

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Ibadah Haji

a. Definisi

Haji secara *lughawi* (etimologis) berasal dari bahasa Arab *al-hajj*, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, dimana umat islam dari berbagai negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah(Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.²⁰

Makna haji secara istilah (terminologis), adalah berkunjung ke Baitullah 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.²¹

²⁰Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntut Jamaah Mencapai HajiMabrur* (Jakarta, Ciputat Press, 2003), hal. 1

²¹Istianah, *Prosesi Haji Dan Maknanya*, (Kudus:Jurnal Akhlak dan Tasawuf Volume 2 Nomer 1, 2016), hal. 31.

Menurut Bahruddin, pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah.²²

Menurut Sabiq, haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.²³

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, ibadah haji adalah 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 dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

b. Dasar Hukum Haji

Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabda Rosul-Nya. Begitu pula dengan

²²Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 2004), hal. 107

²³Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008), hal. 2

ibadah. haji merupakan rukun islam yang kelima, tetapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja.²⁴

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Ali Imron 97:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ الْكٰفِرِيْنَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى
 النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ
 عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Terjemahan: padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya(Baitullah)mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Batang siapa mengingkari (kewajiban haji)maka sesungguhnya Alloh Maha Kaya(tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Q.S: Ali- Imron; 97)²⁵

Dalam surat Ali-Imron ayat 97 ini Allah SWT mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah manakala mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Tetapi jika mereka tidak mau, maka itu adalah sikap kufur. Ayat ini juga menyatakan masalah kewajiban haji secara umum kepada semua manusia. Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa ibadah haji merupakan kewajiban umat Islam bagi orang yang mampu menjalankan.

c. Syarat-syarat Haji

²⁴Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Hajidan Umrah (cet.ket-1)*. (Jogjakarta: Safira, 2013),hal. 19

²⁵Departemen Agama RI . *Al-Qur'an dan Terjemahan*. (Bogor: Sygma Examedia Arkanleema, 2007). hal. 62

Syarat wajib haji yaitu syarat yang harus dipenuhi bagi seseorang sehingga baginya diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji dan jika tidak memenuhi syarat-syarat tersebut maka belum wajib menunaikan ibadah haji. Syarat wajib haji juga dapat diartikan sebagai ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya.²⁶

Syarat wajib haji yang bersifat umum yaitu:

- 1) Muslim
- 2) Mukallaf

Mukallaf ialah orang yang telah di anggap cakap bertindak hukum. Seseorang yang belum dikenakan taklif hukum maka ia juga belum cakap bertindak hukum. Dasar pembebanan ini ialah baligh, berakal, dan punya pemahaman. Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah Saw, sebagai berikut:

Artinya : *“Diangkat pembebanan hukum dari tiga (jenis orang), yaitu orang yang tidur sampai dia bangun, anak kecil sampai ia baligh, dan orang gila sampai dia sembuh.” (H.R. Bukhari)*

- 3) Merdeka

Seorang budak tidak dikenakan wajib haji. Karena haji merupakan ibadah yang menghendaki waktu dan kesempatan,

²⁶Said Agil Husain Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji, Penuntunan Jama'ah Haji Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta Selatan: Ciputau Press, 2003), hal. 21

sedang seorang hamba sahaya (budak) sibuk dengan urusan majikannya dan tidak mempunyai kesempatan.²⁷

²⁷Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 5, terj. Mahyuddin Syaf, (Bandung: Alma'arif, cet. XIV, 1978), hal.31

4) Memiliki kemampuan

Seseorang yang tidak memiliki kemampuan tidak dikenakan wajib haji. Menurut madzhab Hanafi dan Maliki, kemampuan itu memiliki tiga komponen, yaitu kekuatan badan atau fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan sampai ke tanah suci.²⁸

5) Terdapat tambahan syarat bagi wanita

Yaitu mahram (keluarga atau suami) yang pergi bersama. Dalam Islam, haram hukumnya jika seorang wanita berpergian tanpa mahram.²⁹

Dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan ini, maka wajib baginya untuk melaksanakan haji. Syarat wajib haji juga ada yang bersifat umum (pria dan wanita), dan ada juga yang bersifat khusus (wanita). syarat ibadah haji yang bersifat umum meliputi: muslim, mukallaf, merdeka, dan memiliki kemampuan.

