

BAB III

GAMBARAN UMUM

KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG DAN

PT. KAISA ROSSIE SEMARANG

3.1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Semarang

3.1.1. Sejarah Berdiri

Pada awal tahun 1949 terjadilah pergantian Kepala Kantor Urusan Agama Propinsi Jawa Tengah. Kemudian pada pertengahan Januari 1949, ditetapkannya K.H.Syaefudin Zuhri untuk memangku jabatan sebagai Kepala Kantor Agama Propinsi Jawa Tengah, menggantikan Bapak R. Oesman Pudjotomo. Pada awalnya beliau menolak jabatan yang ditawarkan, dengan alasan sudah menempuh bermacam-macam jabatan di berbagai daerah, tetapi atas desakan para ulama, akhirnya beliau menerima jabatan yang ditawarkan yakni menjadi Kepala Kantor Agama Jawa Tengah. Pada saat menjabat sebagai Kepala Kantor Agama Jawa Tengah, beliau bertempat di Jl. Maluku III/1 Semarang (milik BKM).

Pada tahun 1949, juga disebut sebagai tahun restorasi yakni penyusunan kembali organisasi, baik di pusat maupun di daerah Jawa Tengah, dikarenakan setelah mengalami kemusnahan akibat aksi militer Belanda tanggal 19 Desember 1948. Pada masa itu sebagian besar arsip-

arsip dokumentasi serta perlengkapan kantor rusak dan hilang. Dan bisa dikatakan bahwasannya pada tahun tersebut, Kementerian Agama menyusun kembali organisasi personalia dan perlengkapan, termasuk di Kantor Agama Propinsi Jawa Tengah.

Kementerian Agama itu sendiri, lahir pada tanggal 3 Januari 1946 atas usulan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP). Adapun yang menjadi latar belakang terbentuknya Kementerian Agama yakni secara filosofis, sosiopolitis dan historis, dimana, dalam hal ini agama sudah menjadi pedoman dalam kehidupan bangsa. Hal itulah yang menjadikan para tokoh agama sebagai pelopor pergerakan dan perjuangan kemerdekaan. Pada masa kemerdekaan, kedudukan agama menjadi lebih kokoh dengan ditetapkannya Pancasila sebagai ideologi dan falsafah Negara serta UUD 1945 terutama sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang mencerminkan karakter bangsa Indonesia sebagai bangsa yang beragama.

Keberadaan Kementerian Agama dalam jajaran Pemerintahan Negara RI sejak kabinet RI kedua, yaitu Kabinet Syahrir T merupakan perjuangan umat Islam melawan penjajahan Belanda yang menganut sistem diskriminasi di bidang Agama, sehingga menumbuhkan keinginan umat Islam untuk menjadikan Kementerian Agama termasuk dalam sistem Pemerintahan Indonesia. Keinginan itu mulai diusulkan oleh tokoh-tokoh pergerakan Islam pada bulan April 1941 sehubungan dengan memorandum tentang susunan kenegaraan Indonesia berparlemen yang disetujui oleh GAPI.

Keinginan untuk dibentuknya Kementerian Agama oleh para pemimpin Islam terus dilanjutkan, para tokoh Islam berjuang melalui Badan pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) agar di Negara RI yang sudah merdeka, semua urusan Agama diurus secara khusus oleh suatu Kementerian yaitu Kementerian Agama. Dan pada akhirnya usaha yang dilakukan oleh para tokoh Islam membuahkan hasil sehingga keluarlah penetapan Pemerintah Tahun 1946, tentang pendirian Kementerian Agama.

3.1.2. Visi Misi

1. Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, maju, sejahtera dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk Agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman, pengamalan dan pelayanan kehidupan beragama;
- b. Meningkatkan penghayatan moral dan etika keagamaan;
- c. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama;
- d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan Haji;
- e. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan;
- f. Memperkokoh kerukunan umat beragama; dan

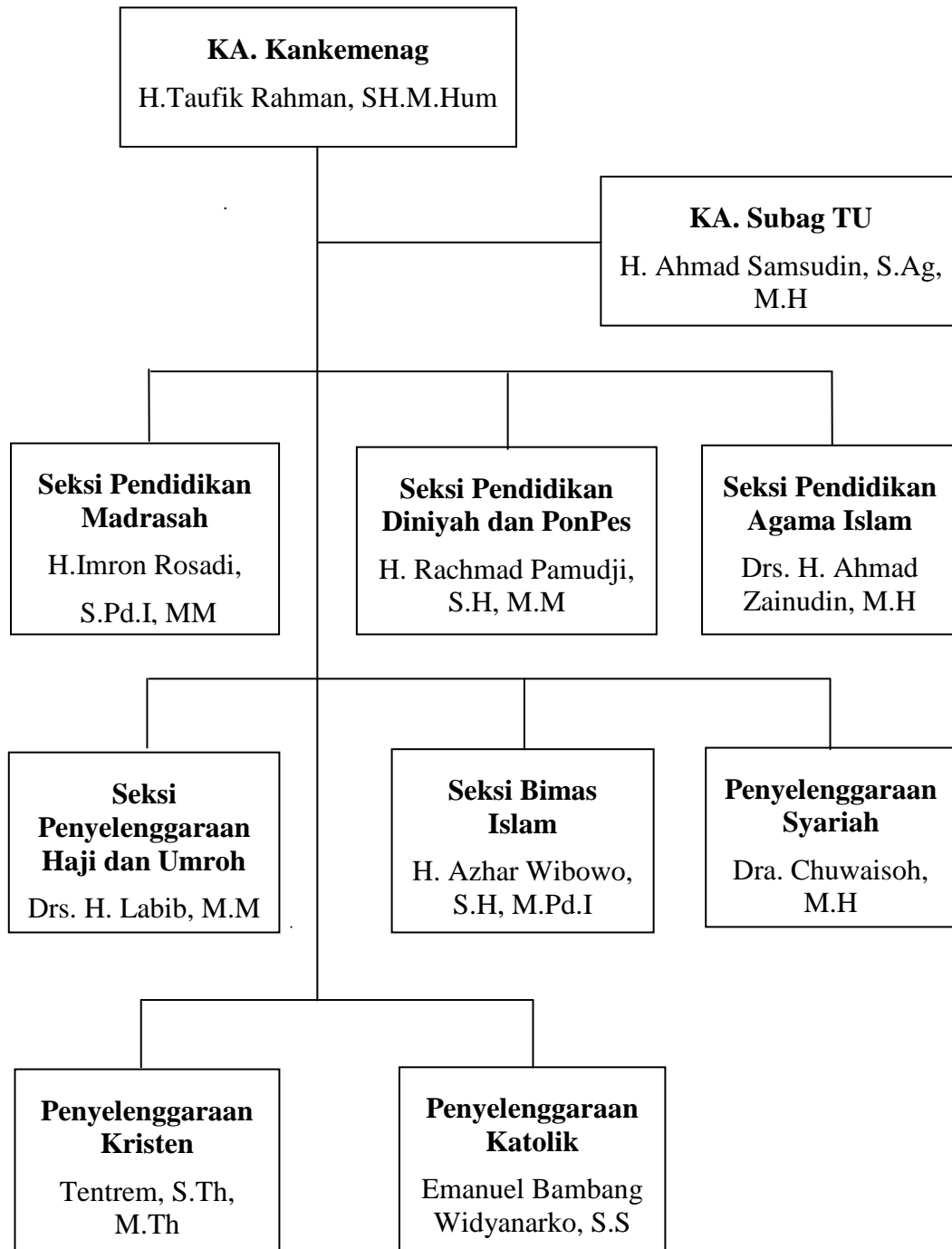
- g. Mengembangkan keselarasan pemahaman keagamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia.

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antar bagian komponen dan posisi dalam suatu perkumpulan. Struktur organisasi juga menspesifikasi pembagian aktivitas kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka macam dan dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja (Siswanto, 2005: 85).

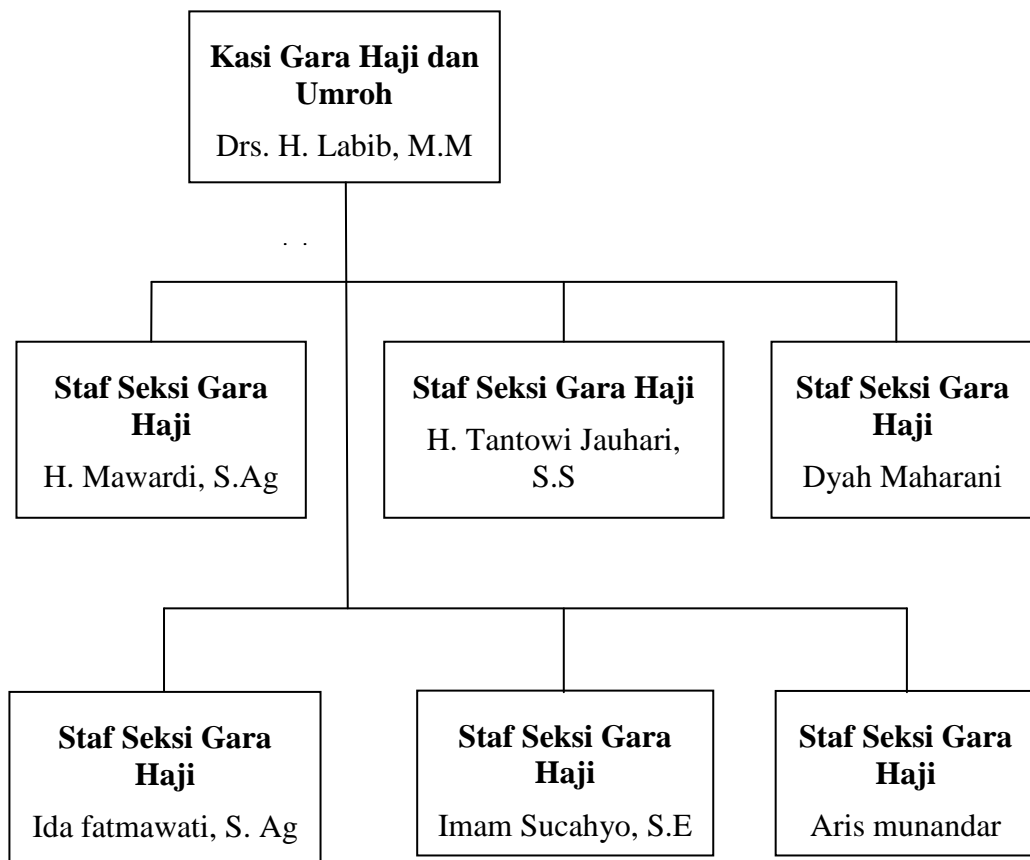
Oleh karena itu, sebagai pegawai yang baik, harus mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Jika para pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik, maka mereka dapat mengetahui hambatan-hambatan, yang terjadi dalam suatu struktur organisasi. Oleh karena itu, struktur organisasi Kementerian Agama Kota Semarang secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Semarang



Adapun untuk lebih memahami spesifikasi struktur organisasi Gara Haji dan Umroh. Maka, dapat digambarkan sebagai berikut:

Struktur organisasi Gara Haji dan umroh



3.1.4. Program Kerja

Program kerja yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Semarang, khususnya dibagian gara Haji dan Umrah merupakan langkah yang diambil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, antara lain sebagai berikut:

1. Seksi Pengelola Keuangan Haji

Bagian ini memiliki rencana kerja sebagai berikut:

- a. Mengelola pemasukan dana
- b. Mengurusi hal-hal yang berkaitan dengan masalah pembiayaan untuk kegiatan operasional gara Haji dan Umrah.
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pengelolaan keuangan Haji

2. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji

- a. Melakukan pelayanan pendaftaran Haji kepada masyarakat
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pendaftaran, pembayaran dan pelunasan Haji
- c. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan
- d. Melakukan bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen Haji

3. Seksi Pembinaan Haji dan Umroh

- a. Memberikan pelayanan dan pembinaan kepada calon jamaah Haji
- b. Mengurus, mempersiapkan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan manasik Haji sebelum pemberangkatan
- c. Memberikan bimbingan ketika di tanah suci atau ketika pelaksanaan Ibadah Haji
- d. Melaksanakan penyuluhan dan bimbingan kesehatan dan kewanitaan sebelum pemberangkatan kepada para calon jamaah Haji
- e. Melaksanakan penyuluhan sesudah melaksanakan Ibadah Haji meliputi kegiatan pengajian, dan perkumpulan rutin Haji Kota Semarang
- f. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan

4. Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji

- a. Memberikan pelayanan kepada para calon jamaah Haji
- b. Mengurusi segala hal yang berkaitan dengan akomodasi, transportasi dan perlengkapan Haji
- c. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan yang berkaitan dengan akomodasi, transportasi, dan perlengkapan Haji

5. Seksi Sistem Informasi Haji

- a. Melayani para calon jamaah Haji yang membutuhkan informasi tentang Ibadah Haji
- b. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis di bidang sistem informasi Haji.

3.1.5. Deskripsi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Kementerian Agama Kota Semarang

Pada dasarnya dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa jamaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi: pembimbingan manasik Haji dan/atau materi lainnya, baik di Tanah Air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, pelayanan kesehatan yang memadai, baik di Tanah Air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi, penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji dan pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di Tanah Air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke Tanah Air dengan menyediakan keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah Haji. Dikarenakan penyelenggaraan Ibadah Haji itu sendiri 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.

Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan Ibadah Haji Reguler, Kementerian Agama Kota Semarang melakukan suatu kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan calon jamaah Haji. Dalam hal ini, pembinaan itu sendiri meliputi panduan perjalanan Ibadah Haji, penyuluhan dan bimbingan manasik Haji bagi calon jamaah Haji yang meliputi manasik Haji, bimbingan perjalanan dan pelayanan Haji, kesehatan serta hak dan kewajiban para Jamaah. dan bimbingan pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi. Sedangkan dalam hal pelayanan yakni meliputi pelayanan kesehatan jamaah Haji, pelayanan transportasi dan barang bawaan jamaah Haji, pemondokan, catering dan perbekalan Haji. Hal ini dipertegas dengan pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Mawardi yaitu:

“Kita sudah melaksanakan semua kegiatan yang menjadi kewajiban kita kepada calon jamaah haji, seperti memberikan pelayanan pendaftaran dengan ramah, memberikan bimbingan manasik haji dan lain-lain. Karena kami merasa semua itu menjadi hak yang bagi calon jamaah haji dan kami selalu berusaha untuk menjadi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji”.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Kementerian Agama Kota Semarang sebagai suatu organisasi, yang mana diharuskan memiliki manajemen pengelolaan yang baik untuk menunjang tercapainya suatu tujuan organisasi sehingga keberhasilan akan tercapai.

Oleh karena itu, Kementerian Agama Kota Semarang menerapkan SOP yang sesuai dengan peraturan Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 13 Tahun 2008, Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012, dan Keputusan Menteri Agama (KMA). Hal ini, dikarenakan SOP merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien. SOP juga memiliki manfaat untuk menjamin adanya standarisasi dalam hal pelayanan dan tanggapan kepada pihak luar organisasi. Hal ini menjadi dampak SOP suatu organisasi terhadap pihak luar organisasi dan mampu memastikan bahwa semua kegiatan organisasi berjalan secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, penerapan SOP dalam pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang merupakan keputusan yang sudah tepat. Karena dengan diterapkannya SOP dalam pendaftaran Ibadah Haji Reguler memberikan efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan segala bentuk kegiatan yang meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan calon jamaah Haji baik sebelum berangkat, di perjalanan maupun di Arab Saudi. Selain itu, manfaat dari diterapkannya SOP dalam pelayanan Ibadah Haji Reguler yakni salah satunya membantu mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran Ibadah Haji serta mempermudah para calon jamaah Haji memenuhi syarat untuk

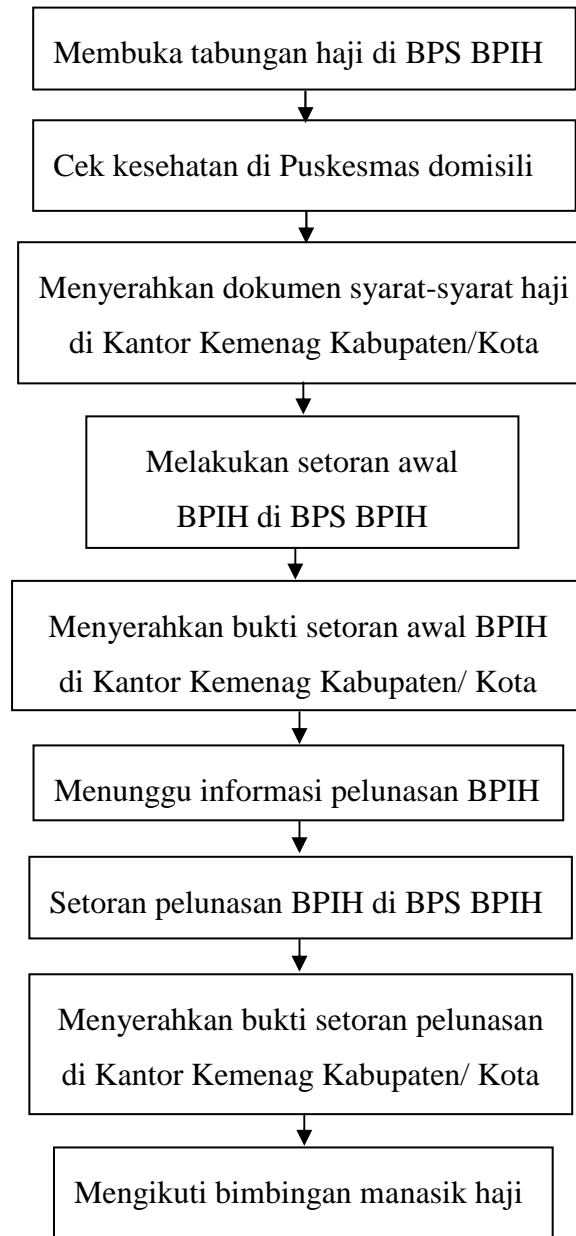
melakukan pendaftaran Ibadah Haji. Seperti halnya pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Mawardi sebagai pegawai dibagian Haji dan Umrah yaitu:

“ prosedur pendaftaran ibadah haji telah kami terapkan disini yang ada di dinding kantor bagian haji dan umrah, karena untuk membantu calon jamaah haji memahami proses pendaftaran sehingga, calon jamaah haji tidak kebingungan ketika akan mendaftar”.

Adapun bentuk SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Kementerian

Agama Kota Semarang yakni sebagai berikut:

Prosedur Pendaftaran Haji



Adapun penjelasan prosedur pendaftaran Ibadah Haji yakni sebagai berikut:

1. Membuka tabungan Haji di BPS BPIH

Bagi calon jamaah Haji yang belum mempunyai tabungan Haji diharuskan membuat tabungan Haji terlebih dahulu di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH)

2. Cek kesehatan di Puskesmas domisili

Calon Jamaah Haji cek kesehatan di puskesmas domisili untuk memperoleh surat keterangan sehat dari dokter

3. Menyerahkan dokumen syarat-syarat Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

Calon jama'ah Haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa:

- a. Surat keterangan sehat dari Puskesmas
- b. Fotocopy KTP yang masih berlaku
- c. Fotocopy Kartu Keluarga
- d. Fotocopy ijazah terakhir atau akte kelahiran atau surat nikah atau surat keterangan domisili dari Kecamatan

Ketika Kankemenag offline (belum tersambung) dengan siskohat maka:

- a. Membawa foto 3x4= 10 lembar
- b. Mengisi SPPH

Sedang ketika Kankemenag online (sudah tersambung) dengan SISKOHAT maka:

- a. Melakukan formulir pendaftaran dan pengambilan sidik jari
 - b. Menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem
4. Melakukan Setoran awal BPIH di BPS BPIH
- a. Calon jamaah Haji melakukan setoran awal BPIH pada BPS BPIH
 - b. Setelah BPS BPIH mentransfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama calon jamaah mendapat nomor porsi
 - c. BPS BPIH mencetak lembar bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 rangkap, lembar pertama, ketiga, keempat dan kelima diberikan kepada jamaah Haji
5. Menyerahkan bukti setoran awal BPIH di Kantor Kemenag Kabupaten/ Kota

Jamaah Haji melaporkan dan menyerahkan lembar ke-3, ke-4 dan ke-5 bukti setoran awal BPIH ke Kankemenag Kabupaten/Kota dan Kantor Wilayah Kemenag Provinsi bagi jamaah Haji khusus

6. Menunggu Informasi Pelunasan BPIH

Jamaah Haji menunggu informasi pelunasan BPIH

7. Setoran pelunasan BPIH di BPS BPIH

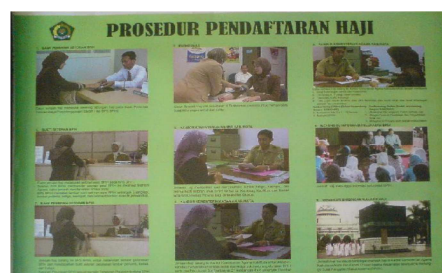
- a. Jamaah Haji datang ke BPS BPIH, untuk melakukan setoran pelunasan BPIH dan mendapatkan bukti setoran pelunasan lembar pertama, ke-2 dan ke-3
 - b. Besar pelunasan BPIH sesuai dengan peraturan Presiden tentang BPIH tahun berjalan
8. Menyerahkan bukti setoran pelunasan di Kantor Kemenag Kabupaten/ Kota

Jamaah Haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk melaporkan dan menyerahkan lembar ke-2 dan ke-3 bukti setoran pelunasan BPIH serta pas foto ukuran 3x4 sebanyak 21 lembar dan 4x6 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70 persen sampai 80 persen

9. Mengikuti Bimbingan Manasik Haji

Jamaah Haji mendapat bimbingan manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan selanjutnya menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).

Gambar 1.1
Prosedur Pendaftaran Haji



3.2. Gambaran Umum PT. Kaisa Rossie Semarang

3.2.1. Profil

PT. Kaisa Rossie Semarang adalah salah satu biro perjalanan wisata terkemuka di Kota Semarang. Didirikan pada tanggal 10 November 2003, yang dipimpin oleh Ibu Hj. Lilik Widodojani. PT. Kaisa Rossie Semarang terus berkembang dengan pesat, bahkan telah memiliki 5 cabang usaha yakni di Semarang, Jakarta, Lampung, dan Kabupaten Semarang.

PT. Kaisa Rossie Semarang adalah biro perjalanan yang berkomitmen untuk pelayanan sistem *full service*. Pelayanan tersebut mencakup semua tiket transportasi, baik tiket pesawat domestik dan Internasional, kereta api, hotel, *voucher* domestik dan Internasional, Haji dan Umroh, paket wisata domestik dan Internasional, maupun pengurusan dokumen paspor visa perjalanan.

PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki tujuan untuk menjadi pemimpin dan bukan pengikut dalam industri perjalanan. Hal ini terbukti dengan perkembangannya yang dulu sederhana menjadi posisi sebagai pemimpin dalam industri perjalanan. Pencapaian yang telah didapatkan biro perjalanan ini adalah sebagai salah satu yang paling dihormati dan dikagumi di area Jawa Tengah. PT. Kaisa Rossie Semarang juga memiliki komitmen memberikan “kepuasan pelanggan”. Dan memiliki prinsip yakni

“melayani dengan hati” yang berarti mengedepankan pelayanan terbaik dengan menggunakan ide-ide terbaik.

Selain itu, kemajuan PT. Kaisa Rossie Semarang juga dikarenakan adanya kelengkapan perlengkapan perangkat kerja sehingga, membuat pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Adapun, beberapa perangkat untuk mendukung kelancaran operasional tersebut, diantaranya: sistem jaringan komputer untuk pemesanan tiket pesawat maupun untuk reservasi hotel, dan armada bus. Selain itu, adanya mobil kijang, elf dengan sopir yang berstandar pariwisata dan terdapat pelayanan tiket non stop 24 jam dalam 7 hari yang ada di Semarang.

3.2.2. Visi dan Misi

1. Visi

PT. Kaisa Rossie Tour & Travel Semarang sebagai biro perjalanan wisata yang akan memenuhi kebutuhan bidang pariwisata dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana para wisatawan

2. Misi

a. PT. Kaisa Rossie Tour & Travel Semarang sebagai biro perjalanan wisata terbesar se- Jawa Tengah dan Indonesia untuk kedepannya

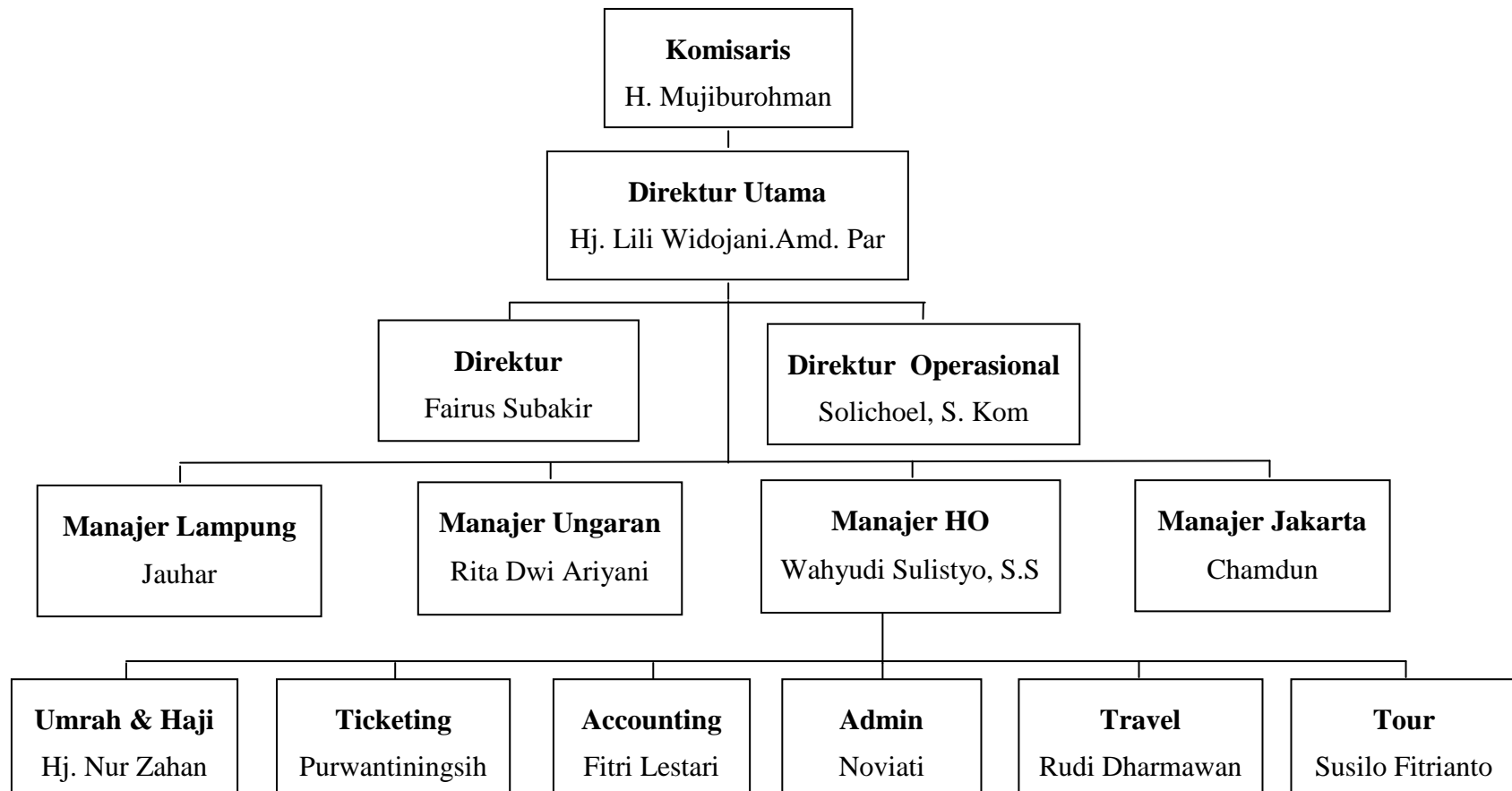
- b. Menjadi tempat rujukan para wisatawan untuk mencari info wisata

3.2.3. Struktur Organisasi

Guna mencapai tujuan yang telah ditentukan, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan perusahaan memerlukan wadah agar terdapat satu kesatuan arah dan tujuan yang dikehendaki yaitu dalam bentuk organisasi. Jadi organisasi merupakan suatu bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu, PT. Kaisa Rossie Tour & Travel Semarang Jawa Tengah menggunakan bentuk struktur organisasi lini dan staf. Pada bentuk struktur organisasi ini, daerah kerjanya luas, mempunyai bidang tugas beraneka ragam dan jumlah karyawan yang banyak, serta tujuan dibentuknya struktur organisasi dalam perusahaan adalah untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam melaksanakan tugas yang telah dibagi sesuai dengan bidangnya masing-masing serta menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab karyawan.

Guna mengetahui lebih jelas mengenai struktur organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang yakni terdapat dalam struktur organisasi. Pada gambar sebagai berikut:

Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang

3.2.4. Program Kerja

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, PT. Kaisa Rossie Semarang melakukan beberapa program kerja, diantaranya sebagai berikut:

1. Komisaris

Berfungsi sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan

2. Direktur Utama

- a. Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan.
- b. Melakukan pertanggungjawaban segala kegiatan dan kebijaksanaan kepada Komisaris.
- c. Melaksanakan pimpinan harian dan koordinasi antara Direktur dan bawahannya.
- d. Menandatangani perjanjian dan kontrak usaha
- e. Menentukan kebijaksanaan perusahaan mengenai keuangan, tata usaha, dan kepegawaian serta rencana induk perusahaan

3. Direktur

- a. Berfungsi membantu komisaris perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan
- b. memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan
- c. memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer)

- d. menyetujui anggaran tahunan perusahaan
 - e. menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan
4. Direktur Operasional
- Membantu melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang di dalam menjalankan operasional perusahaan secara keseluruhan yang bergerak di bidang pariwisata, Umrah dan Haji plus.
5. Manajer Lampung
- a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan.
Baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor setempat
 - b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang langsung dari kantor setempat
 - c. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
 - d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk
6. Manajer Ungaran
- a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan.
Baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor setempat

- b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang langsung dari kantor setempat
- c. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
- d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk

7. Manajer HO (*Head Office*)

- a. Pengkoordinasian dan pengarahan dalam penyusunan program, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian kantor
- b. Memberi petunjuk, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- c. Melaksanakan tertib administrasi dan pelaporan
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

8. Manajer Jakarta

- a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan. Baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor setempat
- b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang langsung dari kantor setempat

- c. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
- d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk

9. Umrah & Haji

Berfungsi dalam mengelola jama'ah yang ingin menunaikan Ibadah Haji mulai dari pendaftaran, mengurus ketika di Arab Saudi, sampai pemulangan ke Tanah Air. Dan berfungsi dalam mengatur dan mengelola jama'ah yang ingin berangkat Umrah mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.

10. Ticketing

- e. Menjual produk usaha di bidang ticketing baik, dari tiket domestik maupun Internasional
- f. Menerima pemesanan baik secara langsung maupun via telfon
- g. Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal
- h. mempertanggung jawabkan segala bentuk kegiatan kepada dewan direksi

11. Accounting

- a. Merencanakan strategi akunting perusahaan secara tepat sesuai strategi bisnis perusahaan

- b. Mengevaluasi dan menganalisa implementasi sistem akunting untuk memberi masukan terhadap sistem keuangan dan strategi bisnis
- c. Mengatur dan mengarahkan pencatatan neraca perusahaan sesuai aktivitas perusahaan dan menjaga keseimbangan neraca

12. Admin

- a. Menyusun rencana, mengatur, melaksanakan, mengevaluasi dan menyempurnakan tata kerja dan peraturan kepegawaian, dan tata administrasi.
- b. Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun secara horizontal.
- c. Mempertanggungjawabkan semua kegiatannya, termasuk pelaksanaan rencana pendanaan kegiatannya di kepada Presiden Direktur.

13. Travel

- a. Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan travel
- b. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan rencana kegiatan dan pendanaannya kepada direktur utama
- c. Pengadaan buku-buku acuan travel (*travel reference books*) seperti, ABC Guide Books, Hotel Index, Air Passenger Tariffs dll
- d. Menyusun anggaran pendapatan, dan pengeluaran devisi secara lengkap

- e. Memantau dan memecahkan masalah yang ada kaitannya dengan penurunan hasil penjualan travel
- f. menjalin kerjasama yang baik dengan semua instansi dan melakukan asosiasi yang terkait, yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan

14. Tour

- a. Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan tour
- b. Mengadakan kegiatan koordinasi secara vertikal dan horizontal
- c. Bertanggung jawab segala yang berkaitan dengan kegiatan kepada direktur

3.2.5. Deskripsi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Dalam hal ini, sistem yang digunakan berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Sehingga SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu proses kerja supaya hasilnya optimal dan tetap efisien. Dengan melihat pengertian dari SOP tersebut, dapat diketahui bahwasannya setiap pekerjaan akan lebih mudah ketika setiap perusahaan menerapkan SOP. Begitu juga di PT. Kaisa Rossie Semarang, apabila SOP diterapkan dalam setiap devisinya terutama di bagian Haji dan Umrah. Maka, PT. Kaisa Rossie Semarang akan mampu memberikan pelayanan

kepada masyarakat secara lebih optimal khususnya bagi calon jamaah Haji yang menginginkan pelayanan khusus atau dikenal dengan Haji Plus.

Perlu diketahui, bahwasannya penerapan SOP itu sendiri, pada setiap organisasi atau perusahaan bertujuan untuk menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi atau perusahaan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien. SOP juga dibuat untuk menyederhanakan setiap pekerjaan agar terfokus pada tujuan yang ingin dicapai dengan cara cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan bisa lebih mudah dicapai, pemborosan bisa diminimalisasikan dan kebocoran keuangan dapat dicegah. Dengan demikian, terdapat begitu banyak manfaat di dalam penerapan SOP. Sehingga, sudah dipastikan bahwa penerapan SOP sangat berperan penting pada suatu perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini, pada PT. Kaisa Rossie Semarang khususnya di bagian Haji dan Umrah, secara teknis penerapan SOP sudah dilaksanakan. Dikarenakan, sudah adanya kesadaran bagi PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Plus untuk memberikan pelayanan lebih berkualitas kepada para jamaahnya. Sebagaimana pernyataan dari Ibu Nur Khazanah yaitu:

“Prosedur pendaftaran yang kami gunakan dalam prosesi pendaftaran mengacu pada kebijakan yang telah ada dari pemerintah dan kami merasa dengan menggunakan acuan tersebut sudah cukup untuk memberikan pemahaman kepada calon jamaah haji, tidak perlu membuat prosedur pendaftaran secara tertulis”.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji telah disebutkan bahwa jamaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji. Hal ini berlaku pula pada penyelenggara Haji Plus yakni penyelenggara Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan dan pelayanan bersifat khusus. Sehingga, penyelenggara Ibadah Haji plus atau Khusus diharuskan memberikan pelayanan kepada jamaah Haji bersifat khusus pula. Pelayanan tersebut diberikan kepada para jamaah Haji, yang menginginkan pelayanan Ibadah Haji bersifat khusus dengan biaya yang khusus dan dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

Sebagai penyelenggara Ibadah Haji Khusus atau plus, PT. Kaisa Rossie Semarang sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya seperti dibagian Haji dan Umroh. Dalam hal ini, PT. Kaisa Rossie Semarang itu sendiri, menyediakan fasilitas yang sesuai dengan keinginan para calon jamaah Haji sehingga para jamaah bisa merasa nyaman dan terpuaskan dengan pelayanan yang ada. Seperti halnya pernyataan Ibu Nur Khazanah yaitu

“Kami menyediakan fasilitas yang terbaik bagi calon jamaah haji sesuai dengan pilihan calon jamaah haji, contohnya pilihan tiket pesawat, ada kelas ekonomi atau kelas bisnis”.

Dalam setiap pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus, PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai biro perjalanan Haji Plus dan Umrah, selalu mengacu pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang

penyelenggaraan Ibadah Haji serta surat edaran dari Menteri Agama yang berisi Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus. Hal ini digunakan PT.Kaisa Rossie Semarang sebagai dasar untuk mejadikan suatu standar pelaksanaan dalam melakukan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus dan untuk memberikan pelayanan kepada para calon jamaah Haji. Hal ini dikarenakan, sebagai biro perjalanan Haji Plus dan Umrah, PT. Kaisa Rossie Semarang dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal salah satunya dengan cara memberikan fasilitas yang lebih baik kepada para calon jamaah Haji dan sesuai dengan peraturan Pemerintah tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Plus serta sesuai dengan perjanjian antara penyelenggara dengan para calon jamaah Haji. Sebagaimana pernyataan Ibu Nur Khazanah sebagai karyawan di bagian haji plus dan umrah yaitu

“Kebijakan yang kami gunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, salah satunya Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus. Di peraturan tersebut sudah berisi pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji sehingga, kami tidak khawatir akan kesulitan dalam menjalankan kewajiban sebagai penyelenggara ibadah haji plus dan kami siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah haji plus”.

Pada dasarnya penerapan SOP tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang secara administratif belum diterapkan, akan tetapi dari hasil wawancara kepada karyawan PT. Kaisa Rossie Semarang yang bertanggung jawab di bagian Haji Plus dan Umrah yakni Ibu Nur Khazanah sehingga menghasilkan suatu kesimpulan

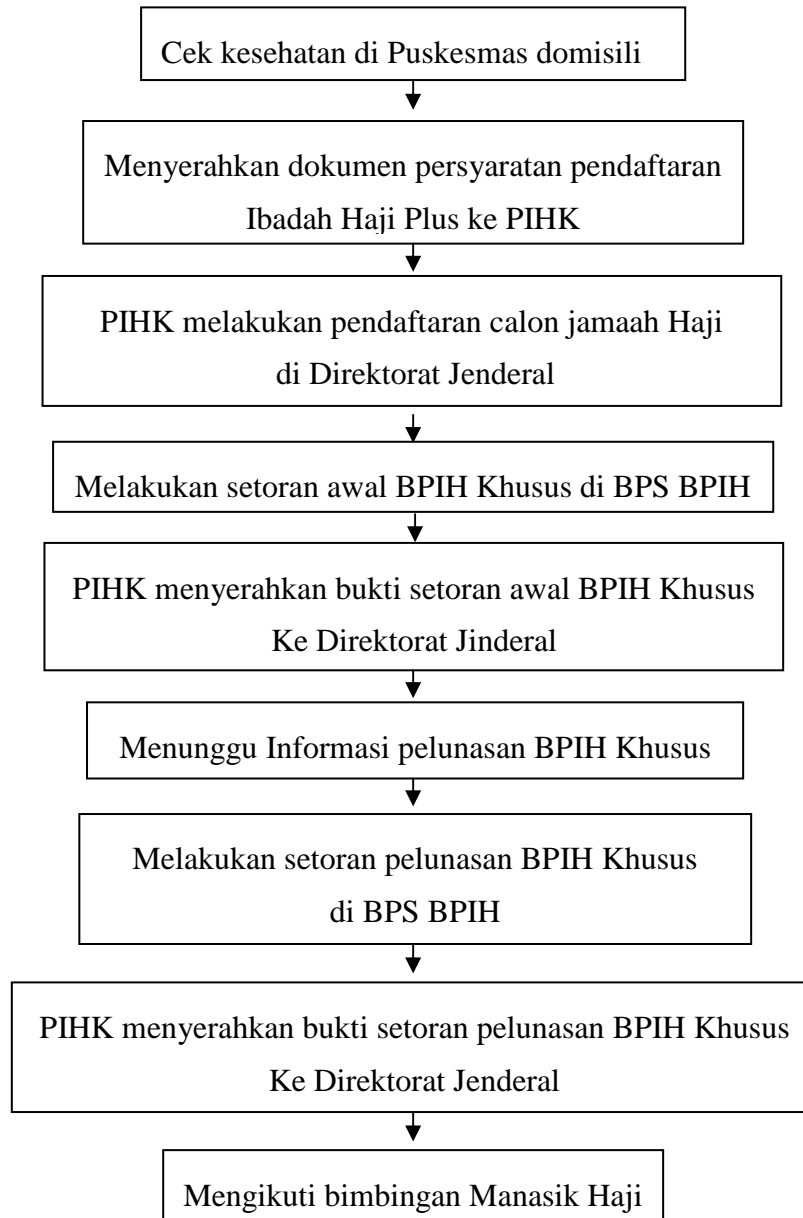
bahwasannya SOP telah diterapkan di PT. Kaisa Rossie Semarang khususnya dibagian Haji Plus dan Umrah. Hal ini dibuktikan dengan adanya suatu kebijakan tentang penyelenggaraan Ibadah Haji yang digunakan sebagai standar dalam pelaksanaan segala bentuk kegiatan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus.

Dalam penerapan SOP pada PT. Kaisa Rossie Semarang, memberikan manfaat secara efektif dan efisien dalam setiap pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus yang meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jamaah Haji baik sebelum berangkat, ketika di perjalanan, di Arab Saudi maupun dalam perjalanan pulang, serta dengan dilakukannya penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang bisa membantu memberikan penjelasan dalam pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus, yakni bisa lebih mempermudah para karyawan dibagian Haji Plus dan Umrah untuk memberikan penjelasan yang berkaitan dengan Ibadah Haji plus kepada calon jamaah Haji. Selain itu, bukti yang ada dari hasil manfaat penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus dalam penyelenggaraan Ibadah Haji plus yakni para jamaah juga mengetahui prosedur yang harus dilakukan ketika pendaftaran Ibadah Haji plus bukan hanya menyerahkan segala sesuatu yang berkaitan dengan prosedur pendaftaran kepada biro perjalanan Haji dan Umrah atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus atau Plus. Sebagaimana pernyataan Ibu Nur Khazanah yaitu:

“Sebenarnya manfaat yang kami rasakan ketika para karyawan memberikan pemahaman tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji Plus, calon jamaah haji lebih paham tentang prosesnya, meskipun segala sesuatunya di urus oleh biro perjalanan”.

Oleh karena itu, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Nur Khazanah, salah seorang karyawan yang berada di bagian Haji Plus dan Umrah dapat diambil kesimpulan. Sehingga, bisa digambarkan bentuk penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus yang dilakukan PT. Kaisa Rossie Semarang yakni sebagai berikut:

Prosedur Pendaftaran Ibadah Haji Plus



Adapun penjelasan dari SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus atau Khusus yakni sebagai berikut:

1. Cek kesehatan di Puskesmas domisili

Calon jamaah Haji Plus melakukan cek kesehatan di Puskesmas domisili untuk memperoleh surat keterangan sehat dari dokter

2. Menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran Ibadah Haji Plus ke PIHK

Calon jama'ah Haji Plus datang ke Kantor PIHK pilihan calon jamaah Haji dengan membawa:

- a. Surat keterangan sehat dari Puskesmas
- b. Fotocopy KTP yang masih berlaku
- c. Fotocopy Kartu Keluarga
- d. Fotocopy ijazah terakhir atau akte kelahiran atau surat nikah atau surat keterangan domisili dari Kecamatan
- e. Surat keterangan dari PIHK pilihan calon Jamaah Haji

3. PIHK melakukan pendaftaran calon jamaah Haji di Direktorat Jenderal

Jamaah Haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri ke Direktorat Jenderal tetapi, harus diwakilkan kepada PIHK dengan menyerahkan dokumen persyaratan calon jamaah Haji kepada petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

4. Melakukan setoran awal BPIH Khusus di BPS BPIH

Calon jamaah Haji membayar setoran BPIH Khusus ke rekening Menteri pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan. Dan BPS BPIH

menerbitkan bukti pembayaran BPIH Khusus sebanyak 5 lembar yang masing-masing diberi pas foto ukuran 3x4 cm

5. PIHK menyerahkan bukti setoran awal BPIH Khusus Ke Direktorat Jenderal

a. PIHK menyerahkan bukti setoran awal BPIH Khusus calon jamaah Haji ke Direktorat Jenderal

b. Setelah semua prosedur persyaratan calon jamaah Haji dilakukan barulah memperoleh nomor porsi

6. Menunggu Informasi pelunasan BPIH Khusus

Jamaah haji menunggu informasi pelunasan BPIH Khusus

7. Melakukan setoran pelunasan BPIH Khusus di BPS BPIH

Jamaah Haji datang ke BPS BPIH, untuk melakukan setoran pelunasan BPIH dan mendapatkan bukti setoran pelunasan lembar pertama, ke-2 dan ke-3

8. PIHK menyerahkan bukti setoran pelunasan BPIH Khusus Ke Direktorat Jenderal

PIHK pergi Direktorat Jenderal untuk melaporkan dan menyerahkan lembar ke-2 dan ke-3 bukti setoran pelunasan BPIH Khusus serta pas foto ukuran 3x4 sebanyak 21 lembar dan 4x6 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70 persen sampai 80 persen

9. Mengikuti bimbingan Manasik Haji

Jamaah Haji mengikuti bimbingan manasik Haji yang diselenggarakan oleh PIHK.