

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan termasuk Jamaah Haji terbesar di seluruh dunia. Oleh karena itu, aturan-aturan yang dianut di Negara ini banyak mengacu kepada aturan Islam. Salah satunya aturan tentang menunaikan Ibadah Haji. Dikarenakan, Ibadah Haji menjadi suatu kesempurnaan Ibadah bagi seluruh umat muslim di Dunia.

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan Ibadah Haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan ke Negaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa, baik sosial, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan kehidupan yang shalih di masyarakat, sehingga mereka selalu diharapkan dapat menjadi secerah titik terang dalam kehidupan kemasyarakatan (Kustini, 2007: 1).

Pada dasarnya, pelaksanaan Ibadah Haji, terutama oleh muslim Indonesia, memerlukan suatu proses yaitu persiapan di Tanah Air, penerbangan, pelaksanaan dan berbagai kegiatan Haji, serta persiapan kembali ke Tanah Air. Sehingga dalam hal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji sendiri, pengaruh letak geografis Indonesia yang relatif jauh

dari Saudi Arabia dan perbedaan budaya yang mencolok, telah menjadikan perjalanan Haji sebagai aktifitas penuh tantangan, melibatkan bukan hanya pengorganisasian perjalanan melainkan juga aspek spiritualitas dan praktek keagamaan masyarakat. Beragamnya hal-hal yang terkait dengan penyelenggaraan Ibadah Haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan Haji memiliki permasalahan sangat kompleks dan sensitif (Kustini, 2007:1).

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas Nasional yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009, yang terus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syariah (Depag RI, 2009:7).

Dalam Undang-undang tentang penyelenggaraan Ibadah Haji tersebut, menyebutkan bahwa Pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan Ibadah Haji, memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi jamaah Haji serta upaya peningkatan pelayanan dengan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh Pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut, Pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan

penyelenggaraan Ibadah Haji, sehingga calon jamaah Haji dapat menunaikan Ibadah Hajinya dengan mudah, tertib, aman dan sekembalinya dari tanah suci memperoleh Haji Mabrur (Kustini, 2007: 1-2).

Sebagaimana halnya dalam penyelenggaraan Ibadah Haji itu sendiri, harus meliputi suatu perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan maupun katering, penyiapan transportasi Haji, pelunasan biaya penyelenggaraan Ibadah Haji, pengelompokkan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana operasional Haji (Depag RI, 2008: 1).

Dalam hal pendaftaran Ibadah Haji itu sendiri, dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip *first come first server* sesuai dengan nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama (Depag RI, 2009: 5). Pendaftaran Ibadah Haji merupakan salah satu urutan proses pelayanan Ibadah Haji yang paling penting dan pertama yang harus dilakukan, karena ketika pada waktu pendaftaran Haji dilakukan, calon jamaah haji harus melengkapi semua dokumen-dokumen dan persyaratan Ibadah Haji. Dengan adanya kelengkapan dokumen-dokumen calon jamaah Haji, menjadikan kemudahan dalam petugas memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji.

Pada Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggara Ibadah Haji di Indonesia adalah Pemerintah dan Swasta atau masyarakat (<http://riau.kemenag.go.id/file/file/produkhukum/twcn1330480835.pdf>).

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dapat dipahami bahwa Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama yang pada umumnya melayani pemberangkatan jamaah Haji diseluruh Indonesia yang disebut dengan Haji Reguler, sedangkan pihak swasta atau masyarakat yakni Biro Perjalanan Haji dan Umrah, melayani pemberangkatan jamaah Haji Khusus atau Plus yang harus berbentuk Perseroan Terbatas atau Yayasan dibawah koordinasi Kementerian Agama. Dengan demikian, masyarakat dapat memilih sendiri kebutuhannya untuk menunaikan Ibadah Haji baik melalui jasa penyelenggaraan Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun oleh swasta atau yang berbentuk Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus atau Plus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus (Depag RI, 2009: 88). Maksud dari bersifat khusus pada ketentuan tersebut, maka Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus atau Plus yang diselenggarakan oleh suatu Biro Perjalanan Haji dan Umrah harus melaksanakan kewajibannya secara profesional dan harus mengedepankan kepentingan jamaahnya,

