

## **BAB IV**

### **ANALISIS SOP PENDAFTARAN IBADAH HAJI REGULER DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG DAN IBADAH HAJI PLUS DI PT. KAISA ROSSIE SEMARANG**

#### **4.1. Aplikasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Semarang**

Suatu organisasi sudah pasti memiliki banyak sekali kegiatan-kegiatan yang beragam, mulai dari produksi, pelayanan sampai dengan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Semua fungsi kegiatan tersebut, dilaksanakan oleh organisasi agar tetap eksis dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam persaingan yang semakin ketat. Seperti halnya, untuk organisasi laba, eksistensinya sangat ditentukan dengan kemampuan menghadapi persaingan dalam mencapai keuntungan, sedangkan untuk organisasi yang tidak bertujuan mencari laba, eksistensinya ditentukan atas kualitas pelayanan yang diberikaan kepada umum dan juga khalayak yang membutuhkan seperti halnya Kementerian Agama Kota Semarang yang merupakan Penyelenggara Ibadah Haji Reguler ditingkat Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan bahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya calon jamaah Haji.

Hal ini dikarenakan, penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler merupakan segala bentuk kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah Haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Pemerintah dalam hal ini yang dimaksud adalah Kementerian Agama Kota Semarang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler baik dari mulai pendaftaran, dalam pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi maupun saat pemulangan Jamaah Haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pegawai bagian Haji dan Umrah, Bapak Mawardi yaitu:

“Kementerian Agama Kota Semarang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pendaftaran jamaah Haji reguler, bimbingan manasik haji reguler, penginapan jamaah haji reguler, pemondokan jamaah haji reguler , konsumsi, baik saat di Tanah Air maupun di Arab Saudi.”

Sebagai penanggung jawab atas kelancaran dan kepuasan masyarakat dalam menjalankan Ibadah Haji, Pemerintah menyiapkan segala kebutuhan dan perlengkapan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perbaikan dari mulai prosedur pendaftaran, bimbingan kepada jamaah Haji, pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, konsumsi maupun pemondokan. Hal ini dilakukan karena semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para calon jamaah Haji Reguler.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji, semua penetapan kegiatan yang di lakukan dalam organisasi, Kementerian Agama Kota Semarang melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan

yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Karena pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai peraturan yang tidak bisa diubah oleh organisasi, tetapi harus digunakan sebagai sumber atau landasan penyusunan dan penerapan prosedur tertentu. Setiap organisasi tidak berhak untuk mengubah kebijakan-kebijakan tersebut secara langsung. Adapun cara untuk mengubah kebijakan-kebijakan tersebut adalah melalui mekanisme tertentu, misalnya melalui mekanisme kelembagaan lainnya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun kebijakan yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan segala bentuk pelayanan oleh Pemerintah, khususnya di Kementerian Agama Kota Semarang dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2012 yakni sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan surat edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah tentang Peraturan Menteri Agama nomor 14 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang berisi tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah Haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah.

Dengan adanya dasar kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kota Semarang, maka dalam melakukan bentuk pelayanan kepada jamaah Haji, Kementerian Agama Kota Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Reguler di Kota Semarang yakni berupa pelayanan,

pembinaan dan perlindungan kepada jamaah Haji. Adapun bentuk pelayanan meliputi dari pelayanan pendaftaran calon jamaah Haji, pengurusan dokumen calon jamaah Haji, pelayanan kesehatan jamaah Haji, pelayanan transportasi dan barang bawaan jamaah Haji, pemondokan, katering dan perbekalan Haji. Dalam hal pembinaan 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 perlindungan yakni pemberian asuransi bagi jamaah Haji sebagai bentuk perlindungan untuk jamaah Haji baik dari mulai pemberangkatan, di Arab Saudi maupun sampai saat kepulangan Jamaah Haji. Sebagaimana yang dinyatakan oleh pegawai bagian Haji dan Umrah, Bapak Mawardi yaitu:

“ Pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada Jamaah Haji dengan optimal, agar jamaah haji menjalankan ibadah dengan khusyu’ ”

Selain itu, sebagai organisasi atau lembaga yang berbasis pada pelayanan masyarakat, Kementerian Agama Kota Semarang menerapkan suatu standar yang digunakan untuk membantu mempermudah dalam setiap kegiatan yakni Standar Operasional Prosedur (SOP). Dimana, SOP merupakan satu-satunya pedoman prosedur operasional yang merupakan tuntunan keputusan dan kegiatan organisasi sehari-hari. Dan dengan adanya SOP ini, maka prosedur-prosedur operasional organisasi hanya

dijalankan dengan satu cara untuk setiap prosedur. Selain itu, SOP bisa menjadi sumber daya bagi organisasi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien.

Penerapan pedoman SOP yang efektif akan memastikan adanya acuan formal bagi setiap anggota organisasi dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban prosedural. Dengan kata lain, pedoman SOP ini, digunakan sebagai acuan formal bagi seluruh anggota organisasi dalam menjalankan prosedur-prosedur operasional. Menerapkan pedoman SOP yang efektif akan memastikan adanya acuan untuk perbaikan dan pengembangan prosedur dimasa yang akan datang. SOP yang efektif tidak hanya menjadi pedoman kegiatan yang ada sekarang ini, tetapi dapat memberikan masukan penting untuk perbaikan dan perubahan sesuai kebutuhan organisasi serta memberikan umpan balik untuk perbaikan, agar bisa menjadi acuan dan selalu dapat menunjang kegiatan sesuai kondisi terkini.

Untuk mendapatkan SOP yang efektif, suatu organisasi dalam hal ini Kementerian Agama Kota Semarang diharuskan terlebih dahulu mengetahui dan menerapkan salah satu unsur-unsur SOP sehingga menghasilkan suatu standar operasional dengan baik, yakni sebagai berikut:

1. Tujuan

Setiap 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. Adapun dengan menerapkannya SOP, Kementerian Agama Kota Semarang memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggaraan Ibadah Haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien.

## 2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kota Semarang dalam keikutsertaan penerapan SOP yakni Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

## 3. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Dalam menjalankan suatu prosedur, bidang penyelenggaraan Ibadah Haji menggunakan suatu gambar yang disertai dengan penulisan urutan dan tata cara pendaftaran jamaah Haji.

#### 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 hal ini, yang terlibat adalah semua seksi di bidang Penyelenggara Ibadah Haji .

Dengan adanya unsur-unsur SOP, diharapkan setiap organisasi mampu menerapkan SOP secara efektif. Sehingga, pada akhirnya akan menjamin adanya keterkaitan antara prosedur-prosedur dalam organisasi. Hal ini dimaksud apabila setiap organisasi sudah memiliki manual SOP yang lengkap untuk semua kebutuhan, maka pedoman tersebut menjadi lebih efektif dan akan terjadi keterkaitan antara prosedur-prosedur. Tidak hanya hubungan bentuk satu dengan satu, tapi juga hubungan satu dengan banyak dan banyak dengan satu. Sebagaimana di Kementerian Agama Kota Semarang ketika dalam menjalankan suatu kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, sudah adanya penerapan SOP, khususnya dalam ruang lingkup bidang penyelenggara Haji dan Umrah serta adanya keterkaitan antara satu seksi dengan seksi gara haji lainnya dalam menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang optimal serta memudahkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana prosedur dan syarat-syarat dalam pendaftaran Ibadah Haji. Sebagaimana pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Mawardi sebagai pegawai bagian Haji dan Umrah, yaitu:

“disini menggunakan kebijakan dari Dirjen Haji dan Umrah untuk menetapkan standar pendaftaran Ibadah Haji. Dan isi dari standar pendaftaran Ibadah Haji itu berupa proses pendaftaran beserta syarat-syarat yang harus dipenuhi calon jamaah haji”.

