementerian Agama kabupaten Pematang Jaya.

#### b. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses

---

<sup>17</sup> Seto Mulyadi, Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Mixed Method* (Depok, Rajagrafindo Persada : 2019), hlm. 232

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta : 2014), hlm. 140-142

biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi digunakan bila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>19</sup>

Peneliti menggunakan observasi deskriptif pada saat proses pengamatan terhadap proses pelaksanaan pengembalian biaya batal haji kepada calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar atau karya menumental seseorang. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non instansi. Sumber ini terdiri dari file-file dan foto.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk mendokumentasikan data dari hasil penelitian yang dilakukan kepada pihak Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

#### **4. Teknik Keabsahan Data**

Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Verifikasi dalam penelitian ini sering disebut juga teknik keabsahan data. Pendekatan yang digunakan untuk

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta : 2014), hlm. 145

<sup>20</sup> Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*, (Jakarta, Bumi Aksara : 2013), hlm. 82

melakukan keabsahan data disebut Triangulasi. Pada pendekatan triangulasi yang dilakukan dengan pengecekan dan perbandingan data yang terdiri dari sumber, metode, peneliti dan teori.<sup>21</sup> Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan data dan dari berbagai sumber data yang ada.<sup>22</sup>

Penelitian ini menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek ulang data yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dengan data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan kesimpulan dari data yang dianalisis dari berbagai sumber periset.<sup>23</sup>

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk dapat mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mencari tahu dan kebenaran data terhadap sumber yang berbeda. Dalam hal ini, priset menggunakan observasi

---

<sup>21</sup> Sumasno Hadi, *Pemeriksaan Keabsahan Penelitian Kualitatif Pada Skripsi*, Jurnal Ilmu Pendidikan, Jilid 22, No. 1, Vol. 1, 2016.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016).

<sup>23</sup> Andarusni Alfansyur dan Mariyani, *Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*, *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, Vol. 5, No. 2, 2020.

partisipasif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama serempak.<sup>24</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis, data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>25</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Analisis data penelitian mengikuti model analisis Miles dan Huberman, yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing atau verification (penarikan kesimpulan atau verifikasi).

### a. Reduksi Data

---

<sup>24</sup> Andarusni Alfansyur dan Mariyani, *Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*, Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, Vol. 5, No. 2, 2020.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta : 2011), hlm. 233

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dal kedalaman wawasan yang tinggi. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya dila diperlukan.<sup>26</sup>

#### b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.<sup>27</sup>

#### c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara,

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta : 2014), hlm. 247-249

<sup>27</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta : 2014), hlm. 249-252

dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu onyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## **G. Sistematika Penulisan**

Tujuan dari sistematika penulisan ini, agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun dalam 5 bagian. Setiap bagian merefleksikan muatan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu penulisan ini disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan dari tulisan ini.

**BAB I** : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Landasan Teori

Pada bab ini secara umum berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian Peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi. Pada bab ini dijelaskan 4 teori. *Pertama*, teori peran. *Kedua*, teori Pengembalian Biaya Setoran Lunas. *Ketiga*, teori Batal Haji. *Keempat*, teori COVID-19.

**BAB III : Gambaran Umum Data Penelitian**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari prosedur pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang tahun 2020.

**BAB IV : Analisis dan Hasil Penelitian**

Pada bab ini berisi analisis dari peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam pengembalian biaya setoran lunas batal haji akibat pandemi COVID-19 tahun 2020.

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisi Kesimpulan hasil analisis dan saran-saran sebagai rekomendasi yang didasarkan pada temuan penelitian, serta daftar pustaka dan lamiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.

**BAB II**

**PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG DALAM  
PENGEMBALIAN BIAYA SETORAN LUNAS BATAL HAJI AKIBAT  
PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020**

Guna memberikan gambaran yang utuh mengenai teori yang digunakan dalam penelitian ini, penulis akan menjelaskan tiga teori yakni teori peran, pengembalian biaya setoran lunas ibadah haji, serta teori batal haji akibat pandemi.

**A. Peran Pengembalian Biaya Setoran Lunas**

**1. Pengertian Peran**

Sebelum penulis memaparkan tentang peran pengembalian, sebelumnya akan dijelaskan tentang teori peran terlebih dahulu. Berdasarkan teori peran menurut Shaw & Costanzo, teori peran merupakan perpaduan berbagai teori, baik orientasi, maupun disiplin ilmu (psikologi, sosiologi, antropologi). Dari perspektif fungsionalis (antropologis), sebuah peran dipandang sebagai sekumpulan harapan yang ditempatkan masyarakat pada individu tertentu sehingga muncul adanya harapan peran yang dilakoni. Harapan peran (role expectations) terdiri dari hak serta hak istimewa, tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban dari setiap orang mengenai posisi sosialnya dalam relasinya dengan orang-orang lain yang memiliki posisi-posisi lain dalam struktur sosial. Dengan demikian, peran menciptakan pola-pola teratur mengenai perilaku serta

mengukur keteramalan (predictability), yang tidak hanya memungkinkan individu untuk berfungsi secara efektif (karena mereka mengetahui apa yang diharapkan orang lain terhadap diri mereka), tetapi juga memungkinkan teoris-teoris sosial untuk membuat generalisasi mengenai suatu masyarakat.<sup>28</sup> Dengan kata lain, konsep peran merupakan sebuah aksi yang dijalankan oleh seseorang yang berhubungan dengan orang lain sesuai dengan identitas yang melekat pada orang tersebut.

Dalam kehidupan, realita yang terjadi bahwa setiap individu memiliki berbagai peran dimana setiap peran akan menuntut bagaimana seorang individu atau kelompok harus berperilaku sesuai dengan peran yang dijalankan.<sup>29</sup> Peranan disini didefinisikan sebagai seperangkat kewajiban yang harus dijalankan individu yang menempati strata sosial tertentu dengan melakukan apa yang menjadi bagiannya dalam peranan tersebut.<sup>30</sup> Misalnya peran dokter dibutuhkan untuk mengobati orang yang sakit atau seorang mahasiswa yang harus menjalankan perannya selaku mahasiswa dan sebagai status sosial harus ia tampilkan dalam perilaku (misalkan dalam bertutur kata atau berpakaian), sebagaimana yang diharapkan (mahasiswa bertindak layaknya mahasiswa yakni rajin, sopan, santun, baik budi pekertinya) karena ia memiliki hak selaku

---

<sup>28</sup> Juneman, *Teori-Teori Transorientasional Dalam Psikologi Sosial*, Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 2, 2011.

<sup>29</sup> Dani Vardiansyah, *Kultivasi Media Dan Peran Orangtua: Aktualisasi Teori Kultivasi Dan Teori Peran Dalam Situasi Kekinian*, Jurnal Komunikasi, Vol. 15, No. 1, 2018.

<sup>30</sup> Muntiawanthi, *Tantangan "Role"/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia*, Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA, Vol. 4, No. 2, 2017.

mahasiswa sebagaimana ia memiliki kewajiban selaku mahasiswa.<sup>31</sup> Sehingga teori peran secara umum berfokus pada salah satu karakteristik paling penting dari perilaku sosial, yakni adanya fakta bahwa manusia berperilaku dalam cara-cara yang berbeda dan dapat diprediksi tergantung dari situasi dan identitas sosial yang dimilikinya masing-masing.<sup>32</sup> Menurut Sutarto mengemukakan bahwa peran terdiri dari tiga aspek yang perlu diperhatikan, yakni antara lain:<sup>33</sup>

- a) Konsepsi peran, yakni merupakan kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan situasi keadaan tertentu pada individu
- b) Harapan peran, yakni harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu tentang bagaimana seseorang itu bertindak terhadap suatu kondisi.<sup>34</sup> Sementara harapan-harapan peran bervariasi sepanjang sejumlah kontinum yang mencakup:
  - (1) Keumuman dan kekhususan (generalitas dan spesifisitas), dalam harapan peran ini, menentukan secara persis perilaku yang diharapkan, sedangkan yang lain hanya terdapat garis-garis besar yang luas, yang

---

<sup>31</sup> Dani Vardiansyah, *Kultivasi Media Dan Peran Orangtua: Aktualisasi Teori Kultivasi Dan Teori Peran Dalam Situasi Kekinian*, Jurnal Komunikasi, Vol. 15, No. 1, 2018.

<sup>32</sup> Made Aristia Prayudi, Gusti Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, Diota Prameswari Vijaya, Luh Putu Ekawati, *Teori Peran Dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa*, Jurnal Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 4, No. 2, 2018.

<sup>33</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy J. Lengkong, dan Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RJMD Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 48, 2017.

<sup>34</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy J. Lengkong, dan Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RJMD Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 48, 2017.

memberikan pelaku peran pilihan-pilihan mengenai perilaku-perilaku yang dapat diterima.

(2) Ruang lingkup dan ekstensivitas serta, dalam harapan ruang lingkup sejumlah harapan tertentu membatasi ruang lingkup perilaku peran, dan memiliki relevansi terhadap ranah kehidupan seseorang yang sempit

(3) Kejelasan dan ketidakpastian.<sup>35</sup>

c) Pelaksanaan peran, yakni perilaku sesungguhnya atau aksi dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Apabila ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.<sup>36</sup>

Sementara pembagian peran menurut Soekanto dibagi menjadi tiga, yakni antara lain,

a Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya di dalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya

b Peran Partisipatif

---

<sup>35</sup> Juneman, *Teori-Teori Transorientasional Dalam Psikologi Sosial*, Jurnal Humaniora, Vol.2, No.2, 2011.

<sup>36</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy J. Lengkong, dan Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RJMD Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 48, 2017.

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri

c Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.<sup>37</sup>

Sementara menurut Biddle dan Thomas mengungkapkan bahwa peran juga merupakan pesan positif dan negatif yang diberikan oleh masyarakat umum kaitannya dengan perilaku yang dilakukan oleh seorang aktor atau orang yang melaksanakan suatu peran, berdasarkan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Kemudian orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial tersebut kaitannya dengan peran dibagi menjadi dua golongan, yakni,

- 1) *Actor* atau pelaku, merupakan orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu

---

<sup>37</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy J. Lengkong, dan Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RJMD Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 48, 2017.

2) *Target* (sasaran) atau orang lain, yaitu seseorang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilaku yang ditampilkan.<sup>38</sup>

Dari penjelasan di atas bisa disimpulkan bahwa aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan kelompok yang saling berhubungan satu sama lain sehingga menciptakan interaksi yang terjalin dan menyebabkan peran bekerja secara optimal.

Dari penjelasan pembagian peran di atas, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan tindakan individu atau suatu kelompok yang dilakukan berdasarkan identitas masing-masing individu atau kelompok dalam rangka mencapai suatu tujuan berdasarkan perannya agar peran tersebut dapat diterima dengan sebaik-baiknya.

## **2. Pengembalian Setoran Lunas**

Sementara pengembalian yang dimaksud disini yakni pengembalian setoran lunas dari pihak Kementerian Agama bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) kepada calon jemaah haji. Berikut adalah tahapan permohonan pengembalian setoran lunas Bipih menurut KMA No 494 Tahun 2020 antara lain:

- 1) Jemaah membawa bukti asli setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank penerima setoran (BPS) Bipih

---

<sup>38</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta, Rajawali Pers: 2015), hlm. 216.

2) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya

3) Nomor telepon yang bisa dihubungi<sup>39</sup>

Dari penjelasan di atas maka pengembalian setoran lunas merupakan proses yang ditempuh untuk melakukan pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji yang sudah dibayarkan oleh jemaah dengan pengajuan beberapa dokumen. Jemaah yang sudah melakukan tahapan di atas maka langkah selanjutnya akan ditangani oleh seksi PHU KanKemenag Kab/Kota dan akan dihubungi jika sudah disetujui proses pengajuan pengembalian setoran lunas.

