

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah, kewajibannya.

Allah SWT telah menganjurkan untuk menunaikan ibadah haji, seperti dalam firman-Nya:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Terjemahan: "Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh" (QS: Al- Hajj; 27)¹

Dalam ayat tersebut menghimbau kepada manusia tentang kewajiban atas haji mereka niscaya mereka akan datang kepadamu dalam keadaan berbeda-beda, berjalan kaki dan menunggangi unta yang kurus (yaitu unta yang kurus karena perjalanan dan beban pekerjaan bukan karena berdaging sedikit) yang tiba dari segenap jalan yang jauh, supaya mereka

¹Departemen Agama RI . *Al-Qur'an dan Terjemahan*. (Bogor: Sygma Examedia Arkanleema, 2007). hal. 335

menghadiri hal-hal yang bermanfaat bagi mereka, berupa pengampunan bagi dosa-dosa mereka, pahala mengerjakan manasik haji dan ketaatan mereka.

Penyelenggara Ibadah Haji merupakan tugas Nasional yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji, sebagaimana telah diubah Undang-undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penerapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang terus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syari'ah.²

Sebagaimana dalam penyelenggara ibadah haji itu sendiri, harus meliputi suatu perencanaan dan kebijakan yang telah di tetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan maupun katering, menyiapkan transportasi haji, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksanaan operasional haji.

Dalam hal pendaftaran ibadah haji itu sendiri, melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dioperasikan secara bersambung (*online*) dengan bank penerima setoran Ongkos Naik Haji (ONH), sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian

²Departemen Agama RI, *Data & Profil Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Depag, 2009), hal.7

kepada pendaftar calon jamaah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji dan di buktikan oleh bukti setoran ONH yang dicetak secara otomatis oleh Bank Penerima Setoran (BPS), ONH pada saat itu calon jamaah haji memperoleh nomer porsi dari siskohat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan pendataan dan informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, baik untuk kepentingan manajemen, jamaah haji maupun masyarakat lainnya.³

Pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun secara *real time* dan *online* melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat). Prinsip yang diterapkan adalah *first come first served* sesuai nomer porsi. Artinya siapa yang mendaftar lebih dulu akan memperoleh pelayanan pemberangkatan lebih awal. Disamping itu Siskohat mampu memberikan percepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi dan dokumen sampai masa operasional di Embarkasi dan Arab Saudi.

Dalam pelaksanaan ibadah haji tentunya ada kendala-kendala yang dihadapi, khususnya dalam kegiatan pendaftaran yang seringkali terkendala oleh data identitas calon jamaah haji, seringnya terdapat perbedaan identitas yang di KTP, KK, Akta, Buku Nikah, sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap proses pendaftaran, pembuatan paspor, bahkan dapat menjadi faktor tertundanya berangkat haji. Kendala lain terkait dengan SOP pendaftaran ibadah haji ini adalah dalam hal persyaratan pendaftarannya yang dirasa tidak

³Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Depag, 2008), hal.1

terlalu penting untuk dipenuhi, seperti tes kesehatan, karena dikemudian hari sebelum keberangkatan ibadah haji masih dilakukan tes kesehatan kembali.

Untuk sistem pembayaran ibadah haji pemerintah sudah membentuk Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). BPKH adalah lembaga yang melakukan pengelolaan Keuangan Haji. Keuangan Haji adalah semua hak dan kewajiban pemerintah yang dapat dinilai dengan uang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji serta semua kekayaan dalam bentuk uang atau barang yang dapat dinilai dengan uang sebagai akibat pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut, baik yang bersumber dari jemaah haji maupun sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

Pengelolaan Keuangan Haji berasaskan pada prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, manfaat, nirlaba, transparan dan akuntabel. Pengelolaan Keuangan Haji bertujuan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji, rasionalitas dan efisiensi penggunaan BPIH dan manfaat bagi kemaslahatan umat Islam.⁴ Badan Pengelola Keuangan Haji atau BPKH menetapkan 31 bank sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH) untuk periode 2018-2021.

⁴Badan Pengelolahan Keuangan Haji, <https://bpkh.go.id/profil/>, diakses pada tanggal 08 juni 2019.

