

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DALAM PENANGANAN PEMBATALAN PERJALANAN
IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

YULIANA
NIM. 11544204481

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

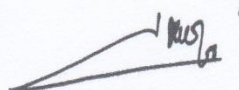
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENANGANAN PEMBATALAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Disusun Oleh:

YULIANA
NIM. 11544204481

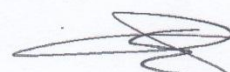
Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 19 Mei 2020:

Pembimbing



Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, MA, PhD
NIP.19811118 200901 1 006

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh :


Nama : Yuliana
NIM : 11544204481
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqasahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Agustus 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Agustus 2020

Dekan

Dr. Nurjlin, MA
NIP.19660620200604 1 015

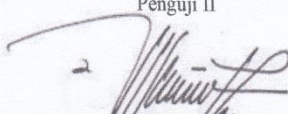
Tim Penguji

Penguji I

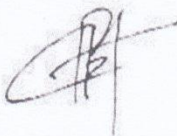
Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id
Date: 2020.08.25 10:11:28 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 197106121998031 003

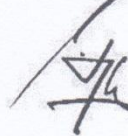
Penguji II


Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817200910 1 002

Penguji III


Artis, S.Ag., MIKOM
NIP. 19811118200901 1 006

Penguji IV


Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP.19570611198803 1001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : YULIANA

NIM : 11544204481

Judul : "Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam
Penanganan Pembatalan Haji di Kementrian Agama Kota
Pekanbaru"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Mei 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, Senin, 04 November 2019

Panitia Seminar Proposal

PENGUJI



Nur Alhidayatillah, M.Kom.I

NIK. 130 417 027

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliana
Nim : 11544204481
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat pertimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 29 September 2020
Yang membuat pernyataan



YULIANA
NIM. 11544204481

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 04 November 2019

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Selain membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara/i dengan judul **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENANGANAN PEMBATALAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

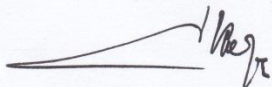
untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing



Drs. Arwan M. Ag
NIP.196602251993031002

PERSEMBAHAN



Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang baik, orang-orang yang menyayangiku dan sangat berarti di sekelilingku.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan semoga kita semua mendapatkan Syafaat di yaumul Akhir. Amin Ya Robbal 'Alamin karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Ayah, ibu, abang, adik, keluarga dan semua orang yang kusayang

Ayah dan Ibu

Terima kasih untuk segalanya, terima kasih untuk segala cinta, kasih dan sayangnya selama ini, terima kasih untuk ayah dan ibu yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan nasehatnya. Terima kasih Ayah, Terima kasih Ibu, terima kasih karena telah sabar, telah banyak mengorbankan jiwa, raga dan tenaganya selama ini. Ayah rela pergi dari pagi hingga sore membanting tulang, tidak kenal hujan, tidak kenal terik matahari untuk mencari nafkah, ibu yang dirumah yang telah merawat dan membesarkan kami, dan dengan sabar menghadapi tingkah kami.

Ayah dan Ibu adalah alasan aku untuk melakukan sesuatu. Ayah dan ibu yang selalu menjadi motivasi dalam hidupku hingga aku selalu kuat menjalani, selalu menjadi pengingat untuk aku selalu bersabar dan tetap menghadapi setiap rintangan yang ada didepanku

Ayah... Ibu...

Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, kadang aku membuat kalian lupa untuk beribadah dikarenakan untuk mencukupi semua kebutuhan anakmu ini. Maafkan anakmu Ayah... Ibu... Maaf untuk semua kesalahan, maaf karena belum bisa membuat ayah dan ibu bahagia, maaf karena masih saja anakmu ini menyusahkanmu.

Ku tahu ini tak sebanding, belum ada apa-apanya, belum bisa membalas dengan semua jasa dan perjuangan ayah dan ibu ku tahu ini tak setimpal segan kesusahan dan pengorbanan

Tamun, mudah-mudahan dengan ini, mampu menyelipkan senyum kebahagiaan, pengobat rasa lelah dan menjadi penyejuk hati...

Semoga ini menjadi langkah awal untuk menggapai citaku untuk membahagiakan ayah dan ibu.

Untuk abang, adik, keluarga ku tercinta, semua orang yang ku sayangi dan menyayangiku

Terima kasih atas bantuan, terima kasih atas semua doa dan motivasi yang telah diberikan membuatku semakin semangat untuk berjuang.

YULIANA

ABSTRAK

Jamaa'ah : Yuliana
Manajemen : Manajemen Dakwah
Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Implementasi sebagai pelaksanaan penerapan. Dalam hal ini penulis dapat mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Ini merupakan upaya penulis untuk mencoba mengetahui bagaimana aplikasi Sop diterapkan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam memberikan penanganan pembatalan haji yang memuaskan kepada calon jamaa'ah haji. Rumus masalah penelitian ini adalah bagaimana penanganan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru?. Adapun dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui SOP (*standar operasioanal prosedur*) penanganan pembatalan haji bertujuan untuk mempermudah bagaimana calon jamaa'ah ketika melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru tidak merasa kebingungan, karena prosedur yang ada sudah jelas. Dan bagaimana pegawai dalam memproses pembatalan haji secara efektif dan efisien, maka akan berdampak pada rasa kepuasan para calon jamaa'ah yang melakukan pembatalan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses penanganan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan SOP yang telah dibuat dan pegawai seksi penyelenggara Haji dan Umrah telah melakukan proses pembatalan haji secara cepat guna memberikan pelayanan pembatalan haji yang baik untuk calon jamaa'ah haji.

Kata Kunci : Implementasi SOP, Penanganan Pembatalan Haji

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Yuliana
Department : Management of Dakwah
Title : **The Implementation of Standard Operational Procedure in Handling the Hajj Cancellation in the Kementerian Agama Pekanbaru**

This research is motivated by implementation as implementation or application. In this case, the author wants to know the implementation of standard operational procedures in the Ministry of Religious Affairs of Pekanbaru City. This is an attempt to find out how the SOP application is implemented at the Ministry of Religious Affairs of Pekanbaru City. It deals with its Hajj trip cancellations to prospective pilgrims. The problem of this research is how to handle cancellation of hajj trips at the Ministry of Religious Affairs in Pekanbaru City? This research was conducted to know the SOP (standard operational procedure) for handling the cancellation of Hajj trips. The objective of this research is to make the SOP easier for prospective pilgrims so that they are not feeling confused. This is because the existing procedures are clear. And the effective and efficient process of the cancellation will have an impact on the satisfaction of prospective pilgrims at the Ministry of Religious Affairs of Pekanbaru City. The method used is a descriptive qualitative method. Data is collected from observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the process of handling the cancellation of Hajj trips at the Ministry of Religious Affairs of Pekanbaru City is in accordance with the SOPs that have been made and the employees of the Haj and Umrah section have carried out the process of cancellation of Hajj trips well. It is done in order to provide the good cancellation services for prospective pilgrims.

Keywords: SOP Implementation, Hajj Cancellation Handling



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, atas puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, dan nikmat yang begitu besar, terutama nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar, sebagai suri tauladan yang patut dicontoh dan menjadi rahmat bagi semesta alam.

Skripsi dengan judul “ Implementasi Standar Operasioanal Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru” merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S.Sos) di fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan hati terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terima kasih yang tiada berujung penulis sampaikan kepada pihak yang sangat berpengaruh dalam penyelesaian skripsi ini yaitu kedua orang tua penulis, Ayahanda Ambok Sakka dan Ibunda Suriana tercinta. Hal paling berharga yang penulis miliki di dunia ini. Terima kasih tak terhingga atas doa, kasi sayang, dukungan, kesabaran, dan kepercayaannya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesempatan kepada saya untuk membahagiakan keduanya. Untuk abang dan adek penulis yaitu Amrizal dan Nessa Karlana. Juga untuk Om Andu dan Muhamad Iqbal Rabani terima kasih telah memberikan doa, support, membantu baik secara moril maupun materil, dan canda tawanya selama pengerjaan skripsi ini sampai selesai. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan selain kata terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Nurdin, MA. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, selaku wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku, wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku pembimbing yang senantiasa memberi motivasi dan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga bapak diberikan rezeki dan kesehatan oleh Allah. Aamiin Ya Robbal ‘Alamiin.
9. Bapak Rahman M.Ag yang telah mengenalkan penulis dengan jurusan yaitu Manajemen Dakwah yang sangat hebat ini.
10. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
11. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
12. Pihak perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Terima kasi kepada Nenek Jemmah, Atok Mading, Tante Waya Om Herman, Om Aris, Tante Juarni, Mak Sida, Tante Marwiyah, Tante Misna, Om Sudirman, Tante Hasna, kakak Jumrah serta keluarga besar di Sungai Laut dan Pekanbaru yang sudah memberikan doa, dorongan, motivasi dan membantu selama perkuliahan dari semester satu hingga selesai.
14. Terima kasih Kepada Keponaan yaitu, Aluan Saharani, Adriawal Marsel, Eka Purwanti, Imelda, leha, Dwi, Aulia Putri yang selalu support, mendoakan dan membarikan canda tawanya selama penulis mengerjakan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada Bapak Kepala Kantor Drs.H.Edwar.S.Umar,MA Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang telah memberi kesempatan untuk melaksanakan magang dan penelitian di Kementerian Agama Kota Pekanbaru..
16. Terima kasih Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang telah membantu dan meperlancar penelitian penulis.
17. Teman-teman kukerta angkatan 2018. Desa Kerta Jaya Kecamatan Kempas Kabupaten Indragiri Hilir, yang telah memberikan pengalaman yang berbeda dan bahagia.
18. Terima kasih kepada Sahabat Penulis Pediyanto, Nova Anggraini, Mariana, Tapsir, Ahmad, Muslimin, Sari faini, Dahlia, Santi, Rijon, Rosna, Sakinah, Agustina yang selalu mendoakan dan mengsupport penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
19. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Mirvina Churil Aini, Aprilia Angraini, Sufi Sri Rahayu, Putri Sri Rahayu, Siti Nuraini (SANAKKU) yang telah menjadi teman kuliah, teman main, teman tidur bareng, teman yang selalu ada disaat lagi susah dan senang, teman seperjuangan, dan teman segala hal dalam membantu penulis serta selalu mendoakan penulis sampai ditahap ini. Semoga kita selalu senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan kita selalu saling menyayangi satu sama lain.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20. Terima kasih kepada Refniati, Silvia Rahayu yang selalu memotivasi penulis, membatu, mendegarkan curahan hati penulis dalam mengerjakan skripsi, selalu mengsuport penulis sampe selesai mengerjakan skripsi, dan membantu secara materi. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

21. Terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah membalas semuanya dengan pahala berlipat ganda. Amin Ya Robbal' Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 14 April 2020
Penulis

YULIANA
NIM.11544204481

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Alasan Pemilihan Judul | 3 |
| C. Penegasan Istilah | 4 |
| D. Rumusan Masalah | 5 |
| E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Kajian Teori..... | 7 |
| B. Kajian Terdahulu | 21 |
| C. Kerangka Pikir..... | 23 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 24 |
| B. Lokasi dan Tempat Penelitian | 24 |
| C. Sumber Data | 24 |
| D. Informan Penelitian | 25 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| F. Validitas Data | 27 |
| G. Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Kementerian Agama Kota Pekanbaru | 30 |

Hak Cipta dan Hak Nama UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| | |
|---|----|
| B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru | 32 |
| C. Fungsi dan Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru | 33 |
| D. Wilayah | 34 |
| E. Struktur Organisasi | 35 |
| F. Tujuan, Sarana dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru | 36 |
| G. Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah..... | 37 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian..... | 39 |
| B. Pembahasan | 47 |
| BAB VI PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 50 |
| B. Saran..... | 50 |
| C. Penutup | 50 |

DAFTAR PUSTAKA

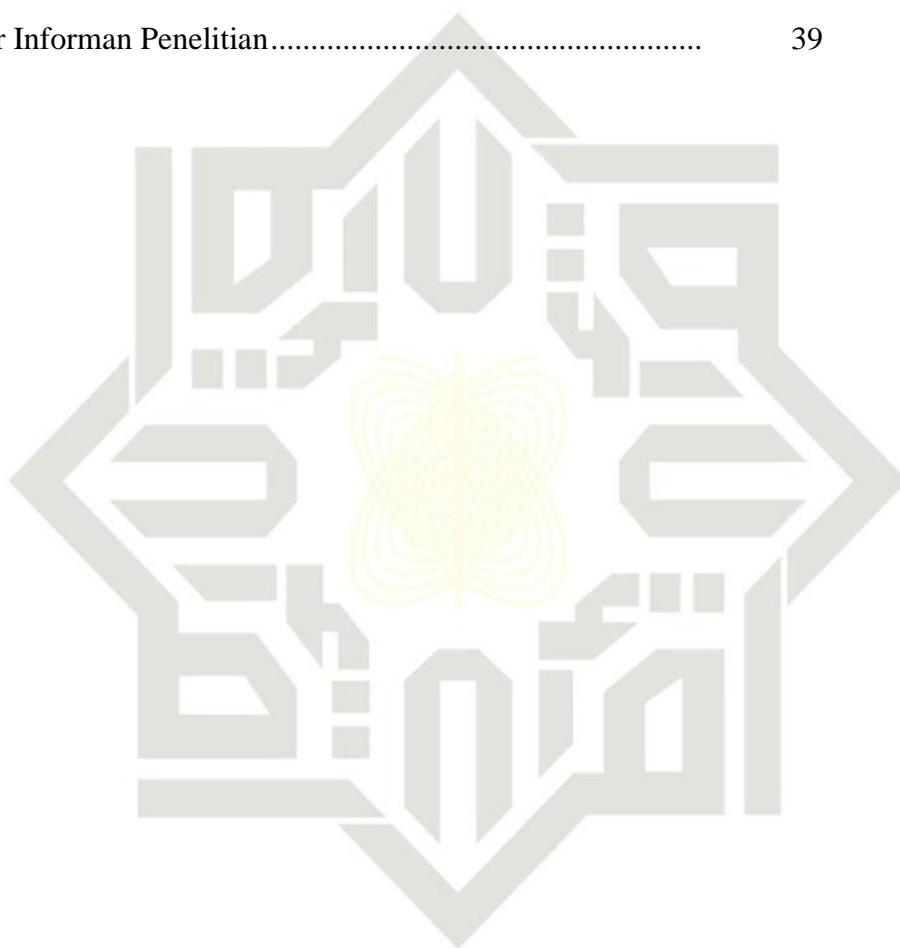
LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Pundang-Idang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Latar Belakang | 3 |
| Daftar Informan Penelitian | 25 |
| Nama dan Jabatan Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah | 37 |
| Daftar Informan Penelitian..... | 39 |



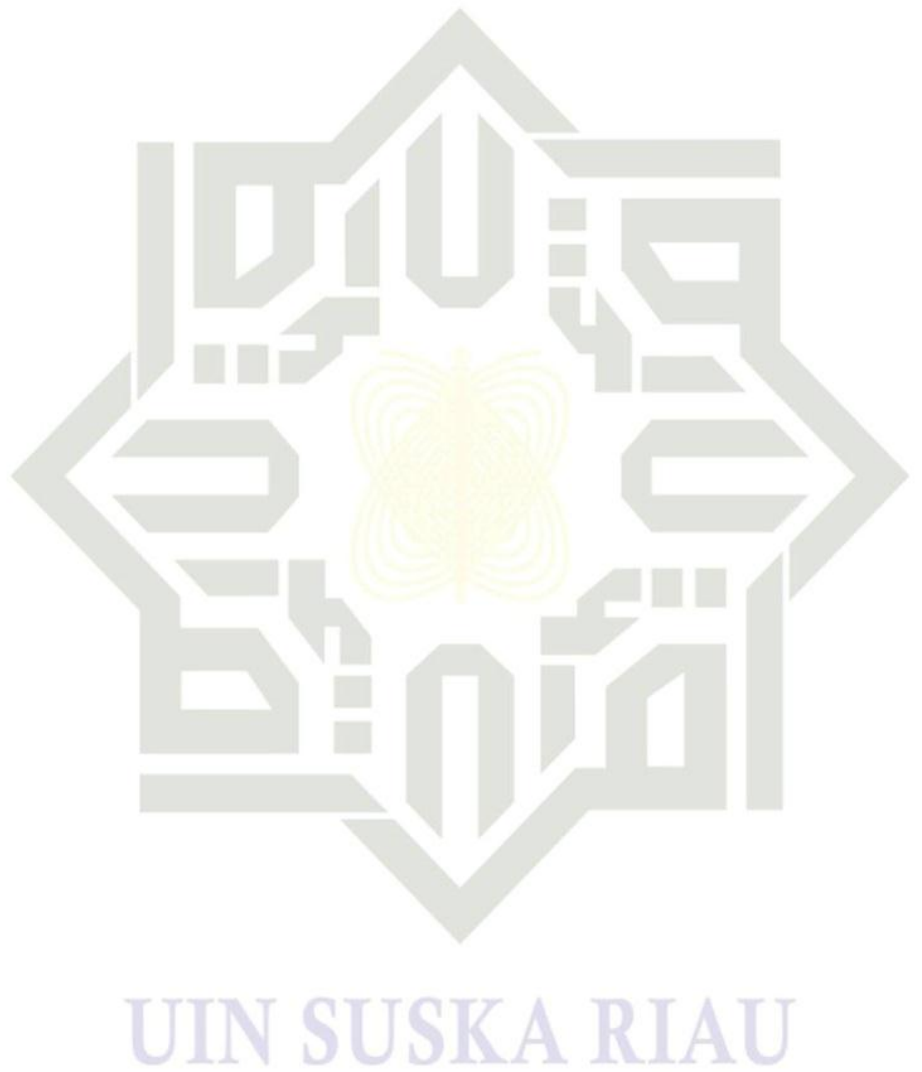
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

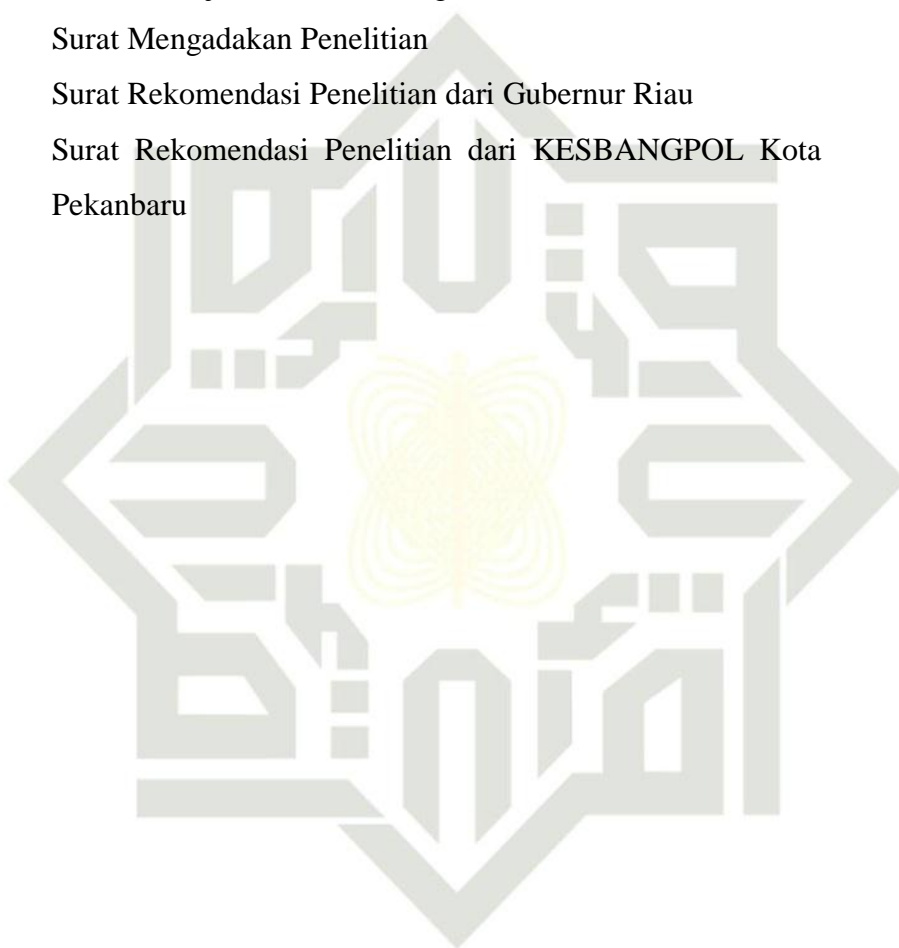
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian 23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1
 - Lampiran 2
 - Lampiran 3
 - Lampiran 4
 - Lampiran 5
 - Lampiran 6
 - Lampiran 7
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Foto Dokumentasi Penelitian
Daftar Pertanyaan Wawancara
Naskah Riset Proposal
Surat Penunjukan Pembimbing
Surat Mengadakan Penelitian
Surat Rekomendasi Penelitian dari Gubernur Riau
Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL Kota Pekanbaru



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mengerjakan Haji ialah mengunjungi baitullah yang telah dijadikan Allah SWT sebagai kiblat bagi umat Islam, untuk mentawafnya, dan untuk melaksanakan beberapa amalan dan Ibadah yang telah ditetapkan. Syara't yang telah ditentukan yakni dimulai 1 syawal sampai hari ke sepuluh dari bulan zulhijjah.¹ Haji merupakan rukun islam yang kelima, yang diwajibkan bagi segenap kaum muslim yang “mampu” melaksanakannya sekali seumur hidup. Setiap umat Islam sebagai *mukalaf* patut melaksanakan Ibadah Haji terutama yang telah memenuhi syarat-syarat Haji, yaitu beragama islam, berakal sehat, telah baligh atau dewasa, bukan seorang budak, dan mampu untuk menunaikan Ibadah Haji.²

Melaksanakan Ibadah Haji merupakan dambaan setiap orang yang beragama islam. Setiap musim Haji tiba berdatangan kaum muslim dari penjuru negeri ke Baitullah untuk menunaikan Ibadah Haji. Mereka bertemu dan berkumpul menjadi suatu ikatan yang lebih kokoh dan kuat yaitu Ukhuwah Islamiyah. Tidak ada kaya maupun miskin, pejabat atau rakyat biasa semuanya sama di hadapan tuhan.

Penyelenggaraan Ibadah Haji rutin diselenggarakan setiap tahunnya. Meskipun kewajiban untuk menunaikan Ibadah Haji bagi setiap muslim hanya satu kali, namun untuk mengurus penyelenggaraan Ibadah Haji adalah setiap tahun, mengingat kuota haji yang dibatasi setiap tahunnya memunculkan antrian haji dari tahun ketahun. Dengan demikian, maka pedoman baku dalam penyelenggaraan Ibadah Haji idealnya dapat *diuplate* atau diperbarui setiap tahunnya. Sebab problem yang dihadapi ditahun-tahun setelahnya akan berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya.³

¹ Tengku Muhammad Hasbi Asy Shaiddieqy, *Al-Islam 2*, (Semarang : Pustaka Rizki Putra 1998), 130.

² Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta: Permada Media, 2003), 227.

³ Mahmud, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung : SIMBIOSA REKAMEDIA MEDIA, 2016), 63.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semakin banyaknya jamaah di Indonesia maka setiap kantor Kementerian agama pada dasarnya memiliki masing-masing standar operasional baik dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji. Dan perlu adanya penyempurnaan dalam penyusunan dokumen standar operasional prosedur pembatalan Haji agar dapat sesuai dengan standar dan teori. Penerapan atau Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji yang telah terlaksana dengan baik, mulai dari penyusunan, sosialisasi dan distribusi, sampai pada pelatihan dan penerapan.

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. SOP juga merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis.⁴ Cakupan penyelenggaraan Ibadah Haji cukup luas, baik Standar Operasional Prosedur (SOP), maupun pelaksanaan atau implementasinya, mulai dari aspek pendaftaran, pembiayaan, transportasi, akomodasi, kesehatan sampai masalah pembatalan. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pengkajiannya dalam SOP pembatalan Ibadah Haji.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, sebab pada dasarnya standar operasional prosedur yang menjadi acuan operasional Kantor Kementerian Agama baik ditingkat kota atau kabupaten adalah sama diseluruh Indonesia. SOP yang diterapkan semuanya berasal dari Kementerian RI. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. SOP dan penerapannya dapat mewakili untuk keperluan penelitian.

⁴ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Sebuah Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), 86.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 1.1
Daftar Jamaah yang Gagal Berangkat Ibadah Haji

| No | Jumlah Calon Jamaah Gagal Berangkat | Tahun |
|----|-------------------------------------|-------|
| 1 | 80 orang | 2016 |
| 2 | 63 orang | 2017 |
| 3 | 94 orang | 2018 |
| 4 | 137 orang | 2019 |

Calon jamaah haji yang gagal berangkat ke tanah suci tiap tahun nya mengalami peningkatan, dikarenakan Jamaah yang tidak melunasi BPIH, dipastikan batal berangkat ke Tanah Suci. Berdasarkan pengecekan jamaah yang belum melunasi disebabkan persoalan ekonomi, biaya keberangkatan tidak cukup dan persoalan pribadi lainnya.⁵

Selain itu, di Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki staf khusus untuk menagani urusan pembatalan Haji, sehingga dapat menerapkan SOP dengan maksimal.

Berdasarkan paparan ataupun fenomena-fenomena diatas yang sudah dijelaskan sebelumnya, membuat penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”**

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Permasalahan ini menarik diteliti, karena dengan meneliti permasalahan ini penulis akan mengetahui bagaimana cara implementasi SOP dalam penanganan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru
2. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, penulis merasa mampu untuk menelitinya.

⁵ Hasil wawancara dengan M. Faisal, pada tanggal 5 Oktober 2019 di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sebagai bahan untuk menambah ilmu tentang manajemen bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca lainnya.

Penejelasan Istilah

Untuk mempermudah dalam memahami istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian maka perlu dijelaskan istilah-istilah tersebut yaitu:

1. Implementasi

Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh sesuai dengan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.⁶

2. SOP atau standar operasional prosedur

SOP atau standar operasional prosedur adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP juga merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasioanl yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis.⁷

3. Pembatalan Haji

Pembatalan Ibadah Haji adalah proses pengapusan terhadap nomor porsi dari system komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT). Dengan terhapusnya nomor porsi Haji dari SISKOHAT, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan Ibadah Haji; dan setoran BPIH nya akan dikembalikan.

4. Seksi penyelenggara Haji dan Umrah adalah salah satu seksi yang ada di Kementerian Agama yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah.

⁶Gaffar Afan, *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi*,(Yogyakarta : Pusaka Pelajar, 2009), 295.

⁷ Alfiano Patrik Kilis, *Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado*,(Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP UNSRAT), 4.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama yang berlokasi di jantung Ibu Kota Provinsi Riau, Pekanbaru.

Rumus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dicantumkan di atas penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan penulisan

- a. Sebagai memenuhi persyaratan tugas akhir agar memperoleh Gelar Sarjana di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca untuk memahami Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
- c. Memberikan kontribusi praktis bagi Kementerian Agama Kota Pekanbaru agar dapat berkembang menjadi organisasi atau lembaga yang tangguh dan memberikan kontribusi bagi masyarakat
- d. Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan kedalam hasil penelitian.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis dan pendaftaran penelitian, Lokasi dan waktu, Sumber data, Informasi Penelitian, Teknik Pengumpulan data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Merupakan bab yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai implementasi standar operasional prosedur dalam penanganan pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan tata pelaksanaan atau penerapan. Jadi pengertian implementasi adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapinya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.⁸

Implementasi juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan kegiatan pengelolaan lingkungan hidup terkait dengan lingkungan sosial dilakukan dengan memperhatikan pradigma, prinsip-prinsip dasar dan sejumlah rangkaian tindakan atau tahapan.⁹

Menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁰

Menurut Guntur Setiawan implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksanaan, birokrasi yang efektif.¹¹

Dari beberapa pengertian implementasi diatas, penulis menyimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu pelaksanaan atau penerapan kegiatan yang berencana untuk mencapai tujuan kegiatan.

⁸ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Pormulasi Ke implementasi Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 11.

⁹ Jonny Purba, *Pengelolaan Lingkungan Sosial* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2002), 31.

¹⁰ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002, 70.

¹¹ Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, 2004, 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasioanal standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua kepuasan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.¹²

a. Standar Operasional Prosedur Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Secara garis besar, pelayanan pembatalan haji adalah salah satu dari pelayanan dalam rangkaian penyelenggara ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama di tingkat kabupaten atau kota kepada calon jama'ah haji yang telah mendapat nomor porsi keberangkatan haji. Kemudian, dalam keputusan Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, Nomor 268, Tahun 2017, disebutkan bahwa batal haji adalah jama'ah haji yang melunasi BPIHnya (biaya penyelenggara ibadah haji) setelah melewati setelah melewati dua musim haji.

Berdasarkan tujauan dari penyetoran jama'ah haji terdapat biaya spenyelenggaraan ibadah haji (BPIH), pembatalan ibadah haji terbagi menjadi tiga jenis, yaitu, pertama disebut pembatalan setoran awal BPIH, kedua, pembatalan setoran lunas BPIH, dan yang ketiga, adalah pembatalan otomatis.

Pertama pembatalan setoran awal BPIH adalah calon jama'ah haji yang telah menyetorkan biaya penyelenggaraan ibadah haji awal (di tahun 2017 ini dengan nominal Rp. 25.000.000,00), kemudian telah mendaftarkan diri di kantor kementerian kabupaten atau Kota dan telah memperoleh nomor porsi, namun di tengah-tengah masa tungguanya, calon jama'ah haji ini membatalkan pendaftaran hajinya. Adapun tata cara administrasi, pembatalan jenis ini terbagi menjadi dua macam alasan, yaitu alasan

¹² Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standard Operating Prossedur (Your Best Guidam to Have Effective Standard Operating Procedures)*, (Jakarta : MAIESTAS Publishing, 2008), 99.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© karena meninggal dunia (secara otomatis yang membatalkan adalah ahli warisnya) dan alasan selain meninggal adalah dikarenakan ekonomi (sehingga yang membatalkan adalah orang yang bersangkutan).

Adapun Standar Operasional Prosedur Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

1. Menerima berkas pembatalan jamaah, dan mengecek kelengkapan persyaratan.
2. Membuat surat pengantar pembatalan, dan dicetak rangkap 3.
3. Surat pembatalan ditanda tangani oleh kepala seksi atau pejabat yang berwenang.
4. Menyerahkan berkas pembatalan kepada jamaah dengan tembusan ke Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH.
5. Input data pembatalan di Siskohat.
6. Mengirim surat pengantar pembatalan melalui email yang ditujukan kepada subdit pendaftaran dan pembatalan PHU Jakarta dan Kanwil Kemenag Provinsi Riau.¹³

Adapun untuk pembatalan haji Setoran Awal lunas BPIH Reguler dengan kategorialasan meninggal dunia di Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu :

1. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp.6000 dari ahli waris/kuasa waris Jamaah haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada kepala KanKemenag Kab/Kota;
2. Fotocopy surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah sakit setempat dan memperlihatkan aslinya;
3. Fotocopy surat keterangan waris bermaterai Rp.6000 yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa dan diketahui oleh Camat; (legalisir)
4. Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan bermaterai Rp.6000;

¹³ Keputusan DIRJENPHU No.60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak cipta milik UIN Suska Riau**
5. Fotocopy KTP & KK ahli waris/kuasa waris Jemaah Haji yang mengajukan pembatalan dan memperlihatkan aslinya;
 6. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahliwaris/kuasa waris Jemaah haji bermaterai Rp.6000;
 7. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPSBPIH;
 8. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama;
 9. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) Asli dan Fotocopy;
 10. Ahli waris/kuasa wajib mencantumkan nomor *handphone* yang bias dihubungi;
 11. Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya; dan
 12. Fotocopy buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening Jemaah wafat serta memperlihatkan aslinya.¹⁴

Adapun untuk pembatalan haji dikarenakan ekonomi ataupun alasan lainnya, maka persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp.6.000 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditunjukkan kepada kepala kanKemenag kab/kota;
2. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH;
3. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama;
4. Surat pendaftaran pergi haji (SPPH);
5. Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya;
6. Fotocopy KTP dan memperlihatkan aslinya.¹⁵

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen

¹⁴ Keputusan DIRJENPHU NO.60 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Setoran Awal BPIH Reguler Karena Mati.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Faizal Azwar (Penyusun Bahan Pembatalan Haji) pada hari kamis, tanggal 26 desember 2019, pukul 11.00 WIB di Ruang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau unit perusahaan. Standar operasional prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertipkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa SOP merupakan suatu alat untuk mengatur proses kerja anggota organisasi atau perusahaan agar dapat berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

b. Tujuan Standar Operasioal Prosedur (SOP)

Tujuan standar operasioanal prosedur sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas dan pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan kemudian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi, serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan masa praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.¹⁶

c. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi standar operasional prosedur sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas atau pegawai atau tim atau unit.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya yang mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam berkerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.¹⁷

d. Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam PENERAPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat, seluruh unsur memiliki peran penting, dan terdokumentasi dengan baik.¹⁸

1. Konsisten
SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
2. Komitmen
SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan
Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat
SOP harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah diterapkan.

¹⁶ Indah Puji, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, (Jogjakarta, Laksana, 2014), 35.

¹⁷ Ibid. 36.

¹⁸ Peraturan Pemerintah Nomor PER 21/M.PAN.11 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Seluruh unsur memiliki peran penting

Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintah.

6. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

e. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam menjalankan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. Cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

f. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Nico A. Lumenta tujuan umum SOP adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif konsisten atau uniform dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

Dari definisi di atas maka pada penelitian ini penerapan SOP dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu¹⁹:

1. Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

2. Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan (hasil optimum), menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang.

3. Konsisten

Konsisten adalah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan

¹⁹ Nico A. Lumenta, Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan, *Jurnal Manajemen*, Vol. 2 No.4 (November 2001), 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

3. Pembatalan Haji

Pembatalan Ibadah Haji adalah proses penghapusan terhadap nomor porsi dari sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dengan terhapusnya nomor porsi haji dari SISKOHAT, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan Ibadah Haji, dan setoran BPIH nya akan dikembalikan.

Dari pengertian Pembatalan Haji diatas, penulis menyimpulkan bahwa Pembatalan Ibadah Haji adalah menghilangkan nomor porsi Calon Jamaah Haji yang telah mendaftar ada karena kematian, ekonomi, sakit, mundur.²⁰

Sedikitnya pada tahun 2019, 137 Calon Jamaah Haji dari Kota Pekanbaru, Riau dipastikan batal berangkat ke tanah suci karena belum melunasi biaya Ibadah Haji (BPIH). Kepala Seksi (kasi) Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Bapak Dahlan Menjelaskan, Calon Haji yang tidak melunasi BPIH Sampai batas akhir jadwal pelunasan itu tidak mendapatkan dispensai perpanjangan waktu lagi. Calon Haji yang tidak melunasi BPIH ini, otomatis ditunda keberangkatannya sampai tahun depan.²¹

Syarat-syarat dalam pembatalan haji sebagai berikut :

- a. Surat permohonan pembatalan dengan materai 6.000.
- b. BPIH
- c. Slip asli aplikasi transfer
- d. SPPH
- e. Foto copy buku tabungan
- f. Foto copy ktp

Jika meninggal dunia ditambah :

²⁰ Hasil wawancara dengan Faizal Azwar, pada tanggal 26 desember 2019 di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

²¹ Hasil wawancara dengan Drs. H. Dahlan Jamil, MM, Pada tanggal 19 April 2019 di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a. Foto copy surat keterangan kematian
 - b. Surat keterangan ahli waris
 - c. Surat kuasa ahli waris
 - d. Foto copy ahli waris
 - e. Surat pernyataan tanggung jawab nutlak
 - f. Foto copy buku tabungan ahli/kuasa ahliwaris.²²

4. Ibadah Haji

a. Pengertian Ibadah Haji

Haji adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa, menunaikan ibadah haji bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Sedangkan secara istilah *syara* : haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) dan tempat-tempat lainnya, seperti Arafah, Muzdalifah, Mina dalam waktu tertentu untuk mengerjakan beberapa amalan, seperti thawaf, sa'i, dan wukuf serta amalan-amalan lainnya.²³

b. Macam-macam Ibadah Haji

Dalam pelaksanaan haji terdiri dari tiga macam:

1. Haji Ifrad

Haji ifrad adalah Pratik ibadah haji yang umrah hajinya dikerjakan diluar bulan haji (1 syawal sampai 10 Dzulhijjah). Umrah haji tersebut dapat dikerjakan sebelum bulan haji atau setelah bulan haji. Haji irfad ini tidak diwajibkan menyembelih dan (kambing). Berikut ini adalah Pratik pelaksanaan haji ifrad :

²² Keputusan Dijen PHU No.60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan, Pendaftaran Jamaah Haji Reguler.

²³ Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap dan Praktis Haji dan Umroh*, (Jogjakarta: BENING, 2010), 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|----|---|
| 1 | Bersuci dengan mandi <i>Jinabat</i> |
| 2 | Mengenakan pakaian ihram |
| 3 | Mengerjakan shalat sunah miqot |
| 4 | Membaca niat haji ; Labaika Allahuma Hajjan. |
| 5 | Berangkat menuju Arafah untuk mengerjakan wukuf (selama dalam perjalanan memperbanyak membaca talbiyah). |
| 6 | Mengerjakan wukuf ditanggal 9 Dzulhijjah. |
| 7 | Malam harinya mabit di Muzdalifah |
| 8 | Tanggal 10 Dzulhijjah melempar jumroh Aqobah. |
| 9 | Masih ditanggal 10 Dzulhijjah, menyembelih (bagi yang berkorban), cukur dan lukar. |
| 10 | Masih tianggal 10 Dzulhijjah mengerjakan thawaf Ifadah. Kemudian, bagi yang belum mengerjakan thawaf dan sa'I untuk haji, maka dilanjutkan dengan thawaf shafa marwah. |
| 11 | Pada hari-hari Tasyrek (tanggal 11,12 dan 13 Dzulhijjah), bermalam di Mina untuk melontar tiga jumroh (Ula, Wustho dan Aqobah), bagi yang nafar awal sampai tanggal 12 Dzulhijjah dan bagi yang nafar stani samapai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 12 | Mengerjakan umrah di luarbulan haji. Apabila umrahnya dikerjakan setelah bulan haji, maka mengerjakannya setelah hari Tasyrek (tergantung orang tersebut memilih nafar awal atau nafar tsani). |
| 13 | Menjelang pulang ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada. ²⁴ |

2. Haji Tammatu

Haji tammatu adalah Pratik umrahnya didahulukan, kemudian lukar, dan memakai ihram lagi ketika akan melaksanakan haji.²⁵ Adapun "tammatu" berarti bersenang-senang, disebut haji

²⁴ Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), 54

²⁵ Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji dan Umrah*, (Semarang; Fakultas Dakwah dan Komunikasi IUN Walisongo Semarang, 2009), 28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tammatu sebab setelah melaksanakan umrah-haji boleh lukar, sehingga orang tersebut tidak terkait dengan aturan dan larangan dalam ihram samapai menjelang pelaksanaan ibadah haji tiba.

Adapun Pratik pelaksanaan *haji tammatu* adalah sebagai berikut:

| | |
|----|--|
| 1 | Bersuci dengan mandi Jinabat |
| 2 | Memakai pakai ihram |
| 3 | Shalat sunah dua raka'at di miqot |
| 4 | Membaca niat umrah; " <i>Labaika allahuma umratan</i> ". |
| 5 | Menujuh Baitullah, diperjalanan memperbanyak membaca talbiyah. |
| 6 | Mengerjakan thawaf di Baitullah kemudian dilanjutkan mengerjakan sa'I shafa-marwah, kemudian lukar. |
| 7 | Pada hari Ttarwiyah, tanggal 8 Dzulhijjah, bersuci kembali untuk ihram, melaksanakan shalat sunah miqot dan membaca niat haji, " <i>Labaika alahumma hajjan</i> ". |
| 8 | Tanggal 9 Dzulhijjah, berangkat menuju Arafah untuk wukuf (di perjalanan memperbanyak membaca talbiyah. |
| 9 | Masih di tanggal 9 Dzulhijjah, mengerjakan wukuf di Arafah sampai matahari terbenam (mengerjakan shalat Muzdalifah menuju Mina |
| 10 | Berangkat menuju Muzdalifah untuk Miqot |
| 11 | Sebelum matahari terbit, sudah meninggalkan Muzdalifah munuju ke Mina. |
| 12 | Perkerjaan pada tanggal 10 Dzulhijjah selama di Mina adalah; melempar Jumrah Aqobah, menyembelih "dam" (kambing), mencukur rambut, dan lukar dari ihram (tahalul). |
| 13 | Masih ditanggal 10 Dzulhijjah, kembali ke Makkah untuk mengerjakan thawaf ifadhoh. |
| 14 | Muali tanggal 11,12 dan sampai 13 Dzulhijjah bermalam di |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| | |
|----|---|
| | Mina untuk melempar tiga Jumrah (Ula, Wustho, dan Aqobah). Bagi yang nafar awal cukup samapi tanggal 12 Dzulhijjah saja, dan bagi yang nafar akhir sampai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 15 | Menjelang pulanhg ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada. ²⁶ |

3. Haji Qiran

Yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umrah sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.²⁷ Haji qiran adalah mengerjakan ibadah haji dan umrah hajinya dalam satu niat, dalam satu ihram sekaligus. Seseorang yang mengerjakan haji qirah berkewajiban membawa “ hadiah” berupa satu ekor unta yang dibawanya dari Miqot atau dari luar tanah Hram.²⁸

| | |
|---|--|
| 1 | Bersuci dengan mandi Jinabat |
| 2 | Memakai pakai ihram |
| 3 | Shalat sunah dua raka'at di Miqot |
| 4 | Membaca niat haji qiran ; <i>labaikan allahuma hajjan wa umratan.</i> ” |
| 5 | Menuju Baitullah, di perjalanan memperbanyak membaca talbiyah. |
| 6 | Mengerjakan thawaf di Baitullah, kemudian melanjutkan mengejhakain sa'I shafa-marwah, kemudian tidak lukar (masih keadaan ihram). |
| 7 | Ketika sudah tanggal 9 Dzulhijjah, berangkat menuju Arafah untuk wukuf (di perjalanan memperbanyak membaca |

²⁶ Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), 52

²⁷ Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fiqih Haji dan Umrah*,(Semarang : Fakultas Dakwah dan Komunikasi IUN Walisogo Semarang, 2019) , 28.

²⁸ Choriul Huda, *Kitab Manasik Haji*, (Kediri; Tasdidjawa,2000), 4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|----|---|
| | talbiyah). |
| 8 | Masih di tanggal 9 Dzulhijjah, mengerjakan wukuf di Arafah samapai matahari terbenam (mengerjakan shalat dhuhur asar dengan dijamak). |
| 9 | Berangkat menuju Muzdalifah untuk mabit. |
| 10 | Sebelum matahari terbit, sudah meninggalkan Muzdalifah menuju ke mina. |
| 11 | Perkejaan pada tanggal 10 Dzulhijjah selama di Mina adalah; melempar Jumrah Aqobah, menyembelih “ hadiah” (unta), mencukur rambut, dan lukar dari ihram (tahlul). |
| 12 | Masih tanggal 10 Dzulhijjah, kembali ke Makkah untuk mengerjakan thawaf ifadhoh. |
| 13 | Mulai tanggal 11,12 dan tanggal 13nDzulhijjah, bermalam di Mina untuk melempar tiga Jumrah (Ula, Wustho, dan Aqobah). Bagi yang nafar awal cukup samapai tanggal 12 Dzulhijjah saja, dan bagi yang nafar akhir sampai tanggal 13 Dzulhijjah. |
| 14 | Menjelang pulang ke tanah air, mengerjakan thawaf Wada. ²⁹ |

c. Syarat-syarat Haji

Adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan ibadah haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratannya yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji.

1. Beragama islam

Syarat wajib yang pertama adalah islam. Artinya, seseorang yang beragama islam dan telah memenuhi syarat wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah menunaikan syarat wajib haji tetapi dia bukan orang islam, maka dia tidak wajib menunakan ibadah haji.

²⁹ Agus Sali, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011), 50



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassan Syarif Qasim Riau

2. Baliqh

Jika ada seseorang muslim yang melakukan namun blum baliqh, maka hajinya tidak sah. Hanya saja, ketika dia dewasa nanti, maka haji masih tetap menjadi kewajiban jika syarat lain terpenuhi. Artinya ibadah haji yang dilakukan semasa belum baliqh tidak menggugurkan untuk menunaikan ibadah haji saat dia dewasa nanti.

3. Berakal

Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baliqh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi dia mengalami masalah dengan batin dan akal nya, maka kewajiban ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

4. Merdeka

Artinya, memiliki kekuasaan atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baliqh, tetapi sah tapi harus menggulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupisyarat untuk melaksankannya.

5. Mampu

Artinya, jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.³⁰

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang memiliki tema dan objek yang selaras yaitu penelitian yang berjudul:

³⁰ Gamal Komandoko, *Ensiklopedia Istilah Islam*, (Yogyakarta : Penerbit Perum Griya Sidokan CAKRAWALA 2009), 360.



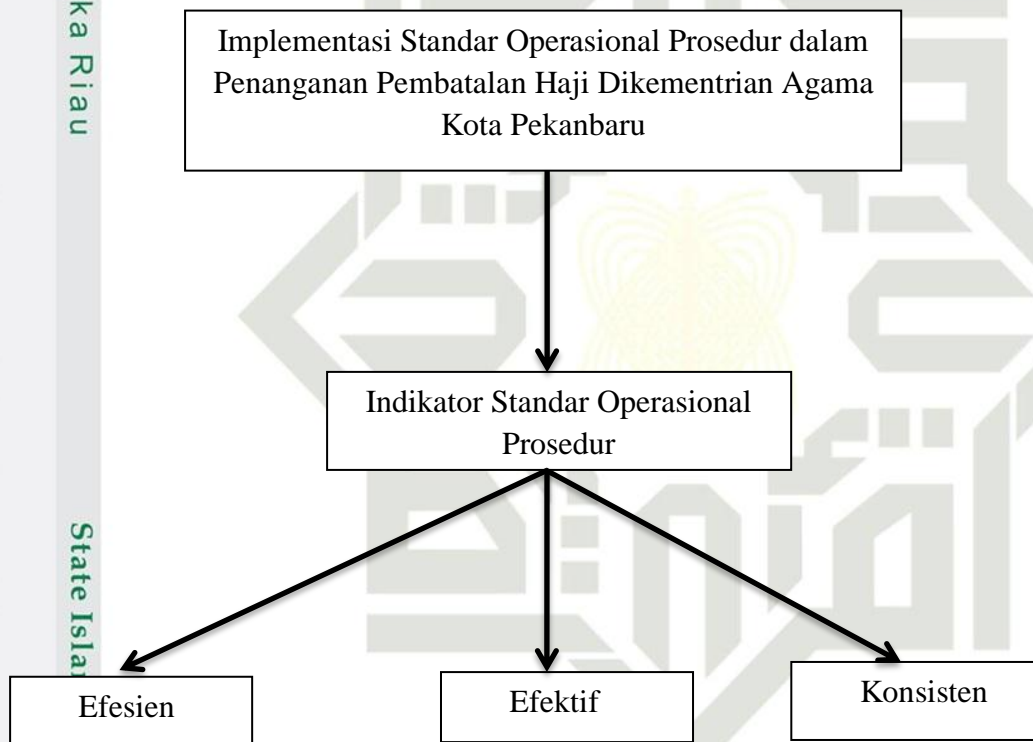
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Implementasi standar operasional prosedur(SOP) penyelenggaraan umrah pada PT TUR SILATURAHIM NABI (TURISNA TOURS)JAKARTA, 2014* karya fauzi pahlevi. Skripsi ini menyimpulkan standar oprasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditulis dan disusun. Dan diharapkan untuk lebih meningkatkan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diterapkan.
2. *Implemntasi standar operasional prosedur dalam pendaftaran ibadah haji dikementrian agama kota semarang. 2014* karya atik musriati. Skripsi ini menyimpulkan upaya penulis untuk mencoba mengetahui bagaimana aplikasi standar operasional prosedur diterapkan dikantor kementerian agama kota semarang dalam memeberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jamaah haji. Dan untuk mempermudah bagaimana calon jama'ah ketika mendaftar haji di kementerian agama kota semarang tidak merasa bingung, karena prosedur yang udah ada jelas.
3. *Prosedur Pelaksanaan Pembukaan dan Pembatalan Haji Tabungan Mabur di Bank Syariah Mandiri Area Semarang. 2018* Karya Himmatul Azkiyah Skripsi ini menyimpulkan, bahwa jamaah yang melakukan pembatalan haji dilakukan apabila calon jamaah haji meninggal ataupun mengundurkan diri dikarenakan alasan kesehatan atau alasan lainnya. Pembatalan keberangkatan haji ke Kementerian Agama dapat dilakukan oleh keluarga yaitu ahli waris jamaah haji yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri, melalui surat permohonan pembatalan berangkat haji.
4. *Implementasi SOP dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, 2014* karya Atik Musriati skripsi ini menyimpulkan, bahwa secara aplikasi teknis dan administrative penerapan sop atau prosedur pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang sudah di terapkan.

Kerangka Pikir

Kerangka berfikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berfikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



- Dak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis, fakta, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Rambutan No.1 Simpang Arifin Ahmad Pekanbaru, Riau. Sementara waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data

Sumber yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

1. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang di cari. Sumber data didapatkan dengan cara wawancara langsung dan dokumentasi dari para informan penelitian.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari artikel, jurnal, hasil penelitian, buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topic yang dibahas dalam penelitian ini

Dak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, dia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.³¹ Dengan demikian informan atau narasumber adalah orang yang dianggap penulis paling mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian, orang yang berperan besar dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pada penelitian ini dalam menentukan informan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.³²

Dalam penelitian ini, informan atau narasumber adalah orang yang dianggap penulis paling mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian, orang yang berperan besar dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan peembatalan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Table 3.1
Daftar Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan |
|----|------------------------|---|
| 1 | H. Dahlan Jamil, MA | Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah |
| 2 | Faisal Azwar | Pengelola Bahan Pembatalan Haji |
| 3 | H.Pujianto, S.Ag | Penyusun Perlengkapan Haji |
| 4 | Drs. H. Amnan | Penyusun Bahan Materi Bimbingan |
| 5 | Muhammad Indra Al Gazi | Pengola Data |
| 6 | Jabar | Petani |
| 7 | Yurnalis | Wiraswasta |
| 8 | Susilowati | Ibu Rumah Tangga |

³¹ Lexy J. Moleong, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), h. 90.

³² Bungin, Burhan. *Analisi Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Grafindo Perkasa, 2007), 108.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan, yang meliputi :

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan *informan*, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.³³ Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari *informan* tentang bagaimana mengembangkan karyawan profesional tersebut dalam meningkatkan kinerja seksi penyelenggara haji dan umrah Kota Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada *informan*, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan *informan* bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, *informan* berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

Wawancara diarahkan di sekitar persoalan atau pernyataan yang pernah dikemukakan *informan* yang terekam melalui pengamatan. Para *informan* dipilih secara purposif dengan sasaran memperoleh data yang maksimal dari orang-orang yang memiliki peranan penting atau memiliki banyak informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan pengembangan karyawan profesional seksi penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenetrian Agama Kota Pekanbaru. Wawancara seperti itu selalu direkam dan dicatat, untuk didengar kembali pada waktu lain.

³³ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), 119.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Maksudnya, kegiatan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Proses wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang SOP dalam penanganan pembatalan haji di Kemenetrian Agama Kota Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait penelitian, sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, laporan, agenda dan sebagainya.³⁴

F. Validitas Data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan atau kevalidan data maka digunakanlah teori Triangulasi dengan metode. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain³⁵. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan

³⁴ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm 231.

³⁵ Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementrian Agama Kota Malang* (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015), 07.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode interview sama dengan metode obsevasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabilla berbeda maka penelitian harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data berupa kata-kata bukan angka-angka. Dengan tujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang ada di lingkungan ataupun di lapangan dengan dipilih-pilih secara sistematis menurut kategorinya dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna dan mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:³⁶

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polonya

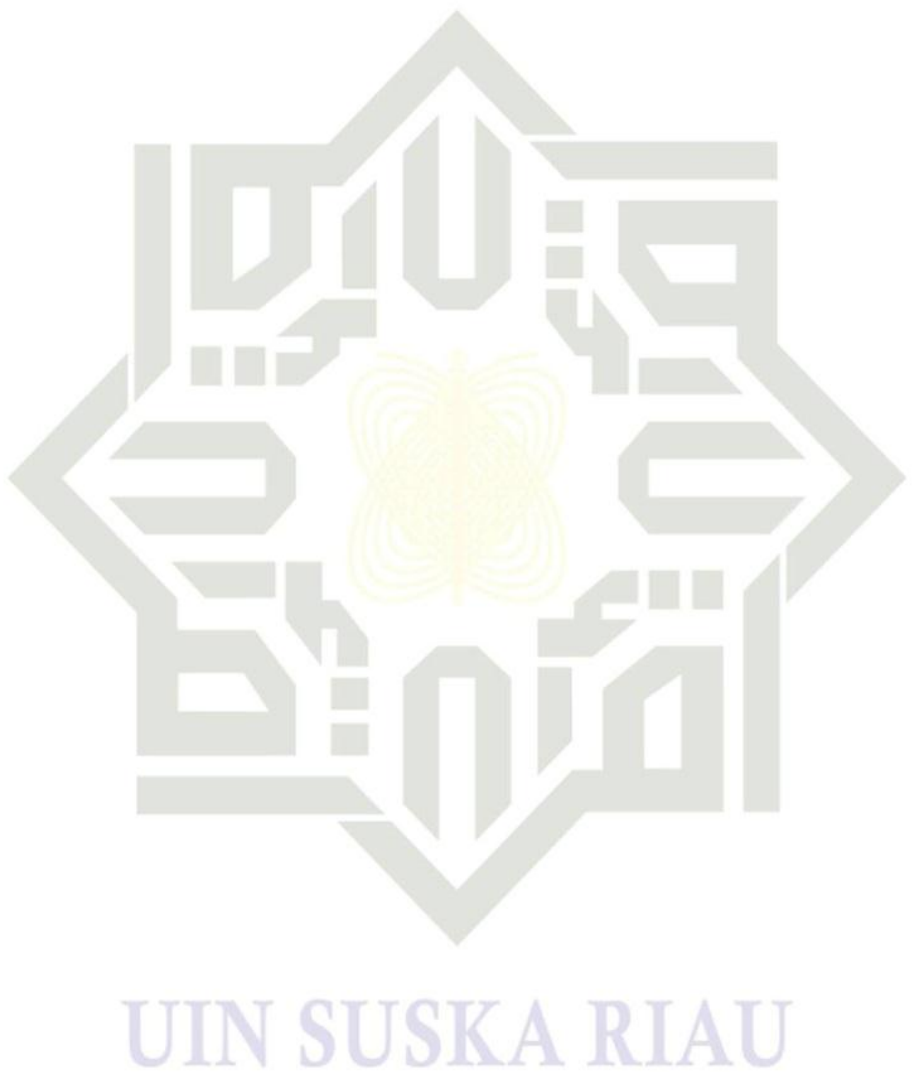
2. Paparan Data

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan

³⁶ Miles dan Huberman. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007) , 210.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV GAMBARAN UMUM

4. Sejarah Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu kantor Kementerian Agama dibawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang berada di tanjung Ibukota Provinsi Riau, maka potret dan performancenya menjadi tolak ukur bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Pada awal berdirinya ada 3 kantor perwakilan pemerintah yang mengurus bidang keagamaan di kota madya pekanbaru yakni:³⁷

1. Kantor inspeksi pendidikan Agama Islam Kota Madya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M.Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor inspeksi penerangan agama Kota Madya Pekanbaru dengan kepala H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor inspeksi urusan agama Kota Madya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 tahun 1975 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama, maka dari situlah kantor Perwakilan Departemen Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di Kota Pekanbaru dan diikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi seksi urusan Agama Islam Penerangan Agama Islam, seksi pendidikan agama islam serta adanya penambahan unit kerja seksi perguruan agama islam dan sub bagian tata usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Berselang enam tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama Islam RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini

³⁷ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membawa perubahan kembali pada kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji. Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Simpang Jalan Kartini (gedung kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 tahun.

Pada tahun 1976-1982 Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru di kepalai oleh Arsyad Yatim, BA dengan 5 seksi:

1. Seksi Pendidikan Agama Islam.
2. Seksi Perguruan Agama Islam.
3. Penerangan Agama Islam.
4. Urusan Agama Islam.
5. Penyelenggaraan Haji.

Selanjutnya pada tahun 1982-1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru. Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dilanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987-1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992-1998. Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:³⁸

1. Kembailnya urusan Haji ke Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru.
2. Berubahnya nama Penyelenggaraan Haji menjadi Seksi Haji dan Umrah.

Tahun 1998-2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. pada tahun 2003-2006 dipimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006-2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA. Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA kantor Departemen Agama yang semula beralamat di Jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Ahmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri diatas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota

³⁸ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M. Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 kepala seksi/penyelenggaraan sesuai dengan peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja organisasi vertical Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah.
2. Seksi Pendidikan Agama Islam.
3. Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
5. Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren.
6. Penyelenggaraan Syariah.
7. Penyelenggaraan Kristen.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar, S. Umar, M. Ag juga dilakukan pembangunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi Mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal.

B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan visi dan misi. Adapun visi dan misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:³⁹

Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kota Pekanbaru yang Taat beragama, serta Rukun menuju Masyarakat Madani yang berkepribadian Melayu”

Misi

1. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kehidupan beragama
2. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama
3. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan
4. Memperkokoh kerukunan umat beragama

³⁹ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mewujudkan aparatur yang profesional dan memiliki integritas
 Sebagai Kementerian Agama yang bergerak di bidang penegakan moral dalam pelayanannya maka Kementerian Agama Kota Pekanbaru menerapkan lima nilai budaya kerja, yaitu: Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung jawab dan keteladanan.

Tema Kerja : ‘‘Ciptakan Pelayanan Yang Prima’’

Moto Kerja :’’ Profesional, Berwibawa dan Agamis’’

Sifat Kerja :’’ Cepat, Akurat dan Peduli’’⁴⁰

C. Fungsi dan Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, merupakan instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawa langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Oleh karena itulah maka tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas pokok dan Fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Kabupaten/ Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka untuk melaksanakan tugas, maka Kementerian Agama Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan Visi dan Misi serta kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Pekanbaru.
2. Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok oesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, hindi serta Budha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴⁰ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelaksanaan kebijakanteknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan
4. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
5. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kota Pekanbaru

Wilayah

Kementerian Agama Kota Pekanbaru saat ini memiliki dua belas kecamatan, dua belas Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, diantaranya:⁴¹

1. KUA Pekanbaru Kota
2. KUA Sail
3. KUA Senapelan
4. KUA Limah Puluh
5. KUA Sukajadi
6. KUA Tampan
7. KUA Bukit Raya
8. KUA Rumbai
9. KUA Rumbai Pesisir
10. KUA Tenayan Raya
11. KUA Marpoyan Damai
12. KUA Payung Sekaki

Dari dua belas KUA Kecamatan tersebut, delapan diantaranya adalah yang lama sedangkan empat yang lainnya merupakan pemekaran dari yang lama, yang pemekaran tersebut adalah KUA Rumbai Pesisir adalah pemekaran dari KUA Rumbai KUA Tenayan Raya pemekaran KUA Tampan, KUA Marpoyan Damai sebagai pemekaran dari KUA Bukit Raya dan KUA Payung Sekaki sebagai pemekaran dari KUA Pekanbaru

⁴¹ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang membawahi Subbag Tata Usaha, beberapa seksi, adapun penyelenggaraan dan kelompok jabatan fungsional sebagai berikut.⁴²

1. Subbag Tata Usaha
2. Seksi Pendidikan Madrasah
3. Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren
4. Seksi Pendidikan Agama Islam
5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
7. Penyelenggaraan Syariah
8. Penyelenggaraan Kristen
9. Kelompok Jabatan Fungsional

Untuk Subbag Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Subbag Tata Usaha, sedangkan seksi penyelenggaraan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan Penyelenggaraan. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi seluruh Subbag TU, seksi dan penyelenggaraan serta kelompok jabatan fungsional tersebut bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Adapun pejabat yang pernah menjadi Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru hingga sekarang, yaitu:

1. Baharudin Yusuf
2. H. Arsyad Yatim
3. H. Bakri K
4. H. Ramli Khatib
5. H. Mukhtar Awing
6. H. Azwar Aziz
7. H. Bilhaya Attar
8. H. Tarmidzi Tohor
9. Drs. H. Edwar S. Umar M.Ag-Sekarang

⁴² Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan, Sasaran dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

1. Tujuan

- a. Terwujudnya administrasi yang prima
- b. Terwujudnya pendidikan agama dan pendidikan keagamaan yang bermutu
- c. Terwujudnya masyarakat bahagia dan sejahtera
- d. Terwujudnya kehidupan beragama yang ideal
- e. Terwujudnya Kerukunan hidup beragama yang harmonis
- f. Terwujudnya penyelenggaraan zakat dan wakaf yang baik dan efektif
- g. Terwujudnya administrasi yang prima

2. Sasaran

- a. Terwujudnya pelayanan administrasi ketatausahaan dengan baik dan benar
- b. Terlaksananya peningkatan mutu pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
- c. Terciptanya keluarga sakinah
- d. Terlaksananya pelayanan ibadah keagamaan dalam masyarakat
- e. Terbinanya lembaga-lembagab keagamaan
- f. Terlaksananya penyuluran zakat yang baik dan efektif

3. Program

Dalam rangka upaya untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran strategis jangka menengah tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota pekanbaru telah menetapkan berbagai kebijakan dan program dengan menetapkan indikator-indikator kerja untuk mengukur keberhasilan pencapaian program tersebut. Adapun program-program yang akan dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru :

- a. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Kementerian Agama
- b. Program Kerukunan Umat Beragama



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Program Bimbingan Masyarakat Islam
- d. Program Pendidikan Islam
- e. Program Bimbingan Masyarakat Kristen
- f. Program Bimbingan Masyarakat Katolik
- g. Program Bimbingan Masyarakat Buddha
- h. Program Penyelenggaraan Haji dan Umrah


Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Adapun nama-nama pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai berikut: ⁴³

Tabel 4.1
Nama dan Jabatan Pegawai Seksi
Penyelenggara Haji dan Umrah

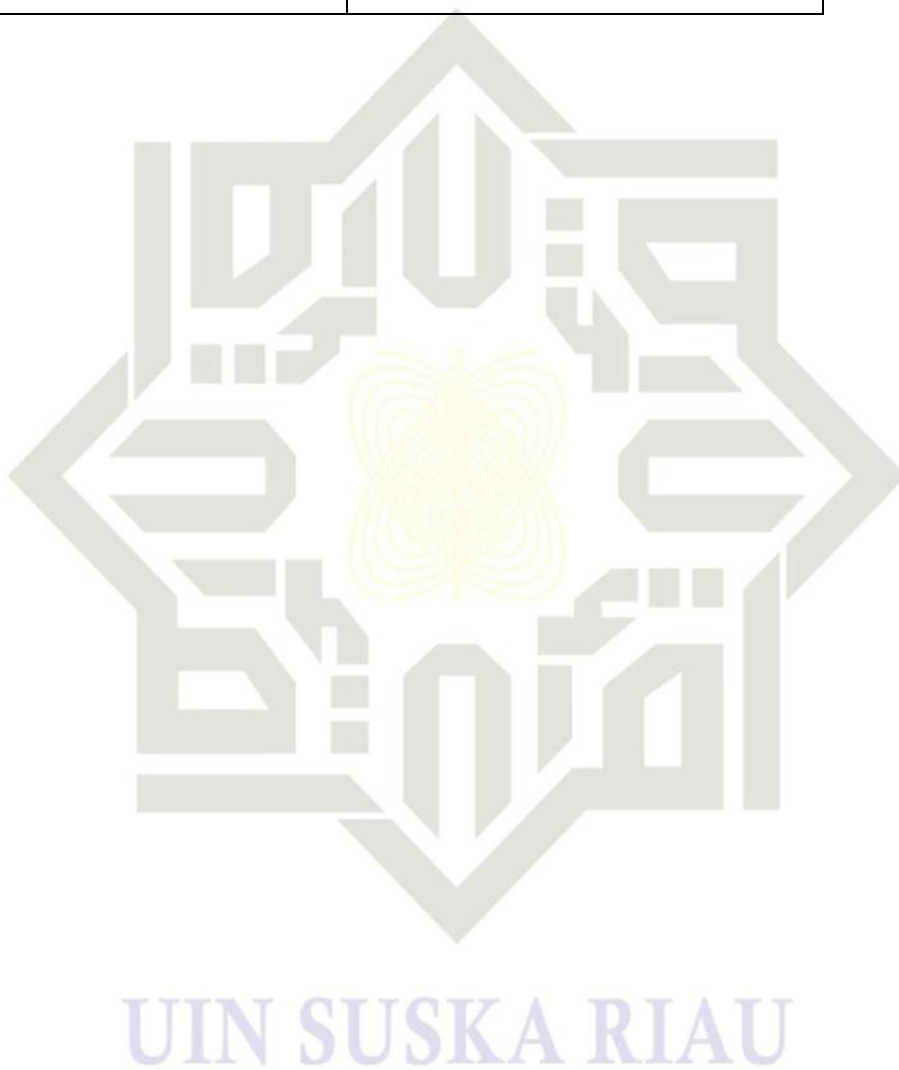
| No | Nama/NIP | Jabatan |
|----|--|--|
| 1. | Drs. H. Dahlan Jamil, MA | Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah |
| 2. | H. Pujiyanto, S.Ag 19731215 200501 1 003 | Penyusun Perlengkapan Haji |
| 3. | H. Marwil Hikmi, S.Ag 19740624 200604 1 003 | Penyusun Dokumen Haji |
| 4. | Hj. Isma Halida Siregar 19801004 201101 2 006 | Penyusun Dokumen Haji |
| 5. | Syarifah Siti Azizah, S.H 19850424 201101 2 009 | Penyusun Dokumen Haji |
| 6. | Drs. H. Amnan 19670203 199403 1 001 | Penyusun Bahan Materi Bimbingan |
| 7. | Faisal Azwar 19820805 200501 1 006 | Penyusun Bahan Pendaftaran/ Pembatalan Haji |

⁴³ Dokumentasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru, tanggal 2019

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Hak cipta milik UIN Suska Riau | Muhammad Indra Al Gazi, S.Sos 19841206 201411 1 002 | Pengolah Data |
| | Aulia Tari, S.PdI | Staff Penyelenggara Haji dan Umrah |
| | Aplaha, SE | Staff penyelenggara Haji dan Umrah |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan bab pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan tentang implementasi standar operasional prosedur dalam penanganan Haji di Kementerian agama Kota Pekanbaru. SOP pembatalan ibadah haji sudah berjalan efektif dan efisien dalam penanganan pembatalan ibadah haji tersebut. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah telah menjalankan peraturan dengan baik, sesuai apa yang telah dibuat oleh Kementerian Agama.

1. Pembatalan haji di Kementerian Agama Prosedurnya adalah:
 - a. Datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
 - b. Mengajukan pembatalan dengan menyebutkan alasannya.
 - c. Memenuhi segala persyaratan administrasinya.
 - d. Menunggu proses pembatalan BPIH ke Rekeningnya paling lama 2 bulan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru dikarenakan factor-faktor diantaranya:
 - a. Faktor meninggal dunia
 - b. Faktor tertentu, seperti faktor ekonomi, faktor kesehatan, dan faktor lainnya. Misalnya ingin berangkat Umrah dulu atau ingin pindah ke Haji Plus.

B. Saran

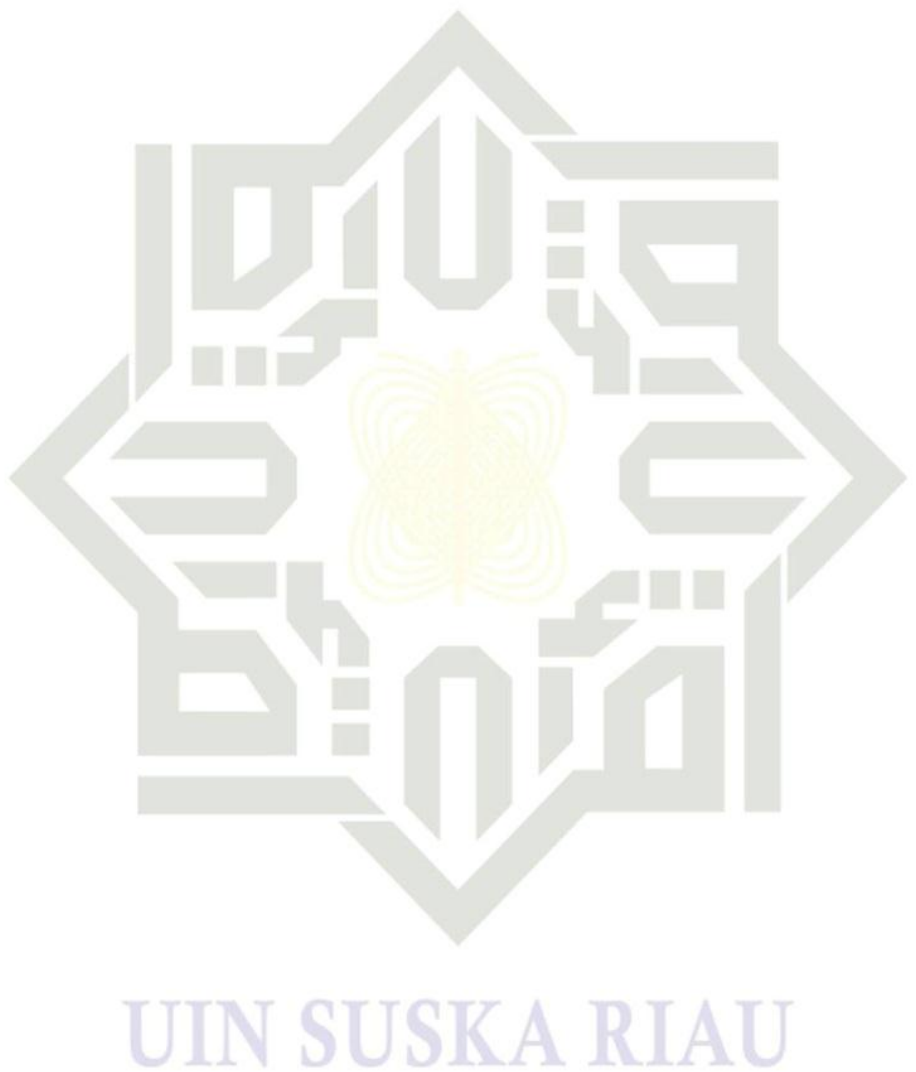
Adapun saran yang dapat penulis berikan: *pertama*, Kementerian Agama Kota Pekanbaru harus mempertahankan dengan baik SOP pembatalan ibadah haji yang telah di terapkan dan dijalankan di Kementerian Agama Kota. *Kedua*, pegawai yang melakukan proses pembatalan haji tetap mempertahankan kecepatan dalam melakukan proses pembatalan jamaa'ah

haji agar jamaa'ah akan merasakan kepuasan dalam melakukan proses pembatalan dan tidak merasa kelamaan dalam menunggu, *Ketiga* sosialisasi mengenai prosedur pembatalan haji kepada masyarakat alangka baiknya dilakukan juga. Supaya masyarakat secara luas juga mengetahui prosedur pembatalan haji dan kebijakan pembatalan haji.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Abdul Azis Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Malang*, Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015.
- Agus Salim, *Manasik Haji dan Umrah*, Jogjakarta; BUKUBIRU, 2011.
- Affiano Patrik Kilis, *Penerapan Standar Operasioanl Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado*, Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP UNSRAT, 2008.
- Amirullah, *Pengantar Manajemen*. Cetakan Kedua ,Yogyakarta; Graha Ilmu, 2011.
- Awaludin Pimay, *Dikat Mata Kuliah Fiqih Haji dan Umrah*, Semarang : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisogo semarang, 2019.
- Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta : Permada Media, 2003.
- Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2007
- Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap dan Praktis Haji dan Umrah*, Jogjakarta ; BENING, 2010.
- Gaffar Afan, *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi*, Yogyakarta ; Pusaka Pelajar, 2009.
- Gama Komandoko, *Ensiklopedia Istilah Islam*, Yogyakarta : Penerbit Perum Griya Sidokarto CAKAWALA, 2009.
- Guntur Setiawan, *implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, 2004.
- Indah Puji, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, Yogyakarta, Laksana, 2014.
- Insani Istyadi, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Tranparasi dan A kuntabilitas Pengelolaan Daerah*, Bandung, Ghalia Indonesia, 2010.
- Jonny Purba, *Pengelolaan Lingkungan Sosial*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2002.
- Keputusan Dijen PHU No.60 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mahmud, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, Bandung : SIMBIOSA REKATAMA MEDIA, 2016.

Nico A. Lumenta, Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan, Jurnal Manajemen, 2001.

Raymond H. Simamora. M. Kep, *Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan*, Jakarta, Buku Kesokteran EGC, 2008

Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standar Operating Prosedur (Your Best Guidance to Have Effetive Standard Operating Procedures)*, Jakarta : MAIESTAS Publishing, 2008.

Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Bandar Maju, 2012

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Sebuah Pendekatan Praktik*, Jakarta :Rineka Cipta, 2010.

Solihin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Pormulasi ke Implemntasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara, 2018.

Tengku Muhammad Hasbi Asy Shaiddieqy, *Al-Islam 2*, Semarang : Pustaka Rizki Putra 1998.

Tengku Muhammad Hasbi Asy Shaiddieqy, *Al-Islam 2*, Semarang : Pustaka Rizki Putra 1998.

Usman, *Konteks Implemntasi Berbasis Kurikulum*, 2002.

W. Gufo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Gramedia, 2004.

LAMPIRAN 1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama Informan

: Drs. H. Dahlan Jamil, MA (Kepala Seksi penyelenggara Haji dan Umrah), H. Pujiyanto, S.Ag (Penyusun Perlengkapan Haji), Faisal Azwar (Penyusun Bahan Pembatalan Haji), Drs. H. Amnan (Penyusun Bahan Materi Bimbingan), Muhammad Indra Gazi, S.Sos (Pengolah Data), Jabar (Petani), Yurnalis (Wiraswasta), Susilowati (Ibu Rumah Tangga).

Pertanyaan:

Efisien

1. Apa pengertian dari Pembatalan Haji
2. Apakah Standar Operasioanal Prosedur Pembatalan Haji sudah berjalan dengan efisien?
3. Apa contoh jika Standar Operasional Prosedur pembatalan Haji sudah berjalan dengan Efektif?
4. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur tersebut?
5. Berapa banyak tiap tahunnya jama'ah melakukan pembatalan Haji?

Efektif

1. Apa saja alasan jama'ah membatalkan Ibadah Haji?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji sudah berjalan efektif?
3. Bagaimana prosedur pembatalan ibadah Haji?
4. Apa saja dokumen yang harus dipenuhi dalam melakukan prose pembatalan haji?
5. Apa contoh jika Standar Operasional Prosedur tersebut sudah berjalan efektif?



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur tersebut?

Konsisten

1. Apakah Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji ini tetap konsisten dan tidak akan berubah?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji sudah sesuai dengan kebijakan yang ada di Kementerian Agama?
3. Berapa lama proses pembatalan Haji berlangsung hingga selesai?
4. Apa saja syarat yang dipersiapkan jama'ah untuk proses pembatalan Haji?
5. Apa saja syarat pembatalan Ibadah Haji karena kematian?
6. Mengapa ibu/bapak melakukan pembatalan Haji?
7. Apa saja syarat yang harus dipenuhi dalam pembatalan Haji?
8. Apakah prosedur pembatalan Haji di Kementerian Agama sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ada?
9. Apakah ada kendala dalam melakukan proses pembatalan Haji?

LAMPIRAN 2