### **3. Biaya Haji**

Biaya haji merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan jemaah haji untuk mendapatkan porsi haji. Sementara, untuk melaksanakan haji di Indonesia dikenal dengan nama Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Sebelum dikeluarkannya UU No.17/1999 tentang Penyelenggaraan Haji, biaya haji disebut dengan Ongkos Naik Haji (ONH). Penetapan BPIH dilakukan oleh Presiden atas usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Dengan kata lain, penyusunan BPIH dilakukan secara

---

<sup>39</sup><https://haji.kemenag.go.id/v4/haji-2020-batal-begini-prosedur-pengembalian-setoran-lunas-bipih-reguler> diakses pada tanggal 10 April 2021 Pukul 19:56 WIB

konsultatif antara Pemerintah dengan DPR RI. Selanjutnya, besaran BPIH yang sudah disepakati dituangkan dalam Keputusan Presiden (Keppres).<sup>40</sup>

Dalam penentuan BPIH telah diatur sesuai dengan mekanisme yang ada di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Penetapan BPIH ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan haji dan Umroh, pada Pasal 48 (1) Besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden paling lama 30 (tiga puluh) Hari setelah usulan BPIH mendapatkan persetujuan dari DPR RI. Pasal (2) Besaran BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang bersumber dari Biph, Nilai Manfaat, Dana Efisiensi, dan/atau sumber lain yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan dari DPR-RI.<sup>41</sup>

Berdasarkan laporan keuangan Penyelenggaraan ibadah haji, ada 12 komponen utama BPIH yakni antara lain penerbangan, akomodasi, living cost, maslahat'ammah (general sevice fee di Armina), konsumsi, angkutan darat, operasional, perbekalan, pembinaan, penyuluhan dan pelatihan, sewa, pemeliharaan, dan beban lainnya. Selain itu, komponen biaya sumber dana berasal dari sumber lain, yakni *direct cost*, *indirect cost* dan APBN. *Direct*

---

<sup>40</sup> Mochammad Arif Budiman dan Dimas Bagus Wiranata Kusuma, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*, Jurnal Hukum Islam, Vol. 14, Nomor 1, 2016.

<sup>41</sup> Isabella dan Firdaus Komar, *Kebijakan Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*, Jurnal Pemerintahan Dan Politik, Volume 5 No. 2, 2020.

*cost* merupakan dana yang disetorkan oleh jemaah haji, umumnya digunakan hanya untuk beban penerbangan, sebagai akomodasi di Makkah dan living cost sebesar SAR1500, atau lebih kurang Rp 5.568.000,-. Beban yang selain unsur-unsur di atas merupakan bagian dari *indirect cost* yang sesungguhnya berasal dari subsidi yang diambilkan dari nilai manfaat, hasil pengelolaan dana oleh BPKH.<sup>42</sup>

Sementara itu, biaya haji per embarkasi tahun 2020 berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Tahun Nomor 6 Tahun 2020 yang berisi aturan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) untuk jemaah haji reguler serta Petugas Haji Daerah (PHD) dan Pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).<sup>43</sup> Berikut adalah daftar besaran Bipih 1441H/2020M jemaah haji reguler per embarkasi,

**Tabel 1 Besaran BPIH Tahun 2020 Per Embarkasi**

<b>Embarkasi</b>	<b>Besaran Bipih</b>
Aceh	Rp 31.454.602
Medan	Rp 32.172.602
Batam	Rp 33.083.602
Padang	Rp 33.172.602
Palembang	Rp 33.073.602
Jakarta	Rp 34.772.602
Kertajati	Rp 36.113.602
Solo	Rp 35.972.602
Surabaya	Rp 37.577.602
Banjarmasin	Rp 36.927.602
Balikpapan	Rp 37.052.602.
Lombok	Rp 37.332.602
Makassar	Rp 38.352.602

<sup>42</sup> <https://bpkh.go.id> diakses pada tanggal 20 Maret 2021 Pukul 22:00 WIB

<sup>43</sup> <https://haji.kemenag.go> diakses pada tanggal 20 maret 2021 Pukul 20:01 WIB

Berdasarkan tabel bipih di atas dalam penelitian yang dilakukan oleh Budiman & Kusuma, menyebutkan bahwa biaya penerbangan Indonesia-Arab Saudi menggunakan bentuk US\$, sedangkan untuk biaya operasional perjalanan ibadah haji di Indonesia tetap dalam bentuk hitungan rupiah. Berikut penjelasannya,

- 1) Adanya biaya transportasi berupa biaya penerbangan yang harus dikeluarkan oleh pemerintah kepada pihak penerbangan yang dilakukan secara charter untuk mengangkut jemaah haji Indonesia menuju Arab Saudi.
- 2) Adanya biaya operasional yang digunakan sebagai penyelenggaraan operasional di negara tersebut dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia kepada pihak yang menyediakan layanan ibadah haji selama berada di Arab Saudi.
- 3) Adanya biaya operasional dalam negeri (Indonesia) berupa biaya yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan operasional ibadah haji yang terdiri dari biaya operasional pusat, biaya operasional daerah, biaya operasional di embarkasi, airport tax, dan biaya jasa administrasi bank.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Nur Syamsyah, *Maqashid Syariah Dalam Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)*, Haramain: Jurnal manajemen Bisnis, Vol. 1, No. 1, Januari 2021, hlm. 49

Penjelasan lebih lanjut terkait komponen biaya perorangan/individu bagi jemaah haji meliputi beberapa hal, yakni antara lain:

- 1) Biaya transportasi dari tanah air ke Arab Saudi (pergi-pulang)
- 2) Pemandokan di Makkah, pemandokan di Madinah, biaya hidup (living cost) selama di Tanah Suci
- 3) Pelayanan umum (general service)
- 4) konsumsi selama di Arab Saudi
- 5) Transportasi antarkota perhajian dan angkutan barang bawaan
- 6) Akomodasi di asrama haji embarkasi dan dokumen perjalanan haji.<sup>45</sup>

Secara keseluruhan dari komponen di atas pembayarannya dilakukan kepada pihak ketiga yang fluktuasi harganya mengikuti perkembangan pasar dan sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang bersifat ekonomis maupun politis. Kenaikan biaya tiap-tiap komponen tersebut berpengaruh pada kenaikan besaran biaya penyelenggaraan ibadah haji yang tentunya harus ditanggung oleh jemaah haji. Biaya inilah yang kemudian disebut dengan biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) yang harus dibayar oleh calon jemaah haji.

Dengan demikian yang dimaksud dengan pengembalian biaya setoran lunas adalah pengembalian sejumlah uang melalui Kementerian Agama

---

<sup>45</sup> Achmad Nidjam, *Akuntabilitas Informasi Biaya Penyelenggaraan Haji*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 14, No. 1, 2017.

Kabupaten atau Kota yang sudah dibayarkan oleh calon jemaah haji pada proses pelunasan biaya ibadah haji dengan memenuhi syarat yang ada.

## **B. Batal Haji Akibat Pandemi COVID-19**

### **1. Batal Haji**

Batal haji terdiri dari batal dan haji. Batal menurut KBBI yakni tidak berlaku, tidak sah, tidak jadi dilangsungkan.<sup>46</sup> Sehingga batal artinya sesuatu yang tidak jadi dilangsungkan karena suatu halangan tertentu. Sementara haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.<sup>47</sup> Sehingga batal haji merupakan rangkaian yang menyangkut kegiatan pembatalan administratif terkait ibadah haji serta pencabutan nomor porsi jemaah haji atau dengan kata lain tidak jadi dilangsungkan keberangkatan ibadah haji karena suatu hal.

Sesuai dengan KMA Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M, memutuskan bahwa pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441H/2020M bagi seluruh warga negara Indonesia yang menggunakan kuota haji pemerintah dan visa haji mujamalah.

---

<sup>46</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 12 Maret 2021 Pukul 21:29 WIB

<sup>47</sup> <https://kemenag.go.id> diakses pada tanggal 2 Februari Tahun 2021 Pukul 20:45 WIB Undang-Undang No.8 Tahun 2019

Sehingga ketentuan sebagaimana yang dimaksud di atas akibat pembatalan keberangkatan jemaah haji diantaranya:

- a) Jemaah haji reguler dan jemaah haji khusus yang telah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M menjadi jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442H/2021M
- b) Setoran pelunasan Bipih pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441H/2020M akan disimpan dan dikelola secara terpisah oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH)
- c) Nilai manfaat hasil pengelolaan setoran pelunasan Bipih sebagaimana dimaksud dalam huruf b diberikan penuh oleh BPKH kepada jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pemberangkatan kelompok terbang (kloter) pertama pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442H/2021M
- d) Setoran pelunasan Bipih sebagaimana dimaksud di atas dapat diminta kembali oleh jemaah haji
- e) Petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dinyatakan batal dan Gubernur dapat mengusulkan kembali nama petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021M
- f) Pembimbing dari unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441H/2020M

dinyatakan batal, Biph dikembalikan, dan KBIHU dapat mengusulkan nama pembimbing pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442H/2021M

g) Semua paspor jemaah haji, petugas haji daerah, dan pembimbing dari unsur KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dikembalikan pada pemilik masing-masing.<sup>48</sup>

Sementara untuk pedoman pembatalan haji reguler tertuang dalam Keputusan Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler meliputi,

1. Pembatalan nomor validasi
2. Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran awal BPIH reguler
3. Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran lunas BPIH reguler
4. Pembatalan pendaftaran jemaah haji setoran lunas BPIH secara otomatis<sup>49</sup>

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengembalian biaya setoran lunas batal haji merupakan serangkaian proses administrasi yang dilakukan calon jemaah haji dalam rangka pengembalian kembali setoran lunas biaya perjalanan haji akibat batal haji tanpa menghapus atau menggeser nomor porsi dari calon jemaah haji.

---

<sup>48</sup> <https://haji.kemenag.go> (KMA Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M) diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 22:27 WIB

<sup>49</sup> <https://haji.kemenag.go> (Keputusan Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler) diakses pada tanggal 31 Maret 2021 Pukul 22:35 WIB

## 2. Pandemi COVID-19

### a. Pengertian dan Sejarah COVID-19

Seperti yang sudah diketahui bahwa hampir negara di seluruh dunia mengalami wabah penyakit virus corona atau biasa disebut COVID-19. Sudah hampir kurang lebih satu tahun, Indonesia khususnya menghadapi pandemi COVID-19 dan belum berakhir hingga saat ini. Wabah COVID-19 dikatakan sebagai pandemi kerana telah menyerang manusia dalam jangkauan yang lebih besar bahkan akan mengancam kawasan yang lebih luas seperti negeri, negara, benua atau negara yang sekiranya tidak bisa dibendung dan dibiarkan menyebar. Diantara ciri-ciri dari pandemi COVID-19 yakni daya tahan tubuh atau imun yang lemah sehingga menyerang tubuh dan mudah menyebar dengan cepat sehingga menyebabkan kematian dengan jumlah yang tinggi.<sup>50</sup> COVID-19 sendiri merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* atau SARS-Cov-2). Nama COVID-19 diberikan oleh WHO (World Health Organization) kerana virus ini merupakan keluarga besar Coronavirus yang dapat menyerang hewan dan manusia. Ketika menyerang manusia, Coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory syndrome*), dan SARS (*severe acute respiratory syndrome coronavirus*).

---

<sup>50</sup> Hasanulddin Mohd dkk, *Implikasi Pandemik COVID-19 Terhadap Ibadah Haji Dan Umrah Musim 1441h Serta Penyesuaiannya Menurut Fiqah Mazhab Syafie*, Qalam : Journal Islamic and Humanities Research, Vol. 1, No. 1, 2021.

COVID-19 merupakan coronavirus jenis baru yang ditemukan di Kota Wuhan, China pada tahun 2019.<sup>51</sup> Penyakit jenis ini mudah menular sehingga penyebarannya sangat cepat dan tidak terkendali.

