

BAB II

SOP PENDAFTARAN IBADAH HAJI REGULER

DAN IBADAH HAJI PLUS

2.1. SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*)

2.1.1. Pengertian SOP

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

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

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

yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011: 19).

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

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

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

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

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

2.1.2. Unsur-unsur SOP

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

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

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

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

1. Tujuan

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

2. Kebijakan

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

3. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan didalam prosedur yang bersangkutan.

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

4. Pihak yang terlibat

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

5. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut.

Di dalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir atau blanko atau dokumen di dalam suatu

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

6. Masukan

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

7. Proses

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

8. Laporan

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

9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (*valid*).

10. Kontrol

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

2.1.3. Tujuan SOP

SOP disusun dan disajikan untuk tujuan sebagai berikut:

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

2.1.4. Manfaat SOP

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

1. Menjadi pedoman kebijakan

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

2. Menjadi pedoman kegiatan

Dengan memiliki SOP, organisasi berharap bisa mengatur kegiatan-kegiatannya dengan lebih efektif (Tambunan, 2013: 108). SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap pekerjaan agar tidak mempersulit orang yang berhubungan dengan kegiatan tersebut atau orang yang membutuhkan hasil dari kegiatan tersebut.

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

3. Menjadi pedoman birokrasi

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

4. Menjadi pedoman administrasi

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

5. Menjadi pedoman evaluasi kinerja.

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

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

6. Menjadi pedoman integrasi

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

2.2. IBADAH HAJI

2.2.1. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran jamaah Haji baik Ibadah Haji Reguler maupun Ibadah Haji Plus dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun dan dengan menerapkan prinsip *frist come first served* sesuai dengan nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama.

Tempat pendaftaran Ibadah Haji bagi calon jamaah Haji reguler dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota domisili Jamaah Haji sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan nomor porsi akan diberikan oleh sistem setelah menyetor uang pendaftaran kepada Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH yang tersambung secara online dengan SISKOHAT. Selain itu, pendaftaran Ibadah Haji khususnya reguler wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari.

Sedang pendaftaran Ibadah Haji Plus dilakukan oleh Jamaah Haji yang bersangkutan akan tetapi, jamaah haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri tetapi dapat diwakilkan kepada PIHK dan pendaftaran Jamaah Haji Plus dilakukan di lakukan Direktorat Jenderal

Pendaftaran Ibadah Haji dapat dilakukan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Beragama Islam
- b. Sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter
- c. Memiliki KTP yang masih berlaku
- d. Memiliki Kartu Keluarga
- e. Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
- f. Memiliki tabungan pada BPS BPIH minimal sebesar setoran awal BPIH
- g. Surat keterangan dari PIHK pilihan calon Jamaah Haji bagi Haji Plus

2.2.2. Ibadah Haji Reguler

Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilakukan sepenuhnya oleh Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Peran masyarakat dalam Haji ini, adalah Kelompok-kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang secara legalitas harus memiliki Yayasan. Fungsi KBIH dalam pelaksanaan Ibadah Haji Reguler adalah membantu Pemerintah dalam proses

Bimbingan Ibadah saja, adapun aspek-aspek teknis sepenuhnya dilaksanakan oleh Pemerintah.

Pada Haji Reguler, pembagian kuota dibagi habis untuk seluruh provinsi secara proporsional menggunakan rumus 1 per-mil dari penduduk muslim masing-masing propinsi. Mengacu kepada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 28 ayat (2) menyebutkan Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi kedalam kuota Kabupaten /Kota.

2.2.3. Ibadah Haji Plus atau Khusus

Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus atau Khusus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus (Depag RI, 2009: 88).

Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus atau Khusus dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri. Sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang akan diberi izin oleh Menteri, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan Umrah
2. Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus
3. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah

(Depag RI, 2009: 100)

Selain itu, penyelenggara Ibadah Haji Khusus juga wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Menerima pendaftaran dan melayani Jamaah Haji hanya yang menggunakan Paspor Haji
2. Memberikan bimbingan Ibadah Haji
3. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus
4. Memberangkatkan, memulangkan dan melayani jamaah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah Haji (Depag RI, 2009: 100).

Kuota Haji Khusus dimanfaatkan oleh jamaah Haji yang ingin mendapatkan pelayanan khusus yang ditawarkan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah diberi izin oleh Menteri Agama.