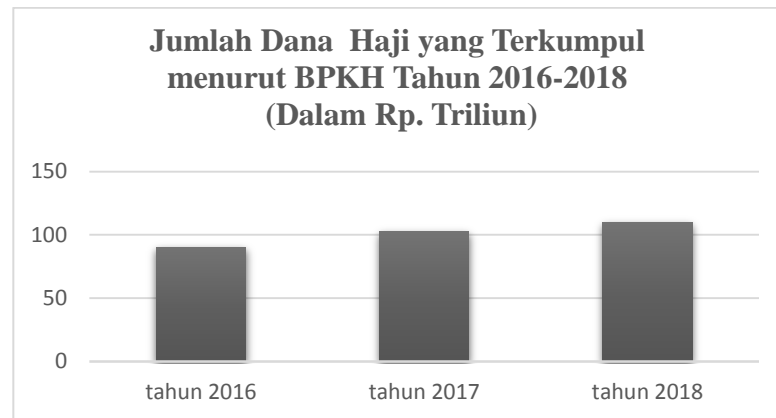
Tabel 1.1
Daftar Bank Yang Bekerjasama dengan BPKH Tahun 2018-2021

Daftar Bank Dan Unit Usaha Syariah Yang Menerima Setoran Biaya Haji :			
NO	NAMA BANK	NO	NAMA BANK
1	BNI Syariah	16	Bank OCBC NISP Syariah
2	Bank Muamalat	17	Bank Danamon Syariah
3	Bank Syariah Mandiri	18	Bank Maybank Syariah
4	BRI Syariah	19	Bank DKI Syariah
5	Bank Aceh	20	Bank Jatim Syariah
6	BCA Syariah	21	Bank Jateng Syariah
7	Bank Mega Syariah	22	Bank Kaltimara Syariah
8	Bank Syariah Bukopin	23	Bank Sumselbabel Syariah
9	Bank Panin Dubai Syariah	24	Bank Sumut Syariah
10	Bank BTPN Syariah	25	Bank RiauKepri Syariah
11	Bank Permata Syariah	26	Bank Nagari Syariah
12	Bank BTN Syariah	27	Bank Sulselbar Syariah
13	Bank Sinarmas Syariah	28	Bank Kalbar Syariah
14	Bank CIMB Niaga Syariah	29	Bank Kalsel Syariah
15	Bank Jambi Syariah	30	Bank DIY Syariah
		31	Bank NTB Syariah

Sumber : <https://bpkh.go.id/profil/>

Dari table 1.1 diatas dapat dilihat ada 31 bank yang bekerjasama dengan BPKH, dengan perincian sebanyak 23 bank berperan dalam penerimaan dan pelunasan setoran, 3 bank sebagai operasional BPKH, 7 bank sebagai likuiditas, 27 bank penempatan, 6 bank peningkatan nilai manfaat, dan 11 bank digandeng untuk menjalankan fungsi investasi. BPS BPIH ini ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2018. Bank pengelolaan dana haji melalui investasi dan peningkatan nilai manfaat diharapkan kerja sama antara BPHK dan BPS BPIH bisa meningkatkan pelayanan pelaksanaan haji.

Gambar 1.1
Tabel Jumlah Dana Haji Yang Terkumpul Menurut BPKH
Tahun 2016-2018



Sumber : Sekertariat Kabinet RI

Dalam grafik 1.1 diatas Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) memaparkan kenaikan jumlah dana disetiap tahunnya, pada Tahun 2016 dana yang terkumpul mencapai 90,35 Triliun, sedangkan pada Tahun 2017 sejumlah 102,7 Triliun, dan 110 Triliun pada Tahun 2018. Persoalan dana haji memang sangat sensitif, selain menyangkut soal uang yang tak sedikit pula menyangkut soal umat. Sangat pentingnya pengelolaan dana yang besar itu, maka lahir Undang – Undang No.34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangn Haji.⁵

Dengan adanya berbagai permasalahan yang ada dilapangan bahwa pemerintah merupakan 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 ditetapkan.

⁵Kementerian Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji*, (Surabaya: Depag, 2010), hal. 3

Dalam rangka perbaikan pengelolaan di dalam suatu instansi atau organisasi, diperlukan manajemen yang berperan sesuai kebutuhan dan kemampuan dalam mendorong setiap anggotanya. Dimana, manajemen itu sendiri memiliki lima aktivitas dasar, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, penempatan karyawan, dan pengendalian. Tujuan dari aktifitas ini penting untuk kegiatan pengukuran dalam perencanaan strategik karena organisasi sebaiknya terus mengambil keuntungan kekuatan manajemen dan memperbaiki area manajemen yang lemah.⁶

Manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.⁷ Oleh karena itu manajemen ada dalam setiap aspek kehidupan manusia dimana dalam sebuah manajemen itu akan terbentuk sebuah kerja sama (organisasi), karena didalam setiap kehidupan manusia hamper setiap perseorangan adalah merupakan haril kerja sama.