Dari data yang ada berdasarkan perspektif historis Corona pertama kali menginfeksi manusia pada pertengahan tahun 1960. Dari banyaknya virus yang menginfeksi manusia beberapa diantaranya adalah 229E (alpha Coronavirus), NL63 alpha Coronavirus), OC43 (beta Coronavirus), HKU1 (beta Coronavirus), MERS-Cov (beta Coronavirus yang menyebabkan MERS), SARS-Cov (beta Coronavirus yang menyebabkan SARS) dan SARS-Cov-2 (novel Coronavirus yang menyebabkan COVID-19).<sup>52</sup>

Sejak coronavirus ditemukan, penyakit ini cepat menyebar secara luas dibanyak negara sehingga menyebabkan pandemi global. Berdasarkan data yang terkonfirmasi, hampir 185 negara terjangkit coronavirus dan dilaporkan terdapat 2.329.539 kasus, diantaranya jumlah yang meninggal dunia ada 160.717 orang dan 595.229 bisa disembuhkan.<sup>53</sup> Sementara pada 28 Februari tahun 2021 terkonfirmasi turun hampir 50.000 orang, sementara untuk kasus kematian COVID-19 harian berkurang hampir 2.000 jiwa jika dibandingkan dengan hari kemarin. Namun, angka penambahan pasien COVID-19 masih

---

<sup>51</sup> Adib Rifqi Setiawan, *Lembar Kegiatan Piterasi Sainifik Untuk Pembelajaran Jarak Jauh Topik Penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19)*, Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol. 2, No. 1, 2020.

<sup>52</sup> Eko Zulfikar, *Tindakan Preventif atas Penyebaran COVID-19 dalam Perspektif Hadis*, Diroyah : Jurnal Studi Ilmu Hadis, Vol. 5, No. 1, 2020.

<sup>53</sup> Adib Rifqi Setiawan, *Lembar Kegiatan Piterasi Sainifik Untuk Pembelajaran Jarak Jauh Topik Penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19)*, Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol. 2 No. 1, 2020.

lebih di atas 350.000 jiwa per hari, sedangkan kasus kematian COVID-19 bertambah lebih dari 8.000 orang per tanggal 28 Februari tahun 2020.<sup>54</sup>

Hal ini tentu bukan jumlah yang sedikit mengingat dari hari ke hari jumlahnya semakin bertambah banyak penderita COVID-19. Sementara COVID-19 masuk ke Indonesia sekitar bulan maret 2020 karena terpapar dengan penderita asal Jepang. Setelah kasus ini, kasus lain bermunculan hingga terhitung pada 29 maret 2021 total kasus COVID-19 berjumlah 1,5 juta diantaranya 1,34 juta orang sembuh dan 40.581 orang meninggal dunia.<sup>55</sup>

#### **b. Gejala Penyakit COVID-19**

Berdasarkan data yang diterima, usia rata-rata pasien yang terinfeksi COVID-19 adalah rentang umur 47-56 tahun untuk laki-laki dan terdiri dari lebih setengah kasus dengan masa inkubasi rata-rata adalah 5,2 hari. Hampir 98% dari mereka yang mengalami gejala akan berkembang dalam kurun waktu 11,5 hari (5, 16, 19, 22, 42).<sup>56</sup> Sementara untuk tingkat kematian penderita COVID-19 sangat bervariasi dari 1-900 pasien berusia 18 hingga 29 tahun, menjadi 1 dari 34 berusia 50 hingga 64 tahun, dan 1 dari 3 berusia 85 tahun atau lebih.

---

<sup>54</sup><https://www.pikiran-rakyat.com/intenasional/pr-011509889/update-corona-dunia-28-februari-2021-turun-hampir-2000-jiwa-kasus-kematian-COVID-19-harian-masih-tinggi> diakses pada tanggal 23 Maret 2021 Pukul 22:19 WIB

<sup>55</sup> <https://COVID-19.go.id> diakses pada tanggal 30 Maret 2021 Pukul 13:57 WIB

<sup>56</sup> Ranganath Muniyyapa dan Sriram Gubbi, *COVID-19 pandemic, coronaviruses, and diabetes mellitus*, Am J Physiol Endocrinol Metab, Vol. 318, 2021.

COVID-19 biasanya bisa masuk melalui mata, mulut, atau hidung lalu melintasi dan melewati tenggorokan sehingga mengakibatkan batuk pada seseorang yang terpapar virus ini. Pada beberapa penderita biasanya virus memasuki paru-paru dan dapat menyebabkan pneumonia.<sup>57</sup> Pneumonia merupakan kondisi dimana seseorang mengalami infeksi yang terjadi pada kantung-kantung udara dalam paru-paru orang tersebut.<sup>58</sup> Selain itu, beberapa manifestasi klinis COVID-19 yang bervariasi dan termasuk dalam status karier asimtomatik dan penyakit pernafasan akut (ISPA). Gejala yang ditimbulkan dari karier asimtomatik serupa dengan pasien gejala COVID-19 pada umumnya. Sedangkan dengan penyakit ISPA bermanifestasi dengan gejala yang ditimbulkan berupa demam, kelelahan, pernapasan (batuk, dispnea) atau dengan timbulnya gejala gastrointestinal yang berupa mual, diare, muntah dan tidak ada kelainan yang signifikan pada dada.<sup>59</sup> Sehingga, masing-masing gejala yang ditimbulkan dari coronavirus sangat beraneka ragam tergantung pada setiap orang yang yang tertularnya. Tetapi pada umumnya mereka yang tertular COVID-19 gejala umumnya yakni demam tinggi sekitar 38<sup>0</sup>C , batuk kering dan sesak napas. Jika ada seseorang yang dalam kurun waktu 14 hari sebelum gejala tersebut muncul pernah melakukan

---

<sup>57</sup> W. Joost Weirsinga dan Hallie C. Prescott, *What is COVID-19?*, *Jama Patient Page*, Vol. 324, No. 8, 2020.

<sup>58</sup> <https://www.halodoc.com/kesehatan/pneumonia> diakses pada tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10:26 WIB

<sup>59</sup> Ranganath Muniyappa dan Sriram Gubbi, *COVID-19 pandemic, coronaviruses, and diabetes mellitus*, *Am J Physiol Endocrinol Metab*, Vol. 318, 2021.

perjalanan panjang atau jauh di tempat yang terjangkit COVID-19 atau pernah kontak secara langsung dengan pasien penderita COVID-19, maka orang tersebut perlu melakukan pemeriksaan secara laboratorium untuk mengetahui lebih lanjut. Dikarenakan gejalanya mirip dengan flu sehingga jika mengalami gejala tersebut ada baiknya segera menemui dokter.<sup>60</sup> Namun, untuk gejala penderita COVID-19 yang paling umum biasanya ditandai dengan demam, batuk kering serta kelelahan. Sementara, penderita dengan gejala yang sedikit tidak umum diantaranya:

- 1) Rasa tidak nyaman dan nyeri
- 2) Nyeri tenggorokan
- 3) Diare
- 4) Konjungtivitas (mata merah)
- 5) Sakit kepala
- 6) Hilangnya indra perasa dan penciuman
- 7) Ruam pada kulit atau perubahan warna pada jari tangan atau jari kaki

Sementara penderita dengan gejala yang serius diantaranya:

- 1) Kesulitan bernapas atau sesak dada
- 2) Nyeri dada atau rasa tertekan pada dada
- 3) Hilangnya kemampuan berbicara atau bergerak.

Dari beberapa gejala tersebut, umumnya akan muncul 5-6 hari setelah seseorang pertama kali terinfeksi virus ini, tetapi bisa juga rentang waktu

---

<sup>60</sup> <https://www.kemendes.go.id> diakses pada tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11:15 WIB

hingga 14 hari setelah terinfeksi.<sup>61</sup> Sehingga perlu diperhatikan dengan baik agar dapat penanganan yang tepat jika tiba-tiba terjadi gejala tersebut.

### **c. Tindakan Preventif Mencegah COVID-19**

Maraknya penularan COVID-19 yang semakin tinggi dari hari ke hari menyebabkan banyak permasalahan yang ditimbulkan, karena COVID-19 secara tidak kasat mata dapat dengan mudah menular ke orang lain dan penularannya bisa terjadi lewat kegiatan yang mungkin dianggap remeh oleh kebanyakan manusia. Di antara lain penularan COVID-19 bisa melalui percikan udara saat batuk, bersin, atau bahkan ketika berbicara serta kontak fisik dengan orang yang terinfeksi COVID-19.<sup>62</sup> Dengan kata lain, penularan COVID-19 bisa melalui mulut, hidung, mata bahkan berjabat tangan secara langsung kontak fisik dengan penderita. Dengan demikian, terapkan protokol kesehatan apabila hendak melakukan aktivitas di luar rumah agar dapat terhindar dari segala macam bentuk penyebaran virus COVID-19, karena penyebarannya yang mudah sehingga perlu juga memperhatikan pola makan dan kesehatan diri. Beberapa tindakan preventif yang perlu dilakukan sesuai anjuran pemerintah yakni antara lain:

---

<sup>61</sup> <https://www.who.int> diakses pada tanggal 30 Maret 2021 Pukul 14:09 WIB

<sup>62</sup> Muhammad Rasyid Ridho, *Wabah Penyakit Menular Dalam Sejarah Islam Dan Relevansinya Dengan COVID-19*, Juspi : Jurnal Sejarah Peradaban Islam, Vol. 4, No. 1, 2020.

- 1) Menjaga kebersihan dengan selalu mencuci tangan dengan sabun setiap kali setelah melaksanakan aktivitas baik di luar rumah maupun di dalam rumah
- 2) Menjaga jarak minimal 2 meter ketika berada di luar rumah (physical distancing)
- 3) Gunakan masker saat beraktivitas di tempat umum atau keramaian termasuk saat pergi ke luar rumah
- 4) Jangan menyentuh mata, mulut dan hidung sebelum mencuci tangan
- 5) Tingkatkan daya tahan tubuh dengan pola hidup yang sehat
- 6) Hindari kontak dengan penderita COVID-19
- 7) Tutup mulut dan hidung dengan tangan atau tisu saat batuk atau bersin.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> <https://alodokter.com/COVID-19> diakses pada tanggal 4 April 2021 Pukul 20:46 WIB

### **BAB III**

## **Gambaran Umum Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi COVID-19 di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang**

### **A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Pemalang**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang terletak di Jl. Mochtar No. 11, Kebondalem, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52312. Kantor Kemenag Kabupaten Pemalang buka dari hari senin sampai jumat pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Kantor Kemenag Pemalang berdiri pada tahun 1967 dengan nama Kantor Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Pemalang atau yang sekarang disebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang yang berlokasi di Pemalang. Saat ini Kepala Kantor Kementerian Agama Pemalang adalah H. Fahrur Rozi, S.Ag, M.S.I.