d. Rukun Haji

Rukun haji merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji (bila tidak dikerjakan maka hajinya tidak sah). Wajib haji merupakan kegiatan yang harus dilakukan pada ibadah haji, jika tidak

²⁸Said Agil Husain Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji...*, hal.24

²⁹Bamuallim Mubarak bin Mahfudh. *Meneladani Manasik Haji dan Umrah Rasulullah*, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'I, 2017), hal. 130.

dikerjakan maka harus membayar denda (*dam*).³⁰ Secara umum rukun haji ada empat, yaitu Ihram, Wukuf di Arafah, Thawaf, dan Sa'i.³¹

1) Ihram

Rukun yang utama dalam ibadah haji adalah berihram. Berihram dalam istilah para ulama adalah masuk ke dalam suatu wilayah dimana keharaman-keharaman itu diberlakukan dalam ritual ibadah haji. Di antara larangan-larangan itu misalnya mengadakan akad nikah, berhubungan suami istri, membunuh hewan, memotong kuku dan rambut, memakai wewangian atau parfum, mengenakan pakaian berjahit buat laki-laki, atau menutup wajah dan kedua tapak tangan bagi wanita dan sebagainya.³²

2) Wukuf di Arafah

Waktu wukuf pada hari Arafah mulai dari tergelincir matahari tanggal 9 Dzul hijjah sampai dengan terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah. Wukuf dinilai sah, walaupun dilaksanakan hanya sesaat selama dalam rentang waktu tersebut, akan tetapi diutamakan mendapatkan sebagian waktu siang dan waktu malam.³³

3) Thawaf

Perjalanan mengelilingi ka'bah. Thawaf merupakan ibadah terbaik di Makah. Oleh karena itu, setiap muslim yang datang ke Makah, walaupun tidak untuk mengerjakan haji atau umrah diperintahkan

³⁰Bamuallim Mubarak bin Mahfudh. *Meneladani Manasik...*, hal. 132.

³¹Said Agil Husain Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji...*, hal. 61.

³²Ahmad Sarwat, *Haji dan Umroh*, (Jakarta, DU Publishing, 2011), hal 134

³³Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Depag, 2016), hal.195.

untuk melakukan thawaf.³⁴ Thawaf Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali, dilakukan setelah melontar jumrah Aqabah pada tgl 10 Zulhijah.³⁵

4) Sa'i

Rukun sa'i adalah berjalan tujuh kali antara Shafa dan Marwah menurut jumhur ulama. Dasarnya adalah apa yang dikerjakan oleh Rasulullah SAW bahwa beliau melaksanakan sa'i tujuh kali. Dan juga didasarkan atas apa yang telah menjadi ijma' di antara seluruh umat Islam. Bila seseorang belum menjalankan ketujuh putaran itu, maka sa'i itu tidak sah. Dan bila dia telah meninggalkan tempat sa'i, maka dia harus kembali lagi mengerjakannya dari putaran yang pertama. Dan tidak boleh melakukan tahallul bila sa'i belum dikerjakan.³⁶

Keempat rukun ini dilaksanakan secara berurutan. Sebagaimana telah disebutkan, ketika rukun haji ini tidak dipenuhi, maka orang tersebut wajib mengganti hajinya ditahun-tahun berikutnya atau wajib baginya untuk membayar denda (dam). Semua rukun harus dikerjakan dalam ibadah haji, kerana rukun ini menentukan keabsahan haji.

³⁴Fahmi Anhar dan Arum Harianti, *Buku Pintar Calon Haji*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2006), hal. 147

³⁵Irmawati, "Pengelolaan Travel Haji Dan Umrah Pada PT. Wahyu Wisata Di Kabupaten Takalar", dalam *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Neheri Alauddin Makasar), hal. 32

³⁶Ahmad Sarwat, *Haji dan Umroh...*, hal. 190.

e. Wajib Haji

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, jika memang terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar *dam* (denda) yang telah ditentukan.³⁷ Dan para ulama telah menetapkan kalau ibadah haji wajib dengan lima syarat, yaitu: (1) Islam, (2) Berakal, (3) Baligh, (4) Berakal, dan (5) Mampu.³⁸

Maka dapat disimpulkan bahwa wajib haji itu harus meliputi, niat ihram dari miqat, wukuf hingga matahari terbenam, mabit di Muzdalifah pada malam 10 Dzulhijjah, melempar jumrah, mabit di Mina pada malam 11, 12 dan 13, thawaf wada'.³⁹ Meskipun wajib haji tidak berpengaruh pada keabsahan haji, tetapi orang yang meninggalkannya tanpa uzur terkena dosa atas kelalaiannya.

f. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran jamaah Haji baik Ibadah Haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun dan dengan menerapkan prinsip *frist come first served* sesuai dengan nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama.⁴⁰

³⁷Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji...*, hal.35.