Organisasi sebagai wadah pembentukan tingkah laku hubungan antar manusia secara efektif sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta memberikan kondisi lingkungan tertentu untuk pencapaian tujuan.⁸ Pengertian ini merujuk pada proses pengorganisasian yaitu, cara bagaimana pelaksanaan sebuah aturan atau *Standard Operating Procedures (SOP)* dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

⁶Sondang P. Siagian, *Manajaemen Stratejik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hal. 85

⁷Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia, 2001), hal. 2

⁸*Ibid.*, hal.110

Organisasi itu sendiri merupakan proses penyusunan pembagian kerja dalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggung jawab, yakni penting demi pembagian kerja secara tepat.⁹

Manajemen dan organisasi adalah suatu organisasi yang saling berhubungan dan membutuhkan, karena organisasi adalah bagian dari manajemen. Apabila manajemen tidak ada berarti tidak ada yang mampu menghendel organisasi itu menjadi baik dan manajemen pun menjadi tidak sempurna tanpa adanya organisasi. Manajemen dan organisasi terdiri dari dua kata yang berbeda yaitu manajemen yang berarti suatu proses yang khas yang terdiri atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk menetapkan dan mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sedangkan organisasi adalah sebuah system atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Manajemen organisasi tersebut perlu adanya standart pelaksanaan yang sering disebut dengan standart operasional prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas suatu pekerjaan sesuai 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 pada dasarnya adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik

⁹Sukanto Reksohadi, *Dasar-dasar Mamajemen*, (Jogyakarta : BPFE, 2000) Hal. 32.

lainnya.¹⁰ Karena itu SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Pada dasarnya setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda antara organisasi lainnya dan secara otomatis kebutuhan akan SOP juga berbeda. Pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reformasi Indonesia Nomer 35 Tahun 2012, standar oprasional prosedur adalah serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.¹¹

Oleh karena itu, SOP dapat menjadi pedoman yang dapat digunakan untuk memandu anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan sehingga pencapaian manfaat-manfaat teknis bisa terlihat dengan jelas.¹² Sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki kinerja agar lebih efektif dan profesional dalam mencapai tujuan dan meminimalisasi kesalahan atau kegagalan.

Dengan adanya perbaikan kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan, membuat hampir semua lembaga khususnya Kementerian Agama mengalami peningkatan jumlah calon jamaah haji yang ingin mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji di tanah suci. Untuk wilayah sekarisidenan

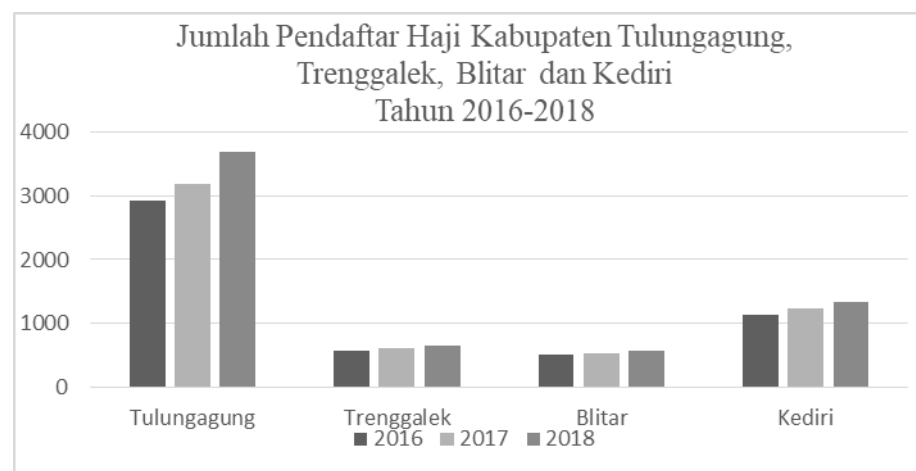
¹⁰Tambunan, Rudi M, *Pedoman Tteknis Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*,(Jakarta: Maistas Publishing, 2011) hal.5

¹¹Toman Soni Tambunan, *SOP Standar Oprasional Prosedur Instansi Pemerintah* (Bandung: Yrama Widya, 2018)hal.18

¹²*Ibid.*, hal.176

Kediri yang mengalami peningkatan jumlah pendaftar ibadah haji dalam jumlah banyak adalah Kabupaten Tulungagung.

Gambar I. 2
Data Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Tulungagung,
Trenggalek, Blitar dan Kediri
Tahun 2016-2018



Sumber: <https://jatim.kemenag.go.id/>

Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa Kabupaten Tulungagung memiliki jumlah pendaftar haji tertinggi dari pada Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Blitar dan juga Kabupaten Kediri. Hal tersebut juga yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian di Kabupaten Tulungagung karena masyarakatnya memiliki antusiasme yang tinggi untuk mendaftarkan diri menunaikan ibadah suci.

Dengan pertumbuhan jumlah pendaftar jamaah haji yang terus meningkat maka di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung perlu adanya SOP untuk dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan terkait dengan

pendaftaran ibadah haji guna terlaksananya pelayanan secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan dalam pendaftaran ibadah haji.

Gambar 1.3
Data Keberangkatan Haji 2016-2018 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



Sumber :Kantor Kementerian agama kabupaten Tulungagung

Dari gambar 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kenaikan serta penurunan jumlah jamaah haji disetiap tahunnya, untuk pemberangkatan haji pada tahun 2016 Kabupaten Tulungagung memberangkatkan 930 jamaah haji, seluruh jamaah yang berangkat pada tahun 2016 sudah mendaftarkan diri dan melewati masa tunggu selama 17 tahun, jadi semua calon jamaah sudah daftar sejak tahun 1999. Antusias umat muslim di Tulungagung untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi sehingga daftar antrean disetiap tahunnya mengalami penumpukan.

Untuk tahun berikutnya masa tunggu keberangkatan ibadah haji sesuai peraturan pemerintah adalah 21 tahun, jadi calon jamaah haji yang berangkat

tahun 2017 telah mendaftarkan diri sejak tahun 1996. keberangkatan haji pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 203 calon jemaah haji, menjadikan embarkasi haji Kabupaten Tulungagung akan memberangkatkan sejumlah 1103 jemaah. Adanya tambahan kuota haji di tahun 2017 menjadi kabar gembira sekaligus tantangan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk tahun 2018 daftar tunggu haji masih sama dengan tahun sebelumnya, yaitu selama 21 tahun jika berangkat tahun 2018 maka para jemaah telah daftar sejak tahun 1997. Kuota haji di Kabupaten Tulungagung pada tahun 2018 adalah 1084 jemaah, angka tersebut mengalami penurunan jumlah jemaah haji. Hal ini menjadi tantangan untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan setiap tahunnya. Kuota awal pemberangkatan Calon Jemaah Haji 2018 untuk Jawa Timur mencapai 35.035 kursi dan cadangan 1.751 kursi. Sedangkan untuk Kabupaten Tulungagung, diestimasikan sebanyak 983 kursi, dengan jumlah cadangan sebanyak 101 kursi. Jadi jumlah keseluruhan yang berangkat pada tahun 2018 sebanyak 1084 jemaah.

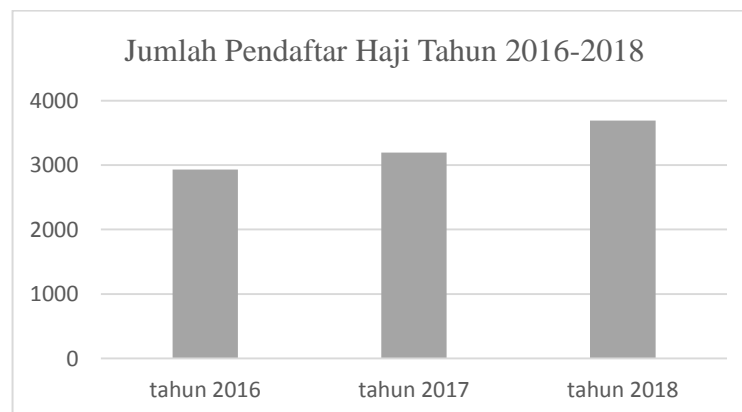
Kepala Seksi (KASI) Haji dan Umroh menyatakan antusiasme umat Muslim di Tulungagung untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi. Hal ini bisa dibuktikan dari daftar tunggu untuk calon jemaah haji regular wilayah Jawa Timur jika mendaftar pada saat ini, maka baru bisa berangkat

menunaikan ibadah haji pada tahun 2040 atau 21 tahun kemudian. Hitung-hitungannya jika tidak mengalami perubahan kuota haji maka setiap tahun memberangkatkan seribu orang, imbuhnya.