Tugas dan Fungsi yang terdapat di Kemenag Pemalang di sebutkan sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang telah ditetapkan pada tanggal 16 Agustus dan diundangkan di Jakarta pada tanggal 24 Agustus 2012, terdiri atas :

1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
3. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

4. Seksi Pendidikan Madrasah
5. Seksi Pendidikan Agama Islam
6. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
7. Penyelenggara Syariah
8. Kelompok Jabatan Fungsional<sup>64</sup>

Adapun tugas untuk masing-masing seksi dijelaskan pada pasal 430, yaitu :

a. Subbagian Tata Usaha

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kementerian Agama.

b. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang masyarakat Islam.

c. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggara haji dan umroh.

d. Seksi Pendidikan Madrasah

---

<sup>64</sup> Data Kementerian Agama Kabupaten Pemalang Tahun 2021

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan Madrasah.

e. Seksi Pendidikan Agama Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan Agama Islam.

f. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

g. Penyelenggara Syariah

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 429 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan Syariah.<sup>65</sup>

Sedangkan pada Bab IV pasal 105 dinyatakan bahwa kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai jenis jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahlian yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

---

<sup>65</sup> Data Kementerian Agama Kabupaten Pematang Tahun 2021

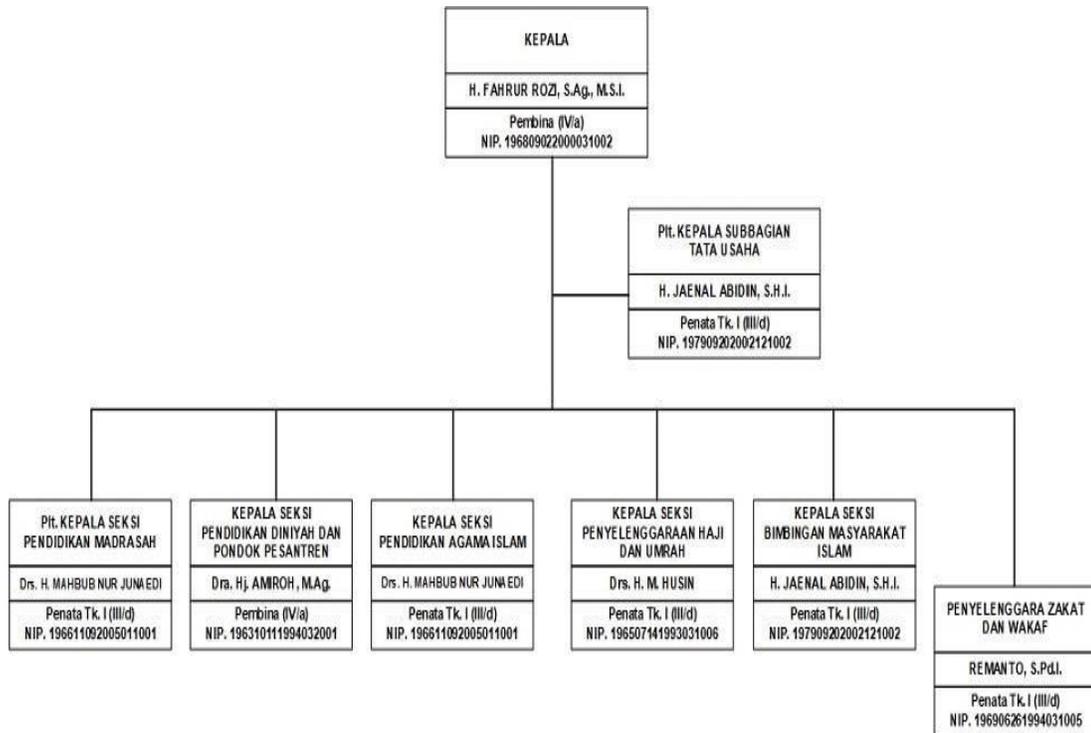
Berikut struktur pegawai Kemenag Pematang berdasarkan PMA No. 19

Tahun 2019

- i. Kepala Kemenag  
H. Fahrur Rozi, S.Ag, M.S.I
- ii. Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha  
H. Jaenal Abidin, S.H.I
- iii. Plt. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah  
Drs. H. Mahbub Nur Junaedi
- iv. Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren  
Dra. H. Amiroh, M. Ag
- v. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam  
Drs. H. Mahbub Nur Junaedi
- vi. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Drs. H. M. Husin
- vii. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam  
H. Jaenal Abidin, S.H.I
- viii. Kepala Seksi Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf  
Remanto, S.Pdi.

## Struktur Pegawai Kemenag Pemalang berdasarkan PMA No. 19 Tahun 2019

### Sumber Kemenag Pemalang



**Gambar 1**

### Sumber Kemenag Pemalang

#### 1. Visi dan Misi Kemenag Pemalang

Sesuai dengan Peraturan KMA Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024. Visi Kementerian Agama Kabupaten Pemalang adalah sebagai berikut,

##### a. Visi

Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- 6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

**2. Tugas dan Fungsi Kemenag Peralang**

Berdasarkan PMA RI Nomor 13 Tahun 2017 Pasal 7 tugas Kementerian Agama yakni melaksanakan tugas kantor dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara fungsi kantor Kementerian Agama sesuai dengan PMA Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 8 yakni sebagai berikut,

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota.

- 2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah
- 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan
- 4) Pembinaan kerukunan umat beragama
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program, dan
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.<sup>66</sup>

### **3. Peran Kemenag Kabupaten Pemalang**

Peran merupakan bagian dari tanggung jawab yang dipegang oleh individu maupun kelompok serta dilaksanakan sesuai dengan kedudukannya. Demikian pula dengan peran dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap tugas yang diemban. Salah satunya yakni peran Kemenag dalam pelayanan ibadah haji. Berikut hasil wawancara dengan pihak Kemenag Kabupaten Pemalang terkait peran yang sudah dilaksanakan oleh Kemenag Kabupaten Pemalang dalam pelayanan ibadah haji,

---

<sup>66</sup>Data Kementerian Agama Kabuapten Pemalang Tahun 2021

- a. Memberikan pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)  
Penyelenggaraan PTSP ini merupakan kegiatan penyelenggaraan yang prosesnya bersifat satu pintu dan satu tempat dalam pelaksanaan tugas. Tujuan adanya PTSP pada bidang PHU dimaksudkan agar segala aktivitas pelayanan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dari mulai proses perizinan, pendaftaran ibadah haji, hingga konsultasi. Sehingga proses pelayanan terkait pendaftaran ibadah haji maupun pelayanan lain akan lebih efektif dan transparan.
- b. Meningkatkan pelayanan melalui web Kemenag  
Pihak Kemenag menyebutkan bahwa jemaah maupun masyarakat yang ingin menghubungi atau sekedar mencari informasi bisa melalui web Kemenag Kabupaten Pematang Jaya sehingga memudahkan akses untuk pelayanan tersebut. Pada web Kemenag juga disediakan informasi serta kontak kantor Kemenag. Selain itu, setiap ada informasi penting baik seputar ibadah haji maupun info terbaru lainnya akan disebarkan melalui web Kemenag.
- c. Memberikan ruangan khusus untuk jemaah haji  
Pelaksanaan yang terkait pendaftaran, pembatalan maupun konsultasi seputar ibadah haji, pihak Kemenag Kabupaten Pematang Jaya menyediakan ruangan khusus. Hal ini dikarenakan ruangan PTSP yang sempit, sedangkan setiap hari jumlah jemaah yang mendaftar maupun sekedar konsultasi bisa dikatakan melampaui jumlah kursi pada ruangan PTSP,

sehingga untuk memberikan pelayanan terbaik maka Kemenag menyediakan ruangan khusus untuk menghindari berdesakkan dikarenakan adanya pandemi.<sup>67</sup>

#### **4. Tugas dan Fungsi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah)**

Tugas PHU adalah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Fungsi dari PHU sendiri antara lain ialah :

- 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan dan pembinaan dibidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelola keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji, dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Berikut daftar petugas Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya

i. Kepala Seksi (Kasi) PHU

Drs. H. M. Husin

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Pematang Jaya Tanggal 6 September 2021

- ii. Penyusun Bahan Pembatalan dan Pendaftaran Haji  
Drs. Amir Hamzah
- iii. Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH  
Umayah, S.Ag
- iv. Administrasi  
Yulina Kusriatun  
Toto Subagyo  
Safi'un

## **B. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi**

### **Covid-19**

Tahapan pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji dijelaskan secara rinci pada KMA No 494 Tahun 2020 dan dibagi menjadi tiga proses, yakni pertama prosedur pengembalian setoran lunas pada jemaah haji reguler, kedua prosedur pengembalian setoran lunas kepada jemaah haji khusus, ketiga prosedur pengembalian setoran lunas kepada petugas haji daerah dan pembimbing KBIH. Berikut penjelasan dari ketiga prosedur pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji tahun 2020:

#### **1. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Jemaah Reguler Sesuai KMA**

Berdasarkan ketentuan KMA Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan jemaah calon haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020

disitu dijelaskan juga prosedur pengembalian biaya setoran lunas ibadah haji dan syarat jemaah haji yang dapat melakukan pengembalian setoran lunas yakni jemaah haji yang telah melunasi Bipih pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/ 2020 M menjadi Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/ 2021 M. Berikut tahapan pengembalian setoran lunas bagi jemaah haji reguler di Kemenag Kabupaten Pemaalng Tahun 2020:

- a. Tahap Pendaftaran, yakni jemaah harus mendaftarkan diri kepada ketua rombongan kemudian nama-nama yang sudah masuk akan disetorkan kepada pihak PHU untuk ditindaklanjuti.
- b. Mendatangi kantor PHU Kemenag Kabupaten Pemaalng guna mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (KanKemenag Kab/Kota) dengan menyertakan:
  - a) Bukti setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih
  - b) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji dan memperlihatkan aslinya
  - c) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya, dan
  - d) Nomor telepon yang bisa dihubungi.
- c. Kepala Seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada KanKemenag Kab/Kota wajib melakukan verifikasi dan validasi

terhadap seluruh dokumen permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih yang diajukan jemaah haji

- d. Kepala Seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan input data pembatalan setoran pelunasan Bipih pada aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah
- e. Kepala KanKemenag Kab/Kota mengajukan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi
- f. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan Jemaah Haji pada aplikasi SISKOHAT
- g. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPPKH)
- h. BPS Bipih setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran lunas Bipih ke rekening jemaah haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran pelunasan pada aplikasi SISKOHAT.

Apabila jemaah haji yang bersangkutan meninggal dunia, maka nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dan menjadi jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji Tahun 1442 H/2021 M selama kuota haji Indonesia masih tersedia.<sup>68</sup>

Berdasarkan data yang masuk satu dari tiga jemaah haji reguler yang melakukan penarikan setoran lunas. Penarikan setoran lunas ini didasari oleh adanya kebutuhan kepentingan pribadi dari calon jemaah tersebut. Sehingga proses pengembalian setoran ini berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.



**Gambar 2 Alur Pengembalian Pelunasan Bipih bagi Jemaah Haji Reguler**

<sup>68</sup> Wawancara dengan Pak Toto Selaku Staff bagian administrasi Tanggal 2 September 2021

## **2. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Jemaah Haji Khusus**

### **Sesuai KMA**

Sama seperti syarat pengembalian setoran lunas pada jemaah haji reguler yakni jemaah yang telah melunasi Bipih tahun 2020, maka untuk proses pengembalian kepada jemaah haji khusus ada sedikit perbedaan dengan jemaah haji reguler, berikut penjelasannya,

- 1) Jemaah haji mendaftarkan diri bahwa akan melakukan pengembalian setoran lunas kepada ketua rombongan lalu mendatangi kantor Kemenag Kabupaten Pematang Jaya guna menindaklanjuti proses pengembalian setoran lunas dan mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada pihak Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) tempat jemaah haji mendaftar dengan menyertakan:
  - a) bukti asli setoran lunas Bipih khusus yang dikeluarkan BPS Bipih khusus;
  - b) nomor rekening USD dollar atau Rupiah atas nama jemaah haji;
  - c) nomor telepon jemaah haji.
- b. Direktur Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen pengajuan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih khusus.
- c. Direktur PIHK mengajukan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih khusus secara tertulis dan dikirim secara elektronik kepada

Direktur Bina Umrah dan Haji khusus dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag provinsi setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.

- d. Direktur Bina Umrah dan Haji khusus menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih khusus dari Direktur PIHK dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan Bipih khusus pada aplikasi SISKOHAT.
- e. Direktur Bina Umrah dan Haji khusus atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih khusus secara tertulis kepada BPKH
- f. BPS Bipih khusus setelah menerima SPM dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran lunas Bipih khusus ke rekening jemaah haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran pelunasan Bipih khusus pada aplikasi SISKOHAT.
- g. Dalam hal rekening jemaah haji bukan dalam bentuk rekening USD, BPS Bipih khusus dapat melakukan konversi kurs pada saat transaksi dilakukan .<sup>69</sup>

Apabila jemaah haji yang bersangkutan meninggal dunia, nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Pak Toto Selaku Staff bagian administrasi Tanggal 2 September 2021

keluarga dan menjadi jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M selama kuota haji Indonesia masih tersedia.