Setiap organisasi, khususnya Kementerian Agama Kota Semarang diharuskan menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan kualitas layanan. Cara yang paling tepat untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kegiatan salah satunya adalah dengan menerapkan secara menyeluruh SOP yang bermuara pada pencapaian manfaat-manfaat.

Adapun bentuk dan penjelasan dari penerapan SOP tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang yakni sebagai berikut:

1. Membuka tabungan Haji di BPS BPIH

Calon jamaah Haji memberikan rekening tabungan Haji pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPSBPIH)

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

Untuk dapat mendaftar sebagai jamaah Haji, calon jama'ah Haji harus memenuhi persyaratan serta datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Semarang 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.

Setelah persyaratan sudah lengkap maka, pendaftaran haji dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:

- a) Jamaah Haji menyerahkan persyaratan diatas kepada petugas kantor kementerian Agama Kota Semarang untuk diverifikasi kelengkapannya
- b) Jamaah Haji mengisi formulir pendaftaran Haji dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kota Semarang untuk didaftarkan kedalam SISKOHAT dan penerbitan bukti pendaftaran Ibadah Haji.

Ketika Kankemenag offline (belum tersambung) dengan SISKOHAT maka,

- a. Membawa foto 3x4= 10 lembar dengan ketentuan:

Pas foto berwarna dengan latar belakang berwarna putih, warna baju/kerudung harus kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, bagi jamaah haji wanita menggunakan busana muslimah, tidak menggunakan kacamata dan tampak wajah minimal 80 persen.

- b. Mengisi SPPH

Sedangkan, 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 sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri
  - 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 lembar dengan rincian sebagai berikut:
    - 1) lembar pertama bermaterai Rp 6.000,- untuk calon jamaah Haji
    - 2) lembar kedua untuk BPS BPIH
    - 3) lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
    - 4) lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
    - 5) lembar kelima untuk Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah
  - d. Bukti setoran awal BPIH wajib mencantumkan nomor porsi, ditandatangani dan dibubuhi cap dinas oleh BPS BPIH dan masing-masing diberi pas foto ukuran 3x4 cm

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%-80%

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). Adapun bimbingan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Semarang sebanyak sepuluh kali. Delapan kali dilakukan di Kantor Urusan Agama dan dua kali dilakukan di *Islamic Center*.

#### **4.2. Aplikasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Plus Di PT. Kaisa Rossie Semarang**

Pada dasarnya penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut PIHK merupakan biro perjalanan yang telah mendapat izin Menteri untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus. Sedang, jamaah haji khusus adalah jamaah Haji yang menginginkan pelayanan bersifat khusus dengan biaya khusus dan dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Adapun yang dimaksud Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut BPIH Khusus adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh jamaah Haji yang akan menunaikan Ibadah Haji Khusus.

Sebagai penyelenggara Ibadah Haji Khusus, PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki SIUP Menteri Agama RI No. D/253 th.2004. hal ini merupakan izin resmi dari Menteri Agama sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus. Dengan adanya izin resmi dari Menteri Agama RI,

menjadikan PT. Kaisa Rossie Semarang lebih mendapat kepercayaan dan keistimewaan dihati para masyarakat sehingga PT. Kaisa Rossie Semarang terus melakukan peningkatan pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Plus, baik dari manajemen perusahaan sampai dengan memberikan fasilitas-fasilitas kepada para jamaahnya. Sebagaimana pernyataan yang dinyatakan oleh seorang karyawan di bagian Haji dan Umrah yakni Ibu Nur Khazanah yaitu:

“ khususnya di bagian Haji Plus dan Umrah ini, selalu memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang terbaik buat calon jamaah haji plus seperti: hotel berbintang, makan 3x sehari dan lain-lain”.