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa antusias masyarakat yang beragama Islam di Kabupaten Tulungagung untuk menunaikan ibadah haji sangatlah tinggi. Untuk menunggu giliran keberangkatannya saja dibutuhkan waktu kurang lebih 21 tahun. Misalnya kita mendaftar pada tahun 2019 maka kita baru bisa berangkat pada tahun 2040 nanti. Pada Kementerian Agama (KEMENAG) Kabupaten Tulungagung bisa memberangkatkan minimal 1000 jamaah haji setiap tahunnya, apabila tidak ada yang mengundurkan diri dalam proses penantiannya.

Gambar I.4

Data Jumlah Pendaftar Haji 2016-2018 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



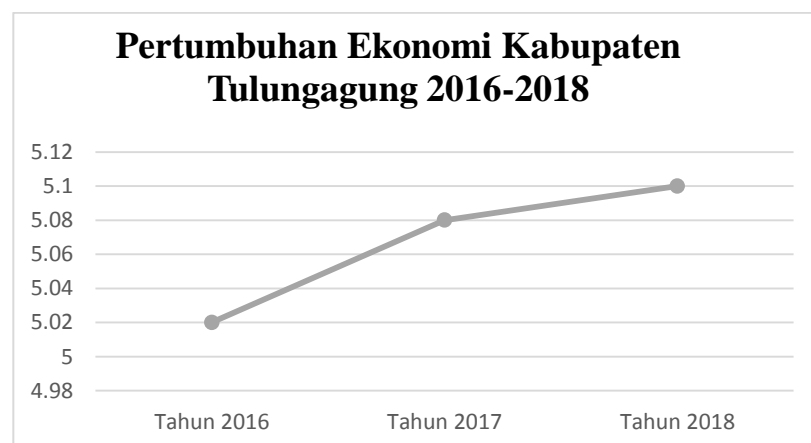
Sumber :Kantor Kementerian agama kabupaten Tulungagung

Pada grafik 1.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah pendaftaran haji per tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 2016 pendaftar haji masih

mencapai 2931 calon jamaah, sedangkan pada tahun 2017 jumlah pendaftar sebanyak 3193 calon jamaah, mengalami peningkatan sebanyak 263 calon jamaah, dan pada tahun 2018 terdaftar 3690 calon jamaah.

Volume peningkatan jumlah calon jamaah yang daftar haji terus meningkat setiap tahunnya, menyebabkan daftar tunggu keberangkatan yang sangat banyak, di Tulungagung sendiri diperkirakan mencapai 20 ribu sampai 21 ribu calon jamaah. Dan untuk data yang dimiliki Kementerian Agama hingga April 2018 mencapai 3,7 juta calon jamaah dengan demikian calon jamaah haji Indonesia harus menunggu antara 11 hingga 30 tahun sementara kuota haji Indonesia dalam 3 tahun terakhir ini yang diberikan pemerintah arab saudi hanya 221 ribu orang.¹³

Gambar 1.5
Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Tulungagung



Sumber : BPS Kabupaten Tulungagung

Dari gambar 1.5 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perekonomian di Kabupaten Tulungagung yang terus meningkat berpengaruh terhadap

¹³Yanto Prawironegoro, “Daftar Tunggu Haji Secara Nasional” dalam http://rri.co.id/post/editorial/1318/editorial/daftar_tunggu_haji_secara_nasional.html, diakses 12 Juli 2019

keputusan masyarakat untuk mendaftar haji, dengan latar belakang kondisi tersebut akhirnya banyak masyarakat Tulungagung yang ingin segera menunaikan ibadah haji dan memutuskan untuk segera mendaftar haji. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tulungagung menyatakan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Tulungagung pada tahun 2016 sebesar 5,02% sedangkan pada tahun 2017 sebesar 5,08% dan pada tahun 2018 sebesar 5,1%.¹⁴ Dari segi religiusitas masyarakat Tulungagung bisa dilihat dari banyaknya kelompok pengajian di setiap desa yang ada di Tulungagung, hal ini menunjukkan tingginya kesadaran beragama di Kabupaten Tulungagung.

Penyelenggaraan haji Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji, sehingga jama'ah haji Kabupaten Tulungagung dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten

¹⁴Siti Anni Makrifah dan Yuanita Rindang Sirdiana, *Statistik Daerah Kabupaten Tulungagung*. (Tulungagung, BPS Tulungagung, 2018), hal.25

Tulungagung perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang melaksanakan haji.¹⁵

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung selalu sukses dan mencapai target yang di inginkan, maka perlu *Standard Operating Procedures* (SOP), serta pelayanan, penyuluhan dan prosedur pendaftaran. Berdasarkan uraian di atas penulis perlu melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Implementasi *Standard Operating Procedures*(SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pendaftaran ibadah haji yang diberikan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana tanggapan dari calon jamaah haji terkait *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana kendala dan solusi dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?

¹⁵Syaukani, Imam, *Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M*, (Jakarta: 2011) hal.1

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari calon jamaah haji terkait *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan keterbatasan yang datang dari arah penelitian seperti, waktu, tenaga, dan biaya yang tersedia dan pengajian teori-teori yang relevan serta kemudahan-kemudahan yang terfokus pada implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Dalam Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penilitin

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ibadah haji yang lebih terbuka tentang penyelenggaraan haji dengan segala kendala, termasuk menjawab tantangan ekonomi maupun

tantangan logistik dan vital sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai mekanisme ibadah haji sesuai SOP yang digunakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga (Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung)

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan masukan bagi Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menjalani tugasnya dalam memberikan pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan mudah, nyaman, pasti, berkeadilan, serta dapat memenuhi tingkat kepuasan jama'ah secara proporsional.

b. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi ibadah haji yang lebih terbuka kepada masyarakat tentang penyelenggaraan ibadah haji sehingga diperoleh pemahaman yang utuh bagi masyarakat dan menumbuhkan keyakinan jamaah haji untuk dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik sesuai ajaran agama Islam.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi tambahan untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai *Standart Operating Procedures* (SOP) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan SOP khususnya.

F. Penegasan Istilah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, teori-teori supaya peneliti dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah akan diteliti. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, maka dalam pembahasan ini penulis memberi penegasan judul untuk menguraikan kata-kata sebagai berikut:

a. Secara Konseptual

1) SOP (*Standart Operasional Prosedur*)

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.¹⁶Dalam hal ini yang dimaksud SOP adalah sistem operasional standar yang dijalankan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

2) Pendaftaran

Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam daftar. Jadi, pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam

¹⁶Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*,(Jakarta: Maistas Publishing, 2013) hal 86

sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.¹⁷

3) Haji

Haji berkunjung ke *Baitullah* (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: *wukuf, tawaf, sa'I* dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-nya. Haji merupakan rukun islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai 13 Dzulhijjah setiap tahun, Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah.¹⁸

b. Secara Operasional

Yang dimaksud dengan “Implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung” dalam penelitian ini adalah bagaimanapenerapan SOP berkaitan dengan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tulungagung dalam menghadapi kendala, serta tantangan ekonomi, visual, dan logistik para calon jamaah haji.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi enam bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab yang dapat penulis gambarkan sebagai berikut :

¹⁷Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2012), hal 243.

¹⁸Istianah, *Prosesi Haji Dan Maknanya*, (Kudus:Jurnal Akhlak dan Tasawuf Volume 2 Nomer 1, 2016), hal. 31.

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, Fokus penelitian, Tujuan penelitian, Batasan penelitian, Manfaat penelitin, Penegasan istilah, Sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Dalam bab ini menerangkan tentang kajian teori yang diteliti. Kerangka pemikiran teoritis serta tinjauan umum (termasuk penilaian historis dan deskriptif). Dalam penelitian kualitatif ini keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai penjelasan atau bahan lain, dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori sebagai penjelasan dan berakhir pada kontruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti setelah menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Kajian pustaka ini kemudian dijadikan dasar dalam pembahasan dan menjawab berbagai permasalahan dalam skripsi ini, yaitu Implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Dalam Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang (a) pendekatan, dan jenis rancangan penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) sumber data, (d) teknik pengumpulan data, (e) teknik analisis data, (f) pengecekan keabsahan temuan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dan hasil analisa data. Paparan data tersebut

diperoleh melalui pengamatan (apa yang terjadi dilapangan), dan atau hasil wawancara, serta deskripsi informasi lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data sebagaimana tersebut diatas. Hasil analisis data yang merupakan temuan peneliti disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data. Disamping itu temuan bisa berupa penyajian kategori, sistem klarifikasi, identifikasi, dan tipologi.

BAB V PEMBAHASAN

Pada pembahasan hasil penelitian, memuat analisis peneliti, keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan dimensi-dimensi, posisi temuan, atau teori yang ditemukan terhadap teori yang diungkap dari lapangan. Analisis data berisi kesimpulan sementara dari temuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari : (a) kesimpulan, (b) saran. Dalam bab ini akan disajikan kesimpulan dan saran-saran yang merupakan rangkaian secara keseluruhan penelitian secara singkat.