Gambar 3 Alur Pengembalian Setoran Pelunasan Bipih Khusus

Pada kasus ini tidak ada jemaah haji khusus yang melakukan pengembalian setoran lunas kepada pihak Kemenag Kabupaten Pematang.

### 3. Prosedur Pengembalian Biaya Setoran Lunas Bagi Petugas Haji Daerah, Pembimbing dari unsur KBIHU dan Bipih Sesuai KMA

Berbeda dengan prosedur pengembalian setoran lunas bagi jemaah haji reguler dan jemaah haji khusus, maka proses pengembalian setoran lunas bagi petugas haji daerah dan pembimbing dari KBIHU punya perbedaan yang signifikan pada dokumen yang diperlukan, berikut penjelasannya,

1. Status petugas haji daerah pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dibatalkan dan dapat diusulkan kembali oleh Gubernur pada

penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Bipih dikembalikan melalui rekening yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah dengan prosedur sebagai berikut,

a) Pemerintah Daerah provinsi mengajukan permohonan pengembalian setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi dengan menyertakan:

- 1) Bukti asli setoran Bipih yang dikeluarkan oleh BPS Bipih;
- 2) Nomor rekening atas nama Pemerintah Daerah; dan
- 3) Daftar nama dan nomor porsi Petugas Haji Daerah

2) Kepala Bidang yang membintangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kanwil Kemenag Provinsi wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen pengajuan permohonan pengembalian setoran Bipih.

3) Kepala bidang yang membindangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan input data pembatalan setoran Bipih pada aplikasi SISKOHAT setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.

4) Kepala Kanwil Kemenag Provinsi mengajukan permohonan pembatalan setoran Bipih secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.

- 5) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran Bipih Petugas Haji Daerah dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran Bipih Petugas Haji Daerah pada aplikasi SISKOHAT.
- 6) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian setoran Bipih secara tertulis kepada BPKH c.q. Badan Pelaksana BPKH.
- 7) BPS Bipih setelah menerima SPM dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran Bipih ke rekening Pemerintah Daerah dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran Bipih pada aplikasi SISKOHAT.



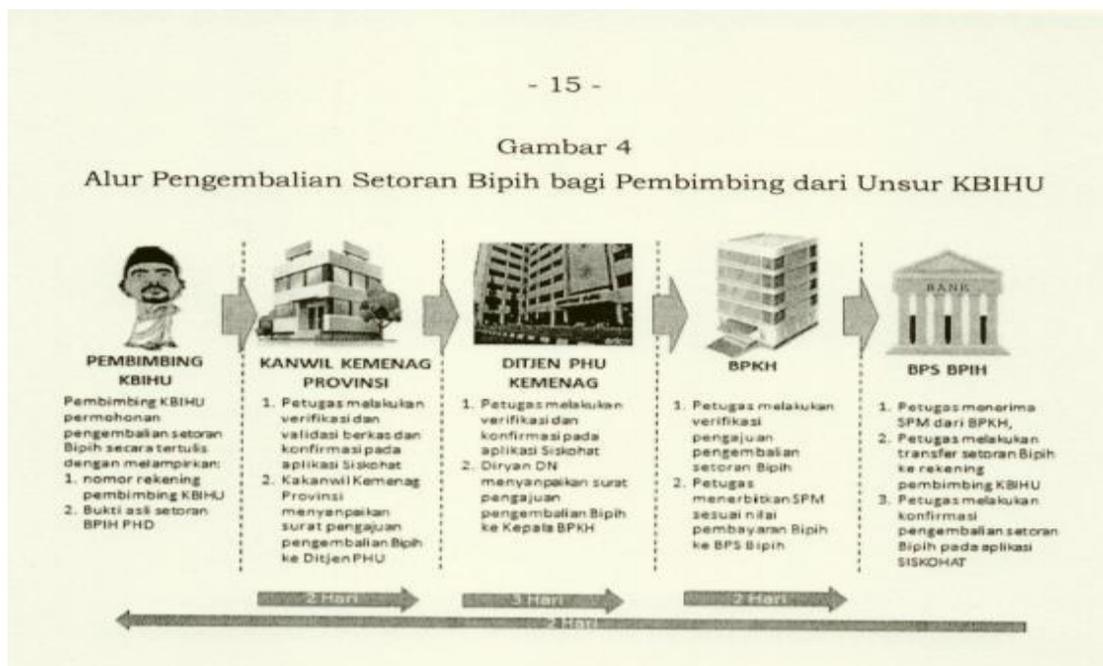
**Gambar 4 Alur Pengembalian Setoran Lunas Petugas Haji Daerah**

Sementara bagi pembimbing dari unsur KBIHU yang telah melakukan pembayaran Bipih berlaku ketentuan:

- a) Status pembimbing dari unsur KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M dibatalkan dan dapat disusulkan kembali oleh KBIHU pada penyelenggara ibadah haji tahun 1442 H/2021 M sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Bipih dikembalikan melalui rekening pembimbing dengan prosedur sebagai berikut,
  - 1) Pembimbing mengajukan permohonan pengembalian setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala KanKemenag Kab/Kota dengan menyertakan:

- a) Bukti asli setoran Bipih dikeluarkan BPS Bipih
  - b) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama pembimbing dan memperlihatkan aslinya
  - c) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya
  - d) Nomor telpon yang bisa dihubungi
- 2) Kepala seksi yang membidangi urusan PHU pada KanKemenag Kab/Kota wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen pengajuan permohonan pengembalian setoran Bipih.
  - 3) Kepala seksi yang membidangi urusan PHU ini kemudian melakukan input data pembatalan setoran Bipih pada aplikasi SISKOHAT tepat setelah data verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.
  - 4) Kepala KanKemenag Kab/Kota mengajukan permohonan pembatalan setoran Bipih dan dikirim secara elektronik secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan Kepala Kanwil Kemenag Provinsi.
  - 5) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran Bipih dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran Bipih pada aplikasi SISKOHAT.

- 6) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian setoran Bipih kepada BPKH.
- 7) BPS Bipih setelah menerima SPM dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran Bipih ke rekening pembimbing dan melakukan konfirmasi pengembalian setoran Bipih pada aplikasi SISKOHAT.<sup>70</sup>



**Gambar 5 Alur Pengembalian Setoran Luna dari Unsur KBIHU**

Dari prosedur pengembalian di atas, pihak PHU Kemenag Kabupaten Pemalang mendampingi dari awal pendaftaran hingga uang pengembalian

<sup>70</sup> Wawancara dengan Pak Toto Selaku Staff bagian administrasi Tanggal 2 September 2021

setoran lunas sampai ke tangan jemaah haji. Pihak PHU Kemenag kabupaten Pematang juga menyebutkan bahwa selama proses berlangsung tidak mengalami kendala sedikitpun, sehingga proses pengembalian berjalan dengan lancar. Akan tetapi jemaah harus menunggu paling lambat sembilan hari dari pengumpulan administrasi maka uang pengembalian akan diproses sampai ke tangan jemaah.

## **BAB IV**

### **Analisis Peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang Dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi Covid-19 Tahun 2020**

Berdasarkan pengertian peran yang mengacu pada pendapat Show dan Coztanzo menyebutkan bahwa peran dipandang sebagai sekumpulan harapan yang ditempatkan masyarakat pada individu tertentu yang terdiri dari hak serta hak istimewa, tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban dari setiap orang mengenai posisi sosialnya dalam relasinya dengan orang-orang lain yang memiliki posisi-posisi lain dalam struktur sosial.<sup>71</sup> Dari pengertian tersebut maka peran merupakan sikap yang dilakukan dan ditunjukkan oleh seorang individu atau kelompok sesuai dengan identitas yang melekat dengan harapan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin. Kaitannya dengan penelitian ini yakni peran Kemenag disini juga sebagai penyedia layanan serta bimbingan terutama pada bagian PHU dalam proses pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji sesuai dengan ketentuan KMA Nomor 494 Tahun 2020. Berikut merupakan hasil analisis peran yang dilakukan oleh peneliti pada pihak Kemenag Kabupaten Pemalang terutama bagian PHU dalam mengatasi problem pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji.

---

<sup>71</sup> Juneman, *Teori-Teori Transorientasional Dalam Psikologi Sosial*, Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 2, 2011.

Pihak penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) Kemenag Kabupaten Pemalang membagi peran untuk melayani calon jemaah sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Beberapa langkah PHU dalam rangka memberikan pelayanan tersebut yakni dalam proses pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji sesuai ketentuan KMA Nomor 494 Tahun 2020. Dikarenakan adanya pandemi Covid-19, pihak PHU Kemenag Pemalang melakukan pelayanan secara terbatas untuk menghindari kerumunan dari calon jemaah haji. Pembagian peran tersebut meliputi,

### **1. Kemenag sebagai Konsepsi Peran**

Konsepsi peran dalam konteks pengembalian setoran lunas biaya batal haji akibat pandemi merupakan bagian kepercayaan jemaah kepada PHU Kemenag Kabupaten Pemalang yang kemudian menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab pihak Kemenag sebagai penyedia pelayanan serta bimbingan kepada jemaah. Sehingga, beberapa hal yang dihasilkan dari wawancara dengan pihak PHU Kemenag Kabupaten Pemalang tanggung jawab yang dihasilkan pada proses pengembalian setoran lunas disini meliputi, antara lain:

#### **a. Peran Kemenag dalam konsultasi pengembalian setoran lunas**

Layanan konsultasi disediakan bagi calon jemaah haji yang punya pertanyaan seputar batal haji tahun 2020 serta konsultasi seputar pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji. Bagi jemaah yang ingin

melakukan konsultasi bisa menemui Kepala Seksi (Kasi) PHU Kemenag Kabupaten Pematang Jaya. Selama proses konsultasi berlangsung Kasi PHU akan memberikan masukan dan saran terkait problem jemaah tersebut. Setelah proses konsultasi selesai dan jemaah sudah memiliki keputusan untuk melakukan baik pembatalan porsi maupun pengembalian, maka langkah selanjutnya yakni akan diarahkan untuk menyiapkan berkas administrasi yang diperlukan. Namun, tidak ada syarat khusus bagi jemaah yang ingin melakukan penarikan setoran lunas sehingga dapat dipastikan tidak akan membebani jemaah.<sup>72</sup> Berikut daftar calon jemaah haji yang sudah mendaftarkan diri untuk melakukan pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji.