Dalam melakukan penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus atau Plus, PT. Kaisa Rossie Semarang menggunakan surat edaran peraturan Menteri Agama No 15 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Plus sebagai pedoman dalam memberikan segala bentuk pelayanan kepada jamaah Haji Plus. Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada calon jamaah Haji, PT. Kaisa Rossie Semarang menerapkan atau mengaplikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam membantu memudahkan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus. Akan tetapi, Meskipun secara administratif penerapan SOP di PT. Kaisa Rossie Semarang belum dilakukan namun, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan divisi Haji dan Umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang dapat disimpulkan bahwasannya secara teknis, penerapan SOP sudah dilaksanakan. Seperti halnya pernyataan yang dinyatakan oleh Ibu Nur Khazanah yaitu:

“penerapan standar proses pendaftaran ibadah haji plus sebenarnya secara administratif atau tertulis belum ada, akan tetapi secara teknis para karyawan sudah melakukan prosedur pendaftaran ibadah haji plus sesuai dengan kebijakan dari dirjen Haji dan Umrah”.

Dengan penerapan SOP yang sudah dilaksanakan pada PT. Kaisa Rossie Semarang. Hal ini perlu diketahui, bahwasannya SOP pada dasarnya merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Oleh karena itu, ketika dalam suatu perusahaan, SOP dipilih untuk menjadikan pekerjaan lebih mudah, sehingga menjadikan semua karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan baik, serta menghasilkan tingkat efisiensi tinggi supaya perusahaan tetap memiliki keuntungan dalam jangka waktu yang panjang.

Selain itu, SOP lahir dari pengelolaan kegiatan sehari-hari dan mampu mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja dan menetapkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi dan misi suatu perusahaan. SOP juga menjadi sebuah jalan untuk mencapai suatu tujuan dan menjadi jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya. Oleh karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Perlu diketahui pula, SOP memiliki manfaat yang bisa digunakan sebagai bentuk perbaikan dan pengembangan prosedur dimasa yang akan datang. Sehingga dapat diketahui bersama, bahwasannya SOP bukan hanya sebagai standar yang cuma bisa dijadikan acuan dalam membantu

memudahkan setiap pekerjaan akan tetapi SOP juga berperan penting dalam pengembangan organisasi dimasa yang akan datang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, untuk memperoleh SOP yang efektif dan efisien, suatu organisasi diharapkan mengetahui dan menerapkan salah satu unsur-unsur SOP sebagai proses dalam menyempurnaan suatu standar operasional dengan optimal, yakni sebagai berikut:

1. Tujuan

Setiap penyusunan SOP harus mempunyai tujuan dan dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP.

Dengan diterapkannya SOP di PT. Kaisa Rossie Semarang, bertujuan untuk mencapai pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji Plus dan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan kebijakan, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan yang digunakan PT. Kaisa Rossie Semarang dalam keikutsertaan penerapan SOP yakni Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan

Menteri Agama (PMA) Nomor 15 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Plus

### 3. Petunjuk operasional

Petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca dan memahami panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Dalam menjalankan suatu prosedur, devisi Haji dan Umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang menggunakan suatu pemahaman kepada para calon jamaah Haji dengan cara memberikan keterangan secara detail tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji Plus.

### 4. Pihak yang terlibat

Dalam penyusunan suatu prosedur, hal penting yang harus diperhatikan adalah pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Dalam hal ini, pihak yang terlibat dalam penerapan SOP penyelenggaraan Ibadah Haji Plus adalah semua devisi bagian bidang Haji dan Umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang.

Dengan adanya unsur-unsur SOP yang diterapkan di PT. Kaisa Rossie Semarang diharapkan mampu menjadi suatu standar operasional secara efektif dan efisien bagi setiap organisasi. Dikarenakan penerapan SOP sangat penting bagi organisasi yang ingin mencapai optimalisasi prinsip-prinsip efisiensi dan efektif. Artinya penyusunan dan implementasi SOP memang haruslah diorganisasikan secara efektif pula. Sehingga



dalam setiap penyusunan SOP organisasi dapat mencapai suatu tujuan yang telah menjadi landasan bagi setiap pelaksanaan suatu kegiatan.