³⁸Syaikh Amin bin Abdullah asy-Syaqawi, *Lima syarat Wajib Haji*, (Jakarta: Islam Hause, 2013), hal. 8

³⁹Abdul Haidar, *Panduan Haji Khutwatan*. (STAIN Kudus, Vol. 1, No. 2, 2009), hal. 45.

⁴⁰Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Depag, 2009), hal. 98

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

Peran masyarakat dalam Haji ini, adalah Kelompok. kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang secara legalitas harus memiliki Yayasan. Fungsi KBIH dalam pelaksanaan Ibadah Haji Reguler adalah membantu Pemerintah dalam proses Bimbingan Ibadah saja, adapun aspek-aspek teknis sepenuhnya dilaksanakan oleh Pemerintah. Pendaftaran Ibadah Haji dapat dilakukan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Beragama Islam
- b. Sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter.
- c. Memiliki KTP yang masih berlaku
- d. Memiliki Kartu Keluarga
- e. Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah

f. Memiliki tabungan pada BPS BPIH minimal sebesar setoran awal BPIH.⁴¹

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

2. *Standard Operating Procedures (SOP)*

a. *Definisi SOP (Standard Operating Procedure)*

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.⁴²

Peraturan menteri dalam negeri republik Indonesia nomor 52 tahun 2011 menyebutkan bahwa standar oprasionl prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.⁴³

⁴¹Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan..*, (Jakarta: Depag, 2009), hal.100

⁴²Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2013), hal.86

⁴³Tambunan, Toman Sony, *SOP Standar Oprasional Prosedur Instansi Pemerintah*, (Bandung: YRAMA WIDYA, 2018), hal. 17.

SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. Seperti jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya, karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis.⁴⁴ SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.⁴⁵

SOP juga lahir dari pengelolaan usaha sehari-hari. Pengelolaan usaha sehari-hari yang belum tentu professional kemudian distandarisasi agar professional atau mendekati professional. Oleh karena itu, SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi perusahaan.⁴⁶

SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah. Hal ini biasa diterapkan pada perusahaan yang kompetitif yakni perusahaan yang semua pekerjaan bisa diselesaikan secara tepat waktu.⁴⁷ Jadi, SOP dibuat untuk

⁴⁴Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan...*, hal.5

⁴⁵Ekotama, Suryono, *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2011), hal.19

⁴⁶Ekotama, Suryono, *Cara Gampang...*,hal.21

⁴⁷*Ibid.*, hal., 20

menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi tetap efisien.

Di antara kotak-kotak dalam organisasi terdapat garis-garis yang menghubungkan satu sama lain. Garis-garis itu menunjukkan adanya kontak-kontak komunikasi antar pejabat yang ada dalam organisasi. Jenis-jenis komunikasi yang dilakukan antara lain berupa intruksi, laporan, koordinasi atau sekedar informasi. Di samping itu, ada hal lain yang cukup penting terkandung dalam garis-garis tersebut, yaitu adanya mekanisme baku yang harus dilakukan secara standar disertai formalitas tertentu, dalam melaksanakan keperluan-keperluan tertentu. Mekanisme tersebut adalah apa yang biasa dinamakan sebagai SOP (*Standard Operation Procedure*). Dalam bahasa Indonesia istilah ini dikenal sebagai “sisdur” (sistem prosedur).⁴⁸

Sama saat kita menerapkan SOP, yang intinya adalah sebuah perjalanan yang bertujuan mencapai sesuatu “tempat”, yang biasanya berupa keputusan, laporan, masukan, atau juga penerapan validasi agar kegiatan menjadi abash sesuai yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan.⁴⁹

Berdasarkan uraian di atas SOP merupakan sistem yang disusun dengan serangkaian proses yang dibuat perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan agar efektif dan efisien.

⁴⁸Hakim, Rusman, *Break Through: Bisnis itu permainan, bukan ilmu pengetahuan*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010), hal. 21

⁴⁹Tambunan, Rudi M, *Pedoman Teknis...*, hal. 3.

b. Unsur-unsur SOP (*Standard Operating Procedure*)

Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi.⁵⁰

Adapun unsur-unsur SOP yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP antara lain sebagai berikut:⁵¹

1) Tujuan

Tujuan menyusun SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan di dalam SOP.

2) Kebijakan

Pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

3) Petunjuk Operasional

Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

⁵⁰*Ibid* ..., hal.140

⁵¹Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal.65.

4) Pihak yang terlibat

Sebagai pihak penyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

5) Formulir

Formulir disini adalah bentuk standard dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Do dalam SOP, blanko atau dokumen merupakan media validasi atau control prosedur. Jadi formulir ini berfungsi sebagai control SOP serta pelaksanaan audit. Oleh karena itu, didalam pedoman SOP harus juga dijelaskan dengan tepat bagaimana cara setiap pengisian formulir dalam prosedur yang bersangkutan.

6) Masukan

Kemudian media masukan diarsipkan, sehingga kegiatan didalam system dapat dikakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun persyaratan prosedur.

7) Proses

Tujuan proses disini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi didalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mengambil keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangkai mencapai

tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

8) Laporan

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

9) Validasi

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

10) Kontrol

Kontrol dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, dan sebagainya. Untuk menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa unsur SOP (*Standart Operating Procedures*) dalam pengimplementasiannya harus meliputi tujuan penyusunan, kebijakan pelaksanaan prosedur, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, formulir atau bentuk standar dokumen, masukan, proses, laporan spesifik, validasi pengambilan keputusan dan yang terakhir kontroling.

c. Tujuan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Tujuan utama dari penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan atau organisasi dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Adapun tujuan dari penyusunan dan penyajian SOP antara lain sebagai berikut:⁵²

- 1) Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
- 2) Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi.
- 3) Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien
- 4) Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain.
- 5) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam membeikan pelayanan.⁵³

⁵² Arnina, *Langkah-langkah Efektif...*, hal. 148.

⁵³ Tambunan, Toman Soni, *SOP (Standar Operationl Procedure) Intansi...*, hal. 20.

- 6) Membantu informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.⁵⁴

Secara umum tujuan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan secara detail tentang kegiatan tugas dan pekerjaan yang dilakukan berulang di dalam suatu perusahaan. Dimana SOP dibuat untuk dijalankan bagaimanapun kondisinya agar perusahaan tersebut dapat meraih pencapaian target yang maksimal.

d. Manfaat SOP (*Standard Operating Procedure*)

SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.⁵⁵ Beberapa manfaat dari standar operasional prosedur, yaitu:

- 1) Standarisasi proses dan hasil dalam penyelesaian suatu pekerjaan.
- 2) Meminimalisasi tingkat kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan
- 3) Mendukung pencapaian efisiensi dan efektifitas dari pelaksanaan pekerjaan
- 4) Mendukung tanggung jawab moral individual dalam melakukan pekerjaan

⁵⁴Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor. PER/21/M.PAN/11/2008, pdf), hal. 178

⁵⁵Tambunan, Rudi M, *Pedoman Teknis...*, hal. 112.

- 5) Mendukung terciptanya kesesuaian pekerjaan antara yang direncanakan dengan realisasi
- 6) Memberikan informasi yang penting akan perlunya kualifikasi kompetensi yang wajib dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya
- 7) Terciptanya ukuran kualitas dari suatu pekerjaan sehingga dimungkinkan untuk melakukan koreksi atau perbaikan hingga tercapai ukuran atau standar yang diharapkan.⁵⁶

Dapat disimpulkan bahwa sebagai pedoman kerja, tentu saja SOP memiliki peran penting dalam perusahaan, terutama untuk dijadikan dasar bagaimana anggota perusahaan atau sebuah organisasi harus melakukan pekerjaannya dan tugasnya secara lebih efektif.

3. Haji dan Ekonomi Masyarakat

Kebijakan ekonomi pemerintah Hindia Belanda sepanjang abad XIX dan pertengahan pertama abad XX tidak mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat pedesaan. Akan tetapi, terjadi penambahan jumlah jamaah haji pada hampir setiap tahun pertama pada tahun tahun yang diperkirakan akan terjadi gaji akbar dengan perkecualian tahun-tahun terjadinya gangguan keamanan. Fakta seperti itu menunjukkan bahwa faktor kesejahteraan ekonomi tidak terlalu berpengaruh terhadap calon haji yang hampir seluruhnya terdiri dari masyarakat pedesaan. Justru kerja keras dan

⁵⁶Tambunan, Toman Sony, *SOP (Standar Operationl Procedure) Intansi...*, hal. 19

sikap hemat itulah yang merupakan dua faktor ekonomi yang cukup berpengaruh bagi calon haji.⁵⁷

Ibadah haji terbukti telah ikut membawa keuntungan ekonomi bagi berbagai pihak yang terkait dengan perjalanan dan pelaksanaan haji.⁵⁸ Haji telah membuka peluang untuk memperoleh pekerjaan bagi masyarakat di tanah air dan *mukmin* di Makkah. Selain itu haji juga telah membawa perubahan tertentu bagi kehidupan ekonomi masyarakat. Perubahan itu diantaranya, adalah:

1. Timbulnya etos kerja yang tinggi bagi masyarakat muslim yakni kerja keras dan juga sikap hemat.
2. Perubahan budaya ekonomi dari ekonomi jasa menjadi ekonomi uang.
3. Perubahan dan penambahan lapangan kerja di daerah-daerah tertentu melalui pergeseran pekerjaan seorang haji.
4. Pengenalan transaksi ekonomi antar daerah dan internasional di Makkah ketika jama'ah haji membeli bahkan mungkin menjual sesuatu kepada masyarakat setempat atau kepada jama'ah haji dari negara lain.⁵⁹

⁵⁷Saleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, (Yogyakarta: LKiS Yogyakarta, 2007), hal. 340.

⁵⁸Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Publisbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hal. 179.

⁵⁹Saleh Putuhena, *Historiografi Haji...*, hal. 342.

Ketika melaksanakan ibadah haji, terdapat aspek dan dampak ekonomi terhadap beberapa peristiwa dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji, yaitu: sedekah, badal haji, dam dan asuransi haji.⁶⁰

a. Sedekah

Sedekah adalah sesuatu yang diberikan dengan tujuan mendekatkan diri kepada Allah SWT.⁶¹ Diantara amalan khusus untuk meraih haji mabrur adalah bersedekah dan berkata-kata baik selama berhaji.

b. Badal Haji

Adalah haji yang dilakukan oleh seseorang atas nama orang lain yang sudah meninggal atau karena udzur baik jasmani dan rohani yang tidak dapat diharapkan kesembuhannya sehingga ia tidak dapat melaksanakannya sendiri.⁶² Badal haji merupakan suatu instrument distribusi kekayaan, dimana orang kaya yang punya harta dapat meminta seseorang yang kuat fisiknya untuk membadal hajinya dengan sejumlah upah yang disepakati.

c. Dam

Dam menurut bahasa artinya Darah. Dam menurut istilah artinya adalah menyembelih binatang ternak (kambing, unta atau sapi) di tanah haram dalam rangka memenuhi ketentuan manasik haji.⁶³

Ada dua jenis dam, yaitu :

⁶⁰Hendi Tanjung, *Hikmah Ibadah Haji Terhadap Ekonomi*, (Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq Vol.1 No.1, 2010)

⁶¹Abdul Aziz Muhammad Azzam, Abdul Wahab Sayyid Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah, 2010), hal. 426.

⁶²Abdurrahman Al Jazari, *Fiqh Haji*, (Jakarta, Departemen Agama RI direktorat Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah, 2009), hal. 92

⁶³Ibid., hal. 85.

- 1) Dam Nusuk, dam yang dikenakan karena ketentuan, misalnya : haji tamattu' dan qiran.
- 2) Dam Isa'ah, dam yang dikenakan karena pelanggaran seperti melanggar larangan ihram dan meninggalkan salah satu wajib haji.⁶⁴

Dam merupakan suatu instrument distribusi kekayaan. Hal ini disebabkan karena orang yang kena dam, memberi makan orang miskin, melalui dam nya itu.

d. Asuransi Haji

“Bahwa perjalanan haji mengandung resiko berupa kecelakaan dan kematian, dan untuk meringankan beban risiko tersebut perlu adanya asuransi”, merupakan salah satu pertimbangan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia untuk mengeluarkan Fatwa no: 39/DSN-MUI/X/2002 tentang Asuransi haji.⁶⁵

Akad asuransi haji adalah akad tabarru' (hibah) yang bertujuan untuk menolong sesama jama'ah haji yang terkena musibah. Akad dilakukan antara jama'ah haji sebagai pemberi tabarru' dengan asuransi syariah yang bertindak sebagai pengelola dana hibah.⁶⁶ Asuransi ini sangat bermanfaat bagi jamaah haji maupun keluarga yang ditinggalkan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ibadah haji memiliki dampak positif terhadap perekonomian. Haji telah membuka peluang bagi

⁶⁴Hasan Ayub, *Fiqhulbadat al-Hajj* (Jakarta: Darul Ulum Al-Haditsah Beirut,2007), hal.501.

⁶⁵Dewan Syariah Nasional, *Fatwa Tentang Asuransi Haji*, (Fatwa Dewan Syariah Nasiona Nomor: 39/DSN-MUI/X/2002, pdf), hal. 253.

⁶⁶*Ibid...*, hal. 261.

berbagai pihak yang terkait dengan perjalanan dan pelaksanaan haji maupun bagi masyarakat Makkah itu sendiri.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang “Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”.

Penelitian yang dilakukan oleh Patrik⁶⁷, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah di Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Penerapan SOP dalam pelayanan pemerintahan perlu diperhatikan antara struktur organisasi dan pembagian tugas dalam pemerintahan serta dikaitkan dengan beberapa hal penting dalam penerapan SOP, yakni: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja (pegawai), peta kerja dan batasan pertahanan. Standar operasional prosedur sebagai alat penilaian kinerja berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir

⁶⁷Alfiano Patrik Kilis, “Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado”, dalam Jurnal Hukum Politico, (Manado: Universitas San Ratulangi (UNSRAT) Vol.4 No.1, 2015)

tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi pemerintahan Kecamatan Malalayang, Kota Manado. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang penerapan SOP. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada obyek yang diteliti yaitu pelaksanaan tugas pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad,⁶⁸ penelitian ini bertujuan untuk memahami masalah-masalah yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan penanganan masalah-masalah itu. Dengan menggunakan metode studi kepustakaan dan pendekatan kualitatif dan, studi ini menyimpulkan, hampir semua kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji menghadapi berbagai masalah. Masalah dijumpai sejak dari pendaftaran, penetapan BPIH, pembinaan, pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, katering, perlindungan jemaah haji, lembaga penyelenggara ibadah haji, panitia penyelenggara, dan petugas haji. Untuk menyelesaikan berbagai masalah itu, penulis berpendapat, UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu direvisi. Materi muatan yang perlu direvisi antara lain mengenai pembatasan pendaftar haji, organisasi penyelenggara, panitia penyelenggara, petugas haji, dan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada

⁶⁸Achmad Muchaddam Fahham, “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya”, (Jurnal Penelitian Keislaman, Al-Hakim, Vol. 20 No. 3, 2015)

lokasi penelitian, penelitian ini menjelaskan secara umum tentang haji dan sistematikanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati,⁶⁹ penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yang dilihat dari proses dan produk pelayanannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, 1) Secara keseluruhan, pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kota Makassar telah terlaksana dengan baik. Dilihat dari Proses layanan yaitu Aparatur penyelenggara haji dianggap telah ramah, sopan dan cepat dalam melayani calon jamaah haji sekalipun dalam hal ini kedisiplinan aparatur masih kurang. 2) Dalam hal mekanisme pendaftaran haji, calon/jamaah haji menganggap telah sederhana dan jelas karena melibatkan pihak BPS – BPIH dalam pemaksimalan pemberian pelayanan haji serta segala prosedur haji dibuat dalam bentuk *flow chart*. 3) Namun dalam hal sarana dan prasarana calon/jamaah haji menganggap Kementerian Agama kota Makassar belum memadai, yaitu ruangan pelayanan yang sempit dan kurang rapih, parkir yang kecil, dan tidak tersedianya ruangan tunggu serta penggunaan sosial media dan website belum ada. 4) Dan dilihat dari produk layanan haji yaitu kualitas produk, calon/jamaah haji

⁶⁹Mulyati, *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar*, (Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin, 2017)

menganggap *performance* Kementerian Agama kota Makassar yaitu waktu dalam pemberangkatan haji belum tepat sesuai dengan yang dijanjikan dan juga disebabkan terdapat keterlambatan pengumuman kloter pada jamaah haji tahun 2016. 5) kuantitas jamaah haji yang dicapai dalam setahun telah sesuai dengan pelaksanaan Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan nomor 951/IV/Tahun 2015 tentang penetapan kuota Haji kabupaten/kota di Provinsi Sulsel karena kuota haji kota Makassar mendapatkan pengawasan langsung dari Kementerian Agama Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah obyek penelitian ini di Kementerian Agama Kota Makassar.

Penelitian yang dilakukan oleh Khisni⁷⁰, penelitian ini bertujuan untuk pemerintah menerbitkan aturan penyelenggaraan haji termasuk di dalamnya pembatasan pendaftaran haji bagi umat Islam di Indonesia dalam perspektif hukum Islam adalah kebijakan yang harus dipatuhi sebab di dalamnya mengandung maksud untuk kemaslahatan bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan keyakinannya dengan mengedepankan nilai-nilai keadilan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah penyelenggaraan ibadah haji reguler berisi persyaratan usia minimum untuk mendaftar haji 12 tahun dan izin untuk mendaftar haji lagi setelah 10 tahun dari haji terakhir. PMA

⁷⁰Akhmad Khisni, "Analisis Kebijakan Pembatasan Pendaftaran Haji (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Salatiga)", (dalam Jurnal Hukum, Hukum Khaira Ummah, Semarang: UNISSULA, Vol. 12 No. 2, 2017)

merupakan respons terhadap antrian panjang para peziarah, tetapi juga dikenal sebagai kebijakan pembatasan haji, dalam perspektif UU nomor 13 tahun 2008 secara normatif PMA no. 29 tahun 2015 tidak konsisten dengan uu nomor 13 tahun 2008, bahkan dapat dikatakan membatasi hak individu untuk melakukan ibadah sesuai dengan keyakinan mereka. Implementasi kebijakan ini juga membawa implikasi positif dan negatif dalam masyarakat, sisi positif dari meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya ziarah dan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat untuk melakukan ziarah dan terutama mendidik masyarakat untuk mengalihkan potensi ekonomi bukan hanya haji. Berkali-kali tetapi lebih pada peningkatan kualitas ibadah sosial. Sisi negatif dari ketentuan ini, dapat dipahami sebagai kebijakan yang mengebiri hak orang untuk melakukan ibadah sesuai dengan keyakinan mereka dan menimbulkan persepsi di masyarakat tentang sulitnya melakukan ibadah haji. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang pendaftaran ibadah haji. Sedangkan perbedaannya obyek penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kota Salatiga.

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia,⁷¹ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan dalam pelayanan haji dan hambatan-hambatan komunikasi dalam penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab,

⁷¹Aulia Permata Sari, *Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja pada Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*, (Riau: Skripsi Universitas Riau, 2018)

keteladanan dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini penelitian berupaya mendeskripsikan penerapan lima budaya kerja yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Aliran informasi terbagi menjadi dua yaitu. (1) Komunikasi ke bawah yang dilakukan atasan kepada bawahan dengan melakukan pembinaan, komunikasi, memberi contoh yang baik, pengawasan, memberi tugas dan kedisiplinan yang dapat dilihat dari budaya kerja yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. (2) Komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai berupa pegawai melakukan komunikasi tentang persoalan masalah dalam pelayanan haji, komunikasinya terjadi pada saat rapat, pegawai berkomunikasi dengan meminta usulan kepada atasan. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah obyek penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Penelitian yang dilakukan oleh Gede & Addin⁷², penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP yang terjadi pada departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. Metode Penelitian yang digunakan

⁷²Gede Ajasta & Syahril Addin, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama", (dalam E-Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), Volume 3, Nomor 3, Mei 2018)

Metode Kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah dan batasan pertahanan. Informan penelitian sebanyak 5 orang yaitu: 1 Manajer HRD dan 4 Karyawan HRD. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan Departemen HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. Adapun tentang hal pokok dalam SOP memiliki beberapa kekurangan diantaranya penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama sama membahas tentang SOP yang di jalan didalam sebuah perusahaan atau lembaga. Sedangkan perbedaannyaobyek penelitian ini di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama.

C. Kerangka Berpikir Teoritis