**Tabel 2 data calon jemaah yang mendaftarkan diri untuk melakukan pengembalian setoran lunas tahun 2020 tapi tidak konfirmasi bank**

No	No. Porsi	Nama Jemaah	Bps	Tanggal Batal
1	1101062582	Komariyah	Bank Panin Syariah	06/01/2020
2	1100689754	Raonah	BMI	06/01/2020
3	1100686472	Suirah	BTN	06/01/2020
4	1101028747	Tunirah	BTN	23/01/2020
5	1100474591	Munajat	Bank Syariah Indonesia	20/01/2020
6	1100569886	Daman	Bank Syariah Indonesia	10/01/2020
7	1100644301	Rukisto	Bank Syariah Indonesia	24/01/2020

<sup>72</sup> Wawancara dengan Kasi PHU Kemenag kabupaten Pematang Jaya Tanggal 31 Agustus 2021

8	1100693319	Muslim	Bank Syariah Indonesia	22/01/2020
9	1100721153	Tjajo	Bank Syariah Indonesia	22/01/2020
10	1100735589	Sutirah	Bank Syariah Indonesia	21/01/2020
11	1100863529	Juariyah	Bank Syariah Indonesia	14/01/2020
12	1100863539	Ali	Bank Syariah Indonesia	14/01/2020
13	1100869683	Sri Murdiyono	Bank Syariah Indonesia	20/01/2020
14	1101051016	Haris Mudakir	Bank Syariah Indonesia	13/01/2020
15	1101073081	Suyati	Bank Syariah Indonesia	31/01/2020
16	1100940911	Tohari	Bank Permata Syariah	10/01/2020
17	1100940923	Windi Ashari	Bank Permata Syariah	10/01/2020
18	1101038575	Sri Rahayu	BMI	13/01/2020
19	1100779521	Khairul Umam	BTN	08/01/2020
20	1100915229	Muh Sohirun	Bank Syariah Indonesia	07/01/2020
21	1100596337	Sukirdo	BTN	07/02/2020
22	1100525235	Raswi	Bank Syariah Indonesia	21/02/2020
23	1100525237	Rasidjan	Bank Syariah Indonesia	21/02/2020
24	1100544936	Bambang Suwito	Bank Syariah Indonesia	07/02/2020
25	1100560681	Marliyah	Bank Syariah Indonesia	05/02/2020
26	1100577351	Taufik Sitki	Bank Syariah Indonesia	07/02/2020
27	1100664619	Jamaludin	Bank Syariah Indonesia	26/02/2020
28	1101215806	Nasroh	Bank Panin Syariah	26/02/2020
29	1101215807	Khotimah	Bank Panin Syariah	26/02/2020
30	1101215810	Tubagus Fahmi Alfarizi	Bank Panin Syariah	26/02/2020
31	1101215811	Manarul Hidayat	Bank Panin Syariah	26/02/2020
32	1100825658	Nuryati	Bank Syariah Indonesia	05/02/2020

33	1100668822	Tuti Utami	Bank Jateng Syariah	19/03/2020
34	1100502467	Harningsih	Bank Syariah Indonesia	20/03/2020
35	1100816847	Sulastri	Bank Syariah Indonesia	05/03/2020
36	1100850045	Tabir	Bank Syariah Indonesia	20/03/2020
37	1100488811	Akhmad Marzuqi	Bank Syariah Indonesia	05/03/2020
38	1100511547	Casri'ah	Bank Syariah Indonesia	24/03/2020
39	1100511548	Sumito	Bank Syariah Indonesia	24/03/2020
40	1100479079	Nani Sulawati	Bank Syariah Indonesia	24/03/2020
41	1100576295	Tasminah	Bank Syariah Indonesia	05/03/2020
42	1101012720	Kiki Martini	BTN	05/03/2020
43	1101012728	Joko Pitoyo	BTN	05/03/2020
44	1100555864	Rumini	Bank Syariah Indonesia	19/03/2020
45	1101087736	Tarno	Bank Panin Syariah	22/04/2020
46	1100722206	Wahidin	BMI	16/04/2020
47	1100568863	Abdul Kholiq	Bank Syariah Indonesia	16/04/2020
48	1100683333	Munayat	Bank Syariah Indonesia	27/04/2020
49	1100729712	Khalifah	Bank Syariah Indonesia	27/04/2020
50	1100938531	Abdul Kholik	Bank Syariah Indonesia	22/04/2020
51	1100947842	Sail	Bank Syariah Indonesia	16/04/2020
52	1101079963	Wastini	Bank Panin Syariah	15/05/2020
53	1100714698	Jahuri	BMI	04/05/2020
54	1100853594	Kholil	BMI	18/05/2020
55	1100711186	Nur Chayatun	Bank Syariah Indonesia	15/05/2020
56	1101069143	Masruroh	Bank Syariah Indonesia	04/05/2020
57	1101194724	Kusdiyati	Bank Syariah Indonesia	20/05/2020

58	1101210171	Ifani Liza Silvia	Bank Syariah Indonesia	06/05/2020
59	1100771094	Rilo Sukesi	Bank Syariah Indonesia	13/05/2020
60	1100903110	Munirah	Bank Syariah Indonesia	13/05/2020
61	1101052511	Murniah	Cimb Niaga	08/06/2020
62	1100760202	Sairah	Bank Jateng Syariah	19/06/2020
63	1100862769	Djoko Kandoko	BMI	25/06/2020
64	1100600437	Rubai	Bank Syariah Indonesia	16/06/2020
65	1100651227	Turahmi	Bank Syariah Indonesia	25/06/2020
66	1100898714	Sobrawi	Bank Syariah Indonesia	08/06/2020
67	1100945671	Surip Soleh	Bank Syariah Indonesia	16/06/2020
68	1100998043	Carti	Bank Syariah Indonesia	16/06/2020
69	1101015876	Kasmadi	Bank Syariah Indonesia	22/06/2020
70	1100643425	Rutijah	Bank Syariah Indonesia	08/06/2020
71	1101103181	Bagus Panggalih Pinandhito	Bank Maybank	11/06/2020
72	1101103184	Fitri Lidiani	Bank Maybank	11/06/2020
73	1101103326	Galih Wishnu Wibisono	Bank Maybank	12/06/2020
74	1101103329	Mila Maria	Bank Maybank	12/06/2020
75	1100950171	Bagus Sutopo	Bank Syariah Indonesia	30/06/2020
76	1100489810	Imam Santoso	Bank Syariah Indonesia	08/06/2020
77	1101185089	Rosidah	Bank Panin Syariah	03/07/2020
78	1100525585	Tarjani	Bank Jateng Syariah	28/07/2020
79	1100953491	Daonah	Bank Jateng Syariah	13/07/2020
80	1101188162	Siti Mulyati	Bank Jateng Syariah	20/07/2020
81	1100757198	Salbiyah	BMI	03/07/2020
82	1100923052	Sahroni	BTN	09/07/2020

83	1100995855	Ritah	BTN	16/07/2020
84	1100490058	Muhabaroh	Bank Syariah Indonesia	24/07/2020
85	1100878116	Tabat	Bank Syariah Indonesia	07/07/2020
86	1100951158	Zainudin	Bank Syariah Indonesia	09/07/2020
87	1100601162	Sumi	Bank Syariah Indonesia	14/07/2020
88	1101062031	Farida	Cimb Niaga	07/07/2020
89	1101062032	Nurul Atfal	Cimb Niaga	07/07/2020
90	1100869951	Endang Sugiarti	BMI	06/07/2020
91	1100910825	Suroso	BMI	06/07/2020
92	1100910827	Darsini	BMI	06/07/2020
93	1101024581	Kiki Dwi Wibowo	BMI	03/07/2020
94	1100871316	Nurokhmah	Bank Syariah Indonesia	24/07/2020
95	1101076975	Larasati	Bank Syariah Indonesia	23/07/2020
96	1101076978	Jasmani	Bank Syariah Indonesia	23/07/2020
97	1101037660	Slamet Hm	BTN	13/08/2020
98	1100595412	Sofiyah	Bank Syariah Indonesia	04/08/2020
99	1100665586	Kholipah	Bank Syariah Indonesia	31/08/2020
100	1100921710	Shofiatun	Bank Syariah Indonesia	26/08/2020
101	1100968764	Sumbari	Bank Syariah Indonesia	31/08/2020
102	1100926970	Tahuri	Bank Syariah Indonesia	26/08/2020
103	1100793341	Pariin	BMI	31/08/2020
104	1100425200	Syarief Maruapey	Bank Syariah Indonesia	14/08/2020
105	1101081569	Karyoto	Bank Panin Syariah	04/09/2020
106	1101113324	Karomah	Bank Panin Syariah	25/09/2020
107	1100724607	Duladi	Bank Permata Syariah	02/09/2020

108	1101035924	Wauni	Cimb Niaga	23/09/2020
109	1100971246	Manisah	BTN	23/09/2020
110	1100568154	Wiyono	Bank Syariah Indonesia	25/09/2020
111	1100736524	Zakiyudin	Bank Syariah Indonesia	29/09/2020
112	1100672246	Siti Khujaeroh	Bank Syariah Indonesia	04/09/2020
113	1100503664	Karngin	Bank Syariah Indonesia	15/09/2020
114	1100816801	Aliman Basar	Bank Syariah Indonesia	15/09/2020
115	1101146648	Waryadi	Bank Syariah Indonesia	17/09/2020
116	3000767885	Khotimah Saean Bongkot	Bank Syariah Indonesia	22/09/2020
117	3000767887	Moch Nasroh Lukman Nawiyah	Bank Syariah Indonesia	22/09/2020
118	1100608381	Zuhrotul Azminah	BTN	25/09/2020
119	1100608432	Zaenal Arifin	BTN	25/09/2020
120	1100672233	Anton Sujarwo	Bank Syariah Indonesia	04/09/2020
121	1100935151	Nurudin	BTN	01/10/2020
122	1100736684	Ariyah	Bank Syariah Indonesia	19/10/2020
123	1100841830	Casmi	Bank Syariah Indonesia	15/10/2020
124	1100907701	Khoeriyah	Bank Syariah Indonesia	15/10/2020
125	1101011971	Ramiti	Bank Syariah Indonesia	01/10/2020
126	1100662962	Hamid Wijaya	Bank Syariah Indonesia	23/10/2020
127	1100686479	Endang Samiasih	Bank Syariah Indonesia	09/10/2020
128	1100514455	Kusri	Bank Syariah Indonesia	14/10/2020
129	1100502986	Dulkhalim	Bank Syariah Indonesia	27/10/2020
130	1101241393	Wahyu Sukarno Adiprayitno	Bank Panin Syariah	25/11/2020
131	1101078667	Warniti	Bank Panin Syariah	05/11/2020
132	1101165556	Hariadi Sudarsono	Bank Jateng Syariah	25/11/2020

133	1100921930	Mulyo Utomo	BMI	13/11/2020
134	1100456854	Sofan	Bank Syariah Indonesia	13/11/2020
135	1100835146	Irma Qurniaty	Bank Syariah Indonesia	13/11/2020
136	1100931457	Saheri	Bank Syariah Indonesia	23/11/2020
137	1101185087	Nurochman	Bank Panin Syariah	05/11/2020
138	1101165537	Rumaedah	Bank Panin Syariah	23/11/2020
139	1101052366	Juwaeriyah	Cimb Niaga	05/11/2020
140	1101261995	Hadi Siswanto	Bank Jateng Syariah	05/11/2020
141	1100869953	Kisyadi	BMI	11/11/2020
142	1100969240	Nita Marifah	BMI	11/11/2020
143	1101006756	Kartika Shanty	Bank Syariah Indonesia	23/11/2020
144	1100701071	Mahmud	Bank Syariah Indonesia	05/11/2020
145	1100962833	Purwadi	Bank Panin Syariah	10/12/2020
146	1100964858	Edi Azis Nuridin	Bank Panin Syariah	07/12/2020
147	1101188551	Muta Ali	Bank Panin Syariah	30/12/2020
148	1101188553	Sulastri	Bank Panin Syariah	30/12/2020
149	1100810809	Abdun Syakur	Bank Jateng Syariah	30/12/2020
150	1100983873	Darsiyah	Bank Jateng Syariah	22/12/2020
151	1101197983	Wasis	Bank Jateng Syariah	07/12/2020
152	1100800368	Moch Khulidin	BMI	07/12/2020
153	1100814780	Misbah	BMI	18/12/2020
154	1100664661	Hardiyatun	BTN	23/12/2020
155	1100622816	Caswati	Bank Syariah Indonesia	17/12/2020
156	1100640008	Carto	Bank Syariah Indonesia	14/12/2020
157	1100651879	Dirja	Bank Syariah Indonesia	07/12/2020

158	1100741941	Solikhin	Bank Syariah Indonesia	23/12/2020
159	1100802229	Hermanto	Bank Syariah Indonesia	14/12/2020
160	1101050728	Khumayah	Bank Syariah Indonesia	28/12/2020
161	1101238643	Nur Khikmah	Bank Syariah Indonesia	10/12/2020

Dari data 161 jemaah yang mendaftar pengembalian setoran lunas biaya haji hanya tiga yang kemudian melengkapi berkas administrasi. Hal ini dikarenakan adanya saran dan masukan dari pihak PHU Kemenag Kabupaten Pematang Siantar. Disampaikan bahwa ibadah haji adalah kewajiban bagi umat muslim yang mampu sebagai penyempurna rukun Islam. Dengan adanya konsultasi yang dilakukan dengan PHU Kemenag Kabupaten Pematang Siantar sehingga mayoritas calon jemaah haji membatalkan untuk pengembalian setoran lunas biaya haji. Berikut daftar calon jemaah haji yang konfirmasi telah melakukan pengembalian setoran lunas,

**Tabel 3 Data calon jemaah haji yang melakukan pengembalian setoran lunas di kementerian Agama Kabupaten Pematang Siantar**

No	Nama	Tgl. Batal	No.Surat kanKemenag Kab/Kota	Tgl.Surat KanKemena g Kab/Kota	Tgl. Konfir Subdit Pendaftaran	No. Reff BPS
----	------	------------	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------

1.	Moch. Tuntas Sugiyono	18/06/2020	B-1202/KK.11.27/5/HJ.00/06/202	17/06/2020	18/06/2020	0062/PSLR/6/2020
2.	Hj. Mubarizah, Amd.Keb	10/06/2020	B-1144/KK.11.27/5/HJ.00/06/202	09/06/2020	10/06/2020	FT20168G FKL2\BNK
3.	Muchammad Fauzi, S.E, MM	10/06/2020	B-1144/KK.11.27/5/HJ.00/06/202	09/06/2020	10/06/2020	FT20168J D81\BNK

Dari data ketiga calon jemaah haji di atas, satu merupakan jemaah haji reguler dan kedua jemaah lagi merupakan petugas haji dari KBIHU Kabupaten Pemalang. Satu dari ketiga jemaah haji yang melakukan pengembalian setoran lunas di atas dikarenakan digunakan untuk kepentingan pribadi. Proses pengembalian setoran lunas ketiga jemaah haji tersebut berjalan dengan lancar tanpa ada kendala, baik kendala dari jemaah maupun dari pihak Kemenag.

b. Peran Kemenag pada proses administrasi pengembalian setoran lunas

Beberapa berkas yang dibawa untuk melakukan pengembalians setoran lunas antara lain:

- 1) Bukti setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih
- 2) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji dan memperlihatkan aslinya

3) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya, dan

4) Nomor telepon yang bisa dihubungi.

Pembatalan atau pengembalian setoran bagi calon jemaah yang sudah meninggal maka bisa diwakilkan oleh suami, istri, anak kandung, ayah dan ibu. Setelah melaksanakan tahap administrasi calon jemaah haji bisa menunggu selama 9 hari dengan catatan 2 hari di KanKemenag Kab/Kota, 3 hari di Dirjen PHU, 2 hari di Badan Pengelola Keuangan(BPKH) dan 2 hari proses transfer dari Bank Penerima Setoran (BPS) ke rekening jemaah.

c. Peran Kemenag dalam penyusunan laporan BPS BPIH

Calon jemaah haji yang sudah menyelesaikan administrasi pengembalian setoran lunas pada bagian administrasi pembatalan dan pengembalian setoran lunas, maka bagian selanjutnya yakni penyusun laporan pengendalian BPS BPIH yang kemudian akan menyimpan data penarikan setoran lunas BipiH untuk ditindaklanjuti. Setelah uang ditransfer dari pihak BPS kepada calon jemaah maka BPS akan memberikan konfirmasi kepada Kemenag. Kemenag bersama Bank Penerima setoran bekerjasama dalam proses tersebut agar lebih terorganisir dengan baik.<sup>73</sup> Ada 3 jemaah yang sudah konfirmasi kepada pihak BPS telah melaksanakan proses pengembalian, yakni

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Pak Toto selaku Staff PHU Kemenag kabupaten Pemalang tanggal 1 September 2021.



**Tabel 4 Data Calon Jemaah haji konfirmasi Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih Ibadah Haji**

No	Nama	Bank	Tanggal Transaksi	Status Konfirmasi	Nama Petugas
1.	Moch. Tuntas Sugiyono	BTN	19/06/2020	Sudah Konfirmasi Bank	Toto Subagyo
2.	Hj. Mubarizah, Amd.Keb	Bank Syariah Indonesia (BSI)	16/06/2020	Sudah Konfirmasi Bank	Toto Subagyo
3.	Muchammad Fauzi, S.E, MM	Bank Syariah Indonesia (BSI)	16/06/2020	Sudah Konfirmasi Bank	Toto Subagyo

## **2. Kemenag sebagai Harapan Peran**

Harapan peran disini bukan hanya harapan calon jemaah haji kepada pihak Kemenag, akan tetapi harapan Kemenag terkait adanya pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji. Pihak Kemenag menyebutkan bahwa jemaah sangat berharap Kemenag bisa membantu sekaligus memberikan solusi terhadap kebingungan dengan adanya kebijakan KMA No 494 Tahun 2020. Dengan adanya harapan dari jemaah maka pihak PHU Kemenag Kabupaten Pemalang memberikan pelayanan lebih kepada jemaah sehingga Kemenag Pemalang membuat tim khusus terkait proses pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji. Tim khusus tersebut terdiri dari 3 anggota termasuk Kasi PHU dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing yakni terdiri dari 2 staff PHU bagian administrasi dan Kasi PHU sebagai penanggungjawabnya.

Selanjutnya disampaikan pula harapan Kemenag bahwa dengan adanya pelayanan tambahan maka calon jemaah haji akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga fokus peran Kemenag tidak terbagi dengan bagian yang lain.<sup>74</sup> Dengan adanya pelayanan tambahan, maka proses pengembalian setoran lunas biaya ibadah haji berjalan dengan lancar dan optimal.

### **3. Kemenag sebagai Pelaksana Peran**

Kemenag sebagai pelaksana peran sama dengan *action* atau tindakan yang sudah dilakukan pada proses pengembalian setoran lunas biaya haji kepada calon jemaah haji. Beberapa tindakan tersebut antara lain:

#### **a. Peran Kemenag pada pembagian tugas PHU**

Pihak Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Pemalang membagi tugas dalam menangani jemaah yang ingin melakukan pembatalan serta pengembalian setoran lunas. Adanya pembagian tugas ini juga dikarenakan untuk memudahkan serta terorganisirnya pelayanan di kantor PHU Kemenag Pemalang. Pelayanan ini dilakukan secara offline dimana calon jemaah haji yang ingin melakukan pembatalan atau pengembalian setoran batal haji tahun 2020 dan jemaah tersebut yang datang ke kantor Kemenag Pemalang. Sementara staff PHU pada kantor Kemenag

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Pemalang tanggal 2 September 2021.

Kabupaten Pematang berjumlah 6 petugas termasuk Kepala Seksi (Kasi) PHU.

- b. Peran Kemenag dalam peningkatan pelayanan dengan kerjasama PHU dan Ketua Rombongan pada proses pengembalian setoran lunas

Menindaklanjuti adanya kebijakan batal haji tahun 2020 dengan dikeluarkannya KMA Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan ibadah haji maka PHU Kemenag Kabupaten Pematang menyusun strategi dengan membagi tugas untuk meningkatkan pelayanan kepada calon jemaah haji, yakni bekerjasama dengan ketua rombongan masing-masing kelompok bimbingan ibadah haji. Ketua rombongan yang sudah dipilih tersebut kemudian diminta untuk menyebarkan info terkait pembatalan keberangkatan ibadah haji tahun 2020. Setelah pemberitahuan sampai ke telinga calon jemaah haji, ketua rombongan menampung pertanyaan dari calon jemaah haji untuk disampaikan kepada pihak PHU. Ketua rombongan kemudian memberikan informasi tersebut kepada pihak PHU untuk ditindaklanjuti dan menyaring pertanyaan dari calon jemaah haji. Dikarenakan masa pandemi Covid-19, maka pelayanan di kantor PHU setiap hari dibatasi sehingga calon jemaah haji mengantri untuk dapat konsultasi kepada pihak PHU. Ketua rombongan juga mendampingi calon jemaah ke kantor PHU untuk mendapatkan solusi dari pertanyaan kepada pihak PHU. Berikut langkah-langkah yang dilakukan oleh PHU,

- a. Menghubungi semua ketua rombongan untuk memberikan informasi agar disampaikan kepada calon jemaah haji setiap kelompok masing-masing agar terorganisasi
- b. Ketua rombongan memberikan informasi dari pihak PHU dan menampung semua pertanyaan dari calon jemaah haji untuk disampaikan kepada pihak PHU
- c. Setelah pertanyaan dikumpulkan kemudian ketua rombongan menyampaikan pesan tersebut kepada pihak PHU dan membantu calon jemaah haji ke kantor Kemenag jika butuh bantuan
- d. Membantu jemaah haji dalam proses pengembalian setoran lunas

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan Kemenag terkait adanya pembatalan keberangkatan ibadah haji tahun 2020 yakni KMA Nomor 494 Tahun 1441 H/2020 M. Isi dari KMA tersebut salah satunya tentang pengembalian setoran lunas bagi calon jemaah haji yang ingin melakukan penarikan. Adanya KMA ini beberapa jemaah ada yang memanfaatkan untuk melakukan penarikan setoran lunas dan ada yang tidak. Seperti yang terjadi di Kemenag Kabupaten Pemalang, banyak calon jemaah yang melakukan penarikan setoran lunas. Sehingga PHU Kemenag Pemalang berusaha membantu calon jemaah haji yang ingin melakukan pengembalian setoran lunas tersebut dengan memberikan pelayanan yang optimal agar jemaah puas. Calon jemaah haji hanya perlu membawa berkas yang diperlukan untuk administrasi pengembalian setoran lunas dan

tinggal menunggu konfirmasi dari pihak PHU untuk informasi selanjutnya. Apabila ada perubahan atau informasi tambahan maka pihak PHU langsung menghubungi jemaah tersebut. Ada sekitar 161 calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran pengembalian setoran lunas tapi tidak melakukan konfirmasi ke pihak Kemenag. Berikut data calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran pengembalian setoran lunas tapi tidak melakukan konfirmasi ke pihak Kemenag,

e. Memberikan pengarahan pasca penarikan setoran lunas biaya ibadah haji

Setelah melalui tahap administrasi hingga uang sampai ke tangan jemaah, maka setelah itu jemaah wajib konfirmasi ke PHU untuk diberikan arahan pasca penarikan setoran lunas. Pihak PHU Kemenag menyampaikan bahwa jemaah yang melakukan penarikan setoran lunas maka statusnya tetap menjadi calon jemaah haji tahun berikutnya dengan ketentuan yang ada dan nomor porsi yang masih sama. Sehingga calon jemaah haji tersebut tetap harus melunasi pembayaran setoran lunas kembali sebelum keberangkatan ibadah haji dengan besaran yang belum ditentukan karena menunggu kebijakan dari pusat. Namun, bagi jemaah haji yang tidak melakukan pengembalian setoran lunas statusnya tetap menjadi calon jemaah haji tahun berikutnya. Beberapa pengarahan yang diberikan oleh pihak PHU Kemenag Pemasang antara lain,

- 1) Memberikan informasi terkait status calon jemaah haji tahun berikutnya sesuai nomor antrian jemaah