Penerapan SOP juga sangat penting dalam setiap langkah yang dilakukan oleh setiap perusahaan. Dimana, SOP itu sendiri merupakan suatu sistem yang membantu untuk mempermudah setiap pekerjaan dalam perusahaan. Sehingga, setiap perusahaan diharuskan menerapkan SOP karena manfaat yang didapatkan begitu menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, PT. Kaisa Rossie Semarang ikut serta dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap divisi khususnya dibagian divisi Haji dan Umrah. Hal ini, dapat menjadikan pelayanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Plus yang dilakukan PT. Kaisa Rossie Semarang menjadi lebih optimal serta mampu melihat adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam setiap pelaksanaan pekerjaan pelayanan kepada para calon jamaah Haji. Sehingga setiap perusahaan mampu melihat adanya hambatan-hambatan yang terjadi ketika dalam setiap perusahaan.

Adapun bentuk dan penjelasan dari penerapan SOP tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang 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

Selain persyaratan diatas, calon jamaah Haji Khusus harus menyerahkan pas foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 (sepuluh) lembar dengan ketentuan:

- a. Pas foto berwarna dengan latar belakang berwarna putih
- b. Warna baju/ kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi calon jamaah Haji wanita menggunakan busana muslimah
- c. Tidak menggunakan kaca mata
- d. Tampak wajah minimal 80 persen

3. PIHK melakukan pendaftaran calon jamaah Haji di Direktorat Jenderal

Jamaah Haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri ke Direktorat Jenderal tapi 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. Dalam hal ini rekening yang dipergunakan adalah rekening yang sudah dipersiapkan oleh PIHK. Oleh karena itu, calon jamaah Haji tidak harus membuka rekening Haji. 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 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

PIHK pergi Ke 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 diadakan PIHK. Dalam hal ini, PT. Kaisa Rossie Semarang menyelenggarakan bimbingan manasik Haji sebanyak lima kali pertemuan yang dilakukan di *Islamic Center*.

#### **4.3. Persamaan Dan Perbedaan SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Semarang Dan Ibadah Haji Plus Di PT. Kaisa Rossie Semarang**

Dengan adanya aplikasi SOP Pendaftaran Ibadah Haji Reguler yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang diselenggarakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang. Maka, menjadikan adanya suatu persamaan dan perbedaan pengaplikasian diantara keduanya. Persamaan dan perbedaan tersebut tidak menjadikan penurunan pelayanan kepada jamaah Haji karena keduanya memiliki kebijakan yang digunakan sebagai acuan standar dalam pendaftaran Ibadah Haji, baik Haji Reguler maupun Haji Plus.

Adapun dari persamaan itu sendiri, Kementerian Agama Kota Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Reguler dan PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Plus, sama-sama mengaplikasikan SOP pendaftaran Ibadah Haji dalam setiap kegiatan pelayanan kepada calon jamaah Haji. Meskipun PT. Kaisa Rossie Semarang secara administratif belum menggambarkan adanya SOP dengan baik, tetapi dari hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan bahwa SOP dalam pendaftaran Ibadah Haji telah diterapkan dan menghasilkan suatu bentuk hasil pelayanan dengan optimal. Dalam hal ini, bentuk dari pengaplikasian SOP pada Kementerian Agama Kota Semarang terbukti dengan adanya prosedur pendaftaran Ibadah Haji yang secara urut dari awal kelengkapan persyaratan dokumen pendaftaran Ibadah Haji sampai

calon jamaah Haji diharuskan mengikuti bimbingan manasik Haji. Sedang pada PT. Kaisa Rossie Semarang dengan adanya pemahaman secara detail yang dilakukan karyawan dibagian Haji dan Umrah tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji dari mulai kelengkapan prosedur persyaratan pendaftaran Ibadah Haji sampai calon jamaah Haji diharuskan mengikuti bimbingan manasik Haji.