salah satunya dalam hal pelayanan suatu Biro Perjalanan Haji dan Umrah harus memberikan berbagai macam layanan yang dapat dipilih secara langsung oleh masyarakat seperti fasilitas-fasilitas yang baik seperti penginapan/hotel berbintang yang ditempati jarak tempuhnya paling jauh 1500 meter dari Masjidil Haram di Makkah, makanan (*katering*) harus mengandung gizi yang baik untuk dikonsumsi, mengadakan *tour* atau rangkaian kegiatan ke berbagai obyek-obyek wisata, dan konsumsi yang memadai serta fasilitas-fasilitas yang lainnya.

Sedangkan berbagai bentuk penyempurnaan peningkatan pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji terus dilakukan oleh Pemerintah dalam Ibadah Haji Reguler. Karena didalam Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji pada bab II pasal 3 disebutkan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jamaah Haji sehingga Jamaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam (Depag RI, 2009: 88).

Akan tetapi, meskipun Pemerintah terus meningkatkan pelayanan Ibadah Haji, namun banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dari tahun ke tahun, masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi. Kondisi ini sering menimbulkan kekecewaan masyarakat dan reaksi berbagai pihak (Syaukani, 2011: 3).

Hal ini terbukti bahwa pada pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2012 masih terdapat permasalahan yang sama seperti tahun sebelumnya yakni berkaitan dengan pemondokan, konsumsi, transportasi dan kesehatan. Dan dipertegas pula dengan banyaknya pemberitaan di Media massa mengenai buruknya penyelenggaraan Ibadah Haji. Salah satunya di Koran online detik news, bahwa Tim pengawas Haji (Timwas) DPR masih menemukan permasalahan lapangan penyelenggaraan Ibadah Haji yang harus ditangani serius oleh Kementerian Agama (Kemenag) selaku penyelenggara Ibadah Haji. Permasalahan tersebut merupakan hal yang klasik dan selalu terulang setiap tahunnya. Diantaranya adalah masih terdapat pemondokan di Madinah yang berada di luar *Markaziyah*. Ada sejumlah kamar yang bercampur antara jamaah laki-laki dan perempuan. Sedang pemondokan yang di Makkah kondisinya kurang layak dari aspek fasilitas, kapasitas, kebersihan dan kesehatan. Pemondokannya terlihat kumuh, kotor dan jumlah kamar mandi yang tidak proporsional, tidak diimbangi dengan petugas kebersihan. Apalagi petugas kebersihan hanya membersihkan koridor pemondokan saja. Selain itu, adanya peristiwa bus dari Madinah ke Makkah yang membawa calon jamaah Haji terbakar. Timwas meminta Kemenag untuk evaluasi serius antara lain dengan memilih bus yang usianya remaja (maksimal 3 tahun) ([http://news.detik.com/read/2012/10/23/084444/2069980/10/inipermasalahan-an-klasik-yangmasihmembelitpenyelenggaraan-haji](http://news.detik.com/read/2012/10/23/084444/2069980/10/inipermasalahan-klasik-yangmasihmembelitpenyelenggaraan-haji)).

Dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi pada saat penyelenggaraan Ibadah Haji terutama pada tahun 2012, dan terkesan berulang-ulang setiap tahunnya membuktikan bahwa Pemerintah sebagai penanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah Haji kurang maksimal dalam menetapkan dan melakukan langkah-langkah antisipasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pengelolaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka perbaikan pengelolaan di dalam suatu organisasi, diperlukan manajemen yang berperan sesuai kebutuhan dan mampu mendorong setiap anggotanya. Dimana, di dalam manajemen organisasi tersebut harus terdapat standar pelaksanaan yang sering disebut dengan standar operasional prosedur (SOP). Oleh karena itu, dalam rangka pencapaian suatu tujuan dan hasil yang telah ditetapkan maka didalam organisasi diharapkan melakukan penerapan standar operasional prosedur (SOP).

SOP itu sendiri merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP juga mendeskripsikan lebih rinci tentang langkah-langkah yang harus dilakukan seseorang dalam alur kegiatan tertentu dalam organisasi, tidak hanya berkaitan dengan tugas dan

tanggung jawab secara deskriptif dan mandiri, tetapi juga hubungannya dengan fungsi-fungsi dari anggota lainnya (Tambunan, 2013: 26-27).

Pada dasarnya setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda antar organisasi lainnya dan secara otomatis kebutuhan akan SOP juga berbeda. Oleh karena itu, SOP menjadi pedoman yang dapat digunakan untuk memandu anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatannya secara efektif dan penerapan SOP secara menyeluruh menjadikan suatu organisasi bisa menjalankan kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan sehingga pencapaian manfaat-manfaat teknis bisa terlihat dengan jelas (Tambunan, 2013: 176).

Kaitannya dengan penelitian ini, Penyelenggara Ibadah Haji yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama Kota Semarang yang dikenal dengan Haji Reguler dan Penyelenggara Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh swasta yang dikenal dengan Haji Plus dan telah mendapat izin dari Menteri, adalah PT Kaisa Rossie Semarang.

Adanya dua Penyelenggara Ibadah Haji tersebut yakni Ibadah Haji Reguler dan Ibadah Haji Plus menyebabkan terjadinya suatu perbedaan pelayanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji antara keduanya baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Sehingga kedua penyelenggara tersebut diharuskan menetapkan standar yang akan digunakan dalam melaksanakan langkah-langkah kegiatan secara terperinci dan sistematis untuk mencapai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Karena pada

dasarnya setiap organisasi harus memiliki standar kinerja. Hal ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja secara internal maupun eksternal. Oleh karena itu, pada setiap organisasi, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Adanya suatu perbedaan standar dalam setiap pelayanan dan juga pembinaan antara penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler di Kota Semarang yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT Kaisa Rossie Semarang menjadi ketertarikan untuk mengungkap bagaimana penerapan SOP dalam penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan Kementerian Agama Kota Semarang dan PT Kaisa Rossie Semarang sebagai penyelenggara Haji Plus. Selain itu, untuk mengetahui sejauh mana perbedaan dan persamaan SOP dari dua lembaga penyelenggara Haji di Kota Semarang dalam konteks penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dengan memperhatikan uraian diatas mendorong peneliti untuk mengangkat tema ini, dengan judul: “ *SOP (Standar Operasional Prosedur) Pendaftaran Ibadah Haji Tahun 2012 (Studi Komparatif antara Haji Reguler Kementerian Agama Kota Semarang dengan Haji Plus PT. Kaisa Rossie Semarang)* ”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana aplikasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kota Semarang pada tahun 2012?
2. Bagaimana aplikasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang pada tahun 2012?
3. Bagaimana persamaan dan perbedaan SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kota Semarang dengan Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang pada tahun 2012?

1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan pokok masalah di atas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui SOP Pendafrtan Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang.
2. Untuk mengetahui perbedaan dan persamaan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan tentang SOP Pendaftaran Ibadah Haji baik Reguler maupun Plus. Terutama dengan SOP Pendaftaran Ibadah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk perbaikan penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama kota Semarang dan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang.

1.4. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan kajian yang telah ada dan untuk menghindari kesamaan atau plagiatisme, ada beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Antara lain sebagai berikut:

Pertama, Ahmad Yusuf, dengan judul “Realisasi Rencana Strategis Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Departemen Agama Kabupaten Grobogan Tahun 2008 ”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, rencana strategis penyelenggaraan dan pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Grobogan mencakup rapat koordinasi, pendaftaran haji, laporan jumlah haji dan pengolahan data, bimbingan massal, manasik kelompok, ceking kesehatan calon jamaah haji, pelepasan/pemberangkatan haji dan pemulangan haji.

Kedua, skripsi Aisyah (2011), yang berjudul “Manajemen, Homeschooling”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Penerapan manajemen mutu Homeschooling Kak Seto Cabang Semarang.
- 2) Pengembangan manajemen mutu Homeschooling Kak Seto Cabang Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan dengan teknik pengumpulan data melalui: Observasi, Wawancara,

Dokumentasi dan Triangulasi data. Analisis data dalam penelitian ini berupa teknik analisis deskriptif, yaitu metode analisis data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Kesimpulan penelitian salah satunya mengenai HSKS cabang Semarang dilaksanakan berdasarkan filosofi sederhana belajar dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan dengan siapa saja. Untuk menjadi institusi pendidikan yang selalu menjaga mutu pengembangan kedepan selalu didasarkan pada VISI dan MISI yang telah ditetapkan. Untuk mengawal agar pencapaian VISI sesuai dengan tuntutan masyarakat maka HSKS Semarang juga membentuk gugus kendali dan penjaminan mutu (Quality Insurance). Maka hal tersebut diimplementasikan dalam bentuk PDMI (Plan, Do, Monev, Improvement). Siklus ini merupakan siklus perbaikan yang never ending, dan berlaku pada semua fase organisasi/ lembaga yang selanjutnya oleh HSKS diperkuat dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan peraturan-peraturan pada HSKS Semarang sebagai pedoman kerja setiap unit yaitu dapat diketahui dari terlaksananya beberapa kegiatan yang sesuai dengan dokumentasi (perencanaan), dan selanjutnya di tindak lanjuti dengan evaluasi bersama.

Ketiga, Fanzal Pamungkas (2012), Perencanaan Strategis Sekolah dalam Meningkatkan Daya Saing SMA Ky. Ageng Giri Banyumeneng Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Datanya diperoleh dengan cara wawancara bebas, observasi partisipan, dan studi dokumentasi. Semua data dianalisis dengan

pendekatan analisis deskriptif menggunakan logika induksi, deduksi, dan refleksi. Kajian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis sekolah dilaksanakan melalui tiga tahap, yaitu (1) Perumusan visi misi di SMA Ky Ageng Giri, (2) Analisis lingkungan di SMA Ky Ageng Giri dilaksanakan di internal dan eksternal sekolah, (3) Secara umum strategi yang dikembangkan oleh sekolah dalam meningkatkan daya saing SMA Ky Ageng Giri Banyumeneng Mranggen Demak adalah pengembangan menjadi Sekolah Kategori Mandiri, pembinaan secara berkala kepada para tenaga pengajar, peningkatan kemampuan teknologi informasi bagi pendidik dan tenaga kependidikan, pengadaan alat-alat proses pembelajaran dan fasilitas pendukung lainnya, menciptakan kondisi lingkungan sekolah yang religi, kondusif, dan nyaman, terjalin komunikasi dan kerjasama terkait DUDI dengan baik, peningkatan mutu akademik.

Keempat, Umi Kholisotun (2012), Strategi Pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' dalam Memberi Kepuasan Jama'ah di Kabupaten Tegal Periode 2007 – 2010. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dan dengan menggunakan studi lapangan (field research). Sumber data diperoleh dari hasil wawancara yang ditunjang dengan studi kepustakaan (library research). Metode pengumpulan datanya dengan observasi dan wawancara. Untuk menganalisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal menggunakan strategi dengan mengimplementasikan fungsi-fungsi

manajemen di dalam pelaksanaan KBIH sebagai salah satu fungsi manajemennya. Dari data yang terkumpul, pada prinsipnya manajemen yang diterapkan kbih nahdlatul ulama di kabupaten tegal sesuai dengan konsep manajemen. Hal ini terlihat misalnya bila merujuk pada konsep manajemen adalah proses merencanakan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkannya ke arah pencapaian tujuan kbih. Secara umum sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang antara lain meliputi: planning (perencanaan); actuating (penggerakan); organizing (pengorganisasian); dan controlling (pengawasan).

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian dan Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain. (Danim, 2002: 51).

Pada penelitian ini, menggunakan metode deskriptif yang bersifat komparatif yaitu berusaha mencari pemecahan melalui

analisa tentang hubungan sebab akibat yakni meneliti faktor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan satu faktor dengan yang lain (Surakhmad, 1989: 143).

Penelitian dengan menggunakan penelitian kualitatif juga dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif ini, dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat dan perilaku seseorang, peranan organisasi, pergerakan sosial atau hubungan timbal balik (Corbin, 2009: 4).

1.5.2. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, sumber dan jenis data berasal dari :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi maupun alat lainnya. Data primer diperoleh secara mentah dari masyarakat dan masih memerlukan analisa lebih lanjut (Subagyo, 1991:). Dalam penelitian ini, Sumber data primer diperoleh dari informan yakni pegawai bagian Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, karyawan bagian Haji Plus dan Umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan disebut sebagai data sekunder. Data ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer. Untuk mendapatkan data sekunder dengan meminta bahan-bahan sebagai pelengkap dengan melalui petugas atau tanpa melalui petugas yaitu mencarinya sendiri dalam file-file yang tersedia (Subagyo, 1991: 88-89). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku-buku dan dokumentasi yang berkaitan dengan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang yang pada tahun 2012.

1.5.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. *Interview* atau wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2009: 186).

Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai pewawancara, yang mengajukan suatu pertanyaan, mencatat, meminta penjelasan,

dan menggali pertanyaan lebih dalam. Metode ini digunakan untuk mencari dan memperoleh data yang berkaitan tentang SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler dan Ibadah Haji Plus di Kota Semarang pada tahun 2012 yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang.

Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terbuka, dimana subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara itu. Selain itu, peneliti juga menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Untuk itu, pertanyaan-pertanyaan disusun dengan rapi dan ketat (Moleong, 2009: 189-190).

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai di bagian Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Semarang dan karyawan dari PT. Kaisa Rossie Semarang dan karyawan PT. Kaisa Rossie dibagian Haji dan Umrah.

2. *Dokumentasi*

Metode dokumentasi digunakan untuk mencari data yang berupa tulisan. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis, seperti: surat, buku catatan harian, majalah (Yahya, 2010: 125).

Dokumen juga bisa diartikan sebagai bahan tertulis ataupun film. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2009: 216-217). Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip dari Kementerian Agama Kota Semarang yang berkaitan dengan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler dan PT. Kaisa Rossie Semarang yang berkaitan dengan SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus di Kota Semarang Tahun 2012.

1.5.4. Teknik Analisis Data

Setelah proses memperoleh data dari hasil wawancara dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah data-data tersebut disusun dan dianalisis dengan metode analisis data. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009: 244).

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan

apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2009: 248). Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dipadukan dengan studi komparatif yakni berusaha mencari pemecahan melalui analisa tentang hubungan sebab akibat yaitu meneliti faktor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan satu faktor dengan faktor yang lain (Surakhmad, 1989:143). Metode ini digunakan untuk mengetahui SOP pendaftaran Ibadah Haji. Dengan demikian, analisis ini digunakan untuk mengetahui konsep dan SOP pendaftaran Ibadah Haji. Langkah ini kemudian dipadukan dengan metode komparatif untuk mencari persamaan dan perbedaan pada masing-masing lembaga penyelenggara Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang paling penting, karena untuk mengetahui topik-topik dan alur pembahasannya. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Dalam penelitian ini, sistematika skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Sebagai pembuka dalam pembahasan penelitian ini, berisi tentang pendahuluan, yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, metode penelitian, tinjauan pustaka dan dilanjutkan dengan sistematika skripsi.

BAB II: Berisi SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler dan Ibadah Haji Plus. Pada bab ini, merupakan landasan teori yang terdiri dari: *pertama*, menjelaskan tentang SOP yang didalamnya terdapat pengertian SOP, unsur-unsur SOP, tujuan SOP, dan manfaat SOP. *Kedua*, menjelaskan tentang pendaftaran Ibadah Haji. *Ketiga*, menjelaskan tentang Ibadah Haji Reguler dan Ibadah Haji Plus.

BAB III: Merupakan gambaran umum Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang. Pada bab ini, berisi gambaran umum obyek penelitian yang meliputi Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang. Adapun pembahasannya terdiri dari dua sub

bab: *pertama*, profil Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang yang meliputi sejarah berdirinya, visi misi, program kerja, dan struktur organisasi. *Kedua*, tentang deskripsi SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang.

BAB IV: Analisis SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang, yang meliputi aplikasi SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang, persamaan dan perbedaan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama kota Semarang dan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang

BAB V: Penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran, kata penutup, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.