- 2) Mengingatkan calon jemaah haji untuk mempersiapkan tabungan uang yang kemudian akan digunakan untuk pelunasan pembayaran setoran bipih.
- 3) Informasi lanjutan akan disampaikan melalui ketua rombongan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah haji yang melakukan pengembalian setoran lunas menyebutkan bahwa proses pengembalian berjalan dengan lancar tanpa kendala sedikitpun hingga uang sampai ke tangan jemaah. Baik secara pelayanan, maupun prosedur pengembalian dilaksanakan dengan baik oleh pihak PHU Kemenag Pemalang. Akan tetapi, jemaah haji menyebutkan bahwa proses pengembalian yang sedikit memakan waktu menyebabkan jemaah harus menunggu beberapa hari agar uang ditransfer ke rekening jemaah haji. Selain itu, dikarenakan masa pandemi sehingga jemaah haji harus memenuhi aturan prokes jika ingin mendatangi kantor Kemenag Kabupaten Pemalang. Tetapi hal tersebut tidak dijadikan kendala oleh jemaah, justru disebutkan bahwa Kemenag Kabupaten Pemalang sangat kooperatif dan terbuka sehingga jemaah haji merasa terbantu dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan calon jemaah haji yang melakukan pengembalian setoran lunas

## **BAB V**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan dari bab sebelumnya dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan peran PHU Kemenag Kabupaten Pemalang dalam proses pengembalian setoran lunas tahun 2020 sangat penting. PHU berperan dari awal kebijakan turun mendampingi hingga uang penarikan setoran lunas sampai ke tangan jemaah haji dengan selamat. PHU juga memberikan kemudahan kepada calon jemaah batal haji tahun 2020 untuk konsultasi terkait permasalahan pengembalian setoran lunas tersebut. Dari jumlah 161 jemaah yang mendaftar untuk melakukan pengembalian setoran lunas, hanya 3 jemaah yang konfirmasi. Hal ini membuktikan bahwa peran PHU sangat aktif dan partisipatif sehingga jemaah pada akhirnya memilih untuk tidak melakukan pengembalian setoran lunas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran PHU Kemenag Kabupaten Pemalang terkait dengan prosedur pengembalian setoran lunas sesuai KMA No 494 tahun 2020 yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pengembalian setoran lunas Bipih kepada jemaah berjalan dengan lancar tanpa kendala dan sesuai tahapan yang ada pada KMA No 494 Tahun 2020
2. Peran PHU Kemenag Kabupaten Pemalang sangat kooperatif, aktif dan transparan. Hal ini dikarenakan pihak PHU memberikan pelayanan terbaik

kepada jemaah terkait proses pengembalian setoran lunas Bipih, sehingga peran Kemenag dilaksanakan dengan hasil yang optimal.

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak PHU Kemenag untuk lebih meningkatkan performa pelayanan dikarenakan masa pandemi sehingga tidak memungkinkan jemaah berbondong-bondong ke kantor PHU, oleh karenanya perlu dibatasi setiap harinya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menghasilkan karya baru yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi ,Asep Iwan Setiawan.2017.*Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran jemaah Haji*.Jurnal Tadbir: Jurnal manajemen Dakwah, Vol. 2, No. 2.
- Alfansyur, Andarusni dan Mariyani.2020.*Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*, Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, Vol. 5, No. 2.
- Ali, Muhammad Aidi.2014.*Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori antrian Pada Kaltimgps.com di Samarinda*.Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.Vol. 3, No. 2.
- Azwar, Saifuddin.1998.*Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI) : Yogyakarta.
- Budiman, Mochammad Arif dan Dimas Bagus Wiranata Kusuma.2016.*Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*.Jurnal Hukum Islam, Vol. 14, No. 1.
- Dedi Junaedi , M Rizal Arsyad, dan Siti Chaerijah Auriyah.2021.*Optimalisasi Investasi Dana Haji Era Pandemi COVID-19*.Jurnal : Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Syariah.Vol. 3, No. 1.
- Djunaidi dan Fauzan.2016.*Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz : Jogjakarta

Gunawan, Iman .2013.*Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Bumi Aksara  
: Jakarta

Hadi, Sumasno.2016.*Pemeriksaan Keabsahan Penelitian Kualitatif Pada Skripsi*.Jurnal Ilmu Pendidikan, Jilid 22, No. 1, Vol. 1, 2016.

Hasanulddin Mohd dkk. 2021.*Implikasi Pandemi COVID-19 Terhadap Ibadah Haji Dan Umrah Musim 1441h Serta Penyesuaiannya Menurut Fiqah Mazhab Syafie*, Qalam : Journal Islamic and Humanities Research, Vol. 1, No. 1  
<https://bpkh.go.id> diakses pada tanggal 20 Maret 2021 Pukul 22:00 WIB  
<https://covid19.go.id> diakses pada tanggal 30 Maret 2021 Pukul 13:57 WIB  
<http://haji.kemenag.go> (KMA Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M) diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 22:27  
<https://lib.lemhannas.go.id> diakses pada tanggal 21 Maret 2021 Pukul 21:50 WIB  
<https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 12 Maret 2021 Pukul 21:29 WIB  
<https://kemenag.go.id> diakses pada tanggal 2 Februari Tahun 2021 Pukul 20:45 WIB  
Undang-Undang No.8 Tahun 2019  
<https://www.pikiran-rakyat.com/intenasional/pr-011509889/update-corona-dunia-28-februari-2021-turun-hampir-2000-jiwa-kasus-kematian-COVID-19-harian-masih-tinggi> diakses pada tanggal 23 Maret 2021 Pukul 22:19 WIB  
<https://www.halodoc.com/kesehatan/pneumonia> diakses pada tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10:26 WIB

<https://www.kemenkes.go.id> diakses pada tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11:15 WIB

Isabella dan Firdaus Komar.2020.*Kebijakan Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*.Jurnal Pemerintahan Dan Politik.Vol. 5, No. 2.

'Itr, Nurrudin.2017.*Tuntas Memahami Haji dan Umrah*.PT Serambi Semesta Distribusi : Jakarta.

Jumali, Endang.2020.*Cancellation Of The Hajj: Analysis Of Islamic Law, Regulations, History, Ta'limatul Hajj And Its Impact On The Social And Spiritual Aspect Of Sociesty*, Nationally Accredited Journal.Vol. 8, No. 3.

Junaedi, Dedi dkk.2020.*Optimalisasi Investasi Dana Haji Era Pandemi COVID-19*.Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, Vol. 3, No. 1.

Juneman,2011.*Teori-Teori Transorientasional Dalam Psikologi Sosia*.Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 2

Kitab Suci Alqur'an Departemen Agama Republik Indonesia.1989.CV. Toha Putra Semarang : Semarang.

Khan, Anas dkk.2020. *COVID-19 Mitigation plans During Hajj 2020 : A Success Story of Zero Cases*.Journal Jokhdar Et Al, Vol. 19, No. 2, 2020.

Lantaeda, Syaron Brigitte, Florence Daicy J. Lengkong, dan Joorie M Ruru.2017.*Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*.Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 48.

Mardalis.1999.*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*.Bumi Aksara:Jakarta.

- Mochammad Arif Budiman dan Dimas Bagus Wiranata Kusuma.2016.*Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*.Jurnal Hukum Islam, Vol. 14, No. 1.
- Mulyadi, Seto Dkk.2019.*Metode Penelitian Kualitatif Dan Mixed Method*. Rajagrafindo Persada: Depok.
- Mutiawanthi. 2017.*Tantangan “Role”/Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah kembali ke Indonesia*.Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora. Vol. 4, No. 2.
- Nidjam, Achmad .2017.*Akuntabilitas Informasi Biaya Penyelenggaraan Haji*.Jurnal Ilmu Administrasi.Vol. 14, No. 1.
- Prayudi, Made Aristia dkk.*Teori Peran Dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa*.Jurnal Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 4, No. 2, 2018.
- Ranganath Muniyyapa dan Sriram Gubbi.2021. *COVID-19 pandemic, coronaviruses, and diabetes mellitus*, Am J Physiol Endocrinol Metab, Vol. 318, 2021, hlm. E736-E741
- Ridho, Muhammad Rasyid.2020.*Wabah Penyakit Menular Dalam Islam dan Relevansinya Dengan COVID-19*.Jurnal Sejarah Peradaban Islam.Vol. 4 Nomor 1.
- Sarwono. Sarlito Wirawan.2015.*Teori-Teori Psikologi Sosial*.Rajawali Pers: Jakarta.

- Setiawan, Adib Rifqi .2020.*Lembar Kegiatan Piterasi Sainifik Untuk Pembelajaran Jarak Jauh Topik Penyakit Coronavirus 2019 ( COVID-19)*.Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol. 2 No. 1.
- Sugiyono.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta : Bandung.
- Syamsyiah, Nur .2021.*Maqashid Syariah Dalam Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)*.Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 1, No. 1.
- Vardiansyah, Dani .*Kultivasi Media Dan Peran Orangtua: Aktualisasi Teori Kultivasi Dan Teori Peran Dalam Situasi Kekinian*, Jurnal Komunikasi, Vol. 15, No. 1, 2018.
- W. Joost Weirsinga dan Hallie C. Prescott, *What is COVID-19?*.Jama Patience Page, Vol. 324, No. 8.
- Yusuf, A. Muri .2014.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, PT. Fajar Interpratama Mandiri: Jakarta.Cetakan Pertama
- Zulfikar, Eko.2020.*Tindakan Preventif atas Penyebaran COVID-19 dalam Perspektif Hadis*.Diroyah : Jurnal Studi Ilmu Hadis, Vol. 5, No. 1.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

Wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Pemalang



### Lampiran 2

Wawancara dan penyerahan data jemaah pengembalian setoran lunas tahun 2020  
dengan Staff PHU



### Lampiran 3

## Surat Persetujuan Izin Riset dari Kemenag Pemalang

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG Jalan Mochtar No. 11 Pemalang 52312 Telepon ( 0284 ) 321049; Faksimili ( 0284 ) 321047 E-mail : <a href="mailto:kabpemalang@kemenag.go.id">kabpemalang@kemenag.go.id</a> ; Website : <a href="http://pemalang.kemenag.go.id">http://pemalang.kemenag.go.id</a>	
Nomor	: B-5960 /Kk.11.27/5/HJ.02/08/2021	26 Agustus 2021
Sifat	: Penting	
Lampiran	: 1 bendel	
Hal	: <b>Surat Persetujuan Izin Riset</b>	

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
di SEMARANG

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Nomor : B-2405/Un.10.4/K/PP.00.9/08/2021 tanggal 20 Agustus 2021 tentang permohonan Izin Riset dalam rangka penyusunan skripsi , Mahasiswa berikut :

Nama : **Rizki Amelia Ananda**  
NIM : **1701056019**  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Skripsi : Peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi Covid-19 Tahun 2020.

Dengan ini memberi izin kepada Mahasiswa tersebut di atas, untuk melakukan Riset pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.  
Demikian , Atas perhatian dan perkenanya, diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Kepala,  
  
**Fahrur Rozi**



Lampiran 4

Surat izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185  
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : [www.fakdakom.walisongo.ac.id](http://www.fakdakom.walisongo.ac.id)

Nomor : B-2405/Un.10.4/K/PP.00.9/08/2021

Semarang, 20 Agustus 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Izin Riset**

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang  
di Pemalang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Rizki Amelia Ananda  
NIM : 1701056019  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Kabupaten Pemalang  
Judul Skripsi : Peran Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dalam Pengembalian Biaya Setoran Lunas Batal Haji Akibat Pandemi Covid-19 Tahun 2020

bermaksud melakukan riset penggalan data di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang. Sehubungan dengan itu kami mohonkan izin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Tembusan Yth. :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

## BIODATA



Nama : Rizki Amelia Ananda  
NIM : 1701056019  
Program Studi : S1/Manajemen Haji dan Umrah  
TTL : Pemalang, 10 November 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Pamutih, RT.02/RW.04 No. 35, Kelurahan Pamutih,  
Kecamatan Ulujami, Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa  
Tengah.

### Jenjang Pendidikan Formal :

1. MI Muhammadiyah Pamutih (lulus tahun 2011)
2. SMP Negeri 2 Ulujami (lulus tahun 2014)
3. SMA Negeri 1 Comal (lulus tahun 2017)

### Pengalaman Organisasi :

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah (Kabid Kegiatan)
2. Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang (Bendahara)

Semarang, 28 September 2021

Penulis

Rizki Amelia Ananda  
1701056019