Adapun persamaan yang ada antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan PT. Kaisa Rossie Semarang yakni sebagai penyelenggara Ibadah Haji Reguler dan Ibadah Haji Plus yaitu keduanya sama-sama menggunakan suatu kebijakan atau peraturan dari Pemerintah yakni di Kementerian Agama Kota Semarang menggunakan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji serta Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus juga menggunakan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 15 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus dan digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji sehingga memberikan pelayanan secara optimal kepada para calon jamaah Haji.

Selain itu, persamaan yang ada diantara Kementerian Agama Kota Semarang dan di PT. Kaisa Rossie Semarang yakni dalam rangka pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji. Dimana, rangkaian kegiatan

pelaksanaanya meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah Haji. Dalam hal ini, Kementerian Agama Kota Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Reguler dan PT. Kaisa Rossie Semarang juga sebagai penyelenggara Ibadah Haji Plus. Keduanya telah memberikan pelayanan dan pembinaan kepada calon jamaah Haji baik sebelum keberangkatan, diperjalanan, ketika sampai di Arab Saudi maupun dalam perjalanan pulang. Seperti halnya di Kementerian Agama kota Semarang, pelayanan dan pembinaan yang diberikan kepada jamaah Haji Reguler berupa pengurusan dokumen keberangkatan, pelayanan kesehatan, barang bawaan jamaah Haji, transportasi untuk keberangkatan, ketika di Arab Saudi maupun saat kepulangan, kemudian katering, pemondokan, bimbingan manasik Haji yang dilakukan sebelum keberangkatan serta pembinaan jamaah Haji di Arab Saudi dan kepulangan jamaah Haji. Sedang di PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji Plus, pelayanan dan pembinaan yang dilakukan juga sama dengan Ibadah Haji Reguler akan tetapi lebih mengutamakan pada kesepakatan antara jamaah dengan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Dari adanya persamaan tersebut sudah dipastikan terdapat pula perbedaan-perbedaan diantara keduanya yakni Kementerian Agama Kota Semarang dan PT. Kaisa Rossie Semarang dalam pengaplikasian SOP pendaftaran Ibadah Haji baik, Ibadah Haji Reguler maupun Ibadah Haji Plus. Perbedaan yang terjadi diantara keduanya yakni dalam hal administratif dan hasil penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler

dan Plus. Secara administratif, penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang berjalan dengan lancar sesuai dengan alur yang ada dalam bagan SOP pendaftaran Ibadah Haji dan memperoleh respon positif dari masyarakat, hal ini dikarenakan calon jamaah Haji Reguler merasa terbantu dengan adanya bagan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler.

Selain itu, dengan adanya penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji, hasil yang didapatkan dari penerapan SOP itu sendiri, bisa membantu masyarakat untuk lebih memahami alur prosedur pendaftaran Ibadah Haji sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan dan bisa membantu para pegawai di bidang Haji dan Umrah menjadi lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji.

Sedang secara administratif penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji pada PT. Kaisa Rossie Semarang masih mengalami hambatan yang terkait dengan penyampaian dan pemahaman kepada calon jamaah Haji. Hal ini, dikarenakan tidak adanya bagan SOP prosesi pendaftaran Ibadah Haji Plus di PT. Kaisa Rossie Semarang secara jelas sehingga menjadikan masyarakat khususnya calon jamaah Haji kurang jelas dan menjadikan calon jamaah Haji merasa kebingungan. Meskipun demikian, PT. Kaisa Rossie Semarang sebagai biro penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), tidak melupakan pelayanan secara optimal kepada calon jamaah Ibadah Haji Plus dan bertanggung jawab dalam melakukan pengurusan segala sesuatu yang berkaitan dengan pendaftaran Ibadah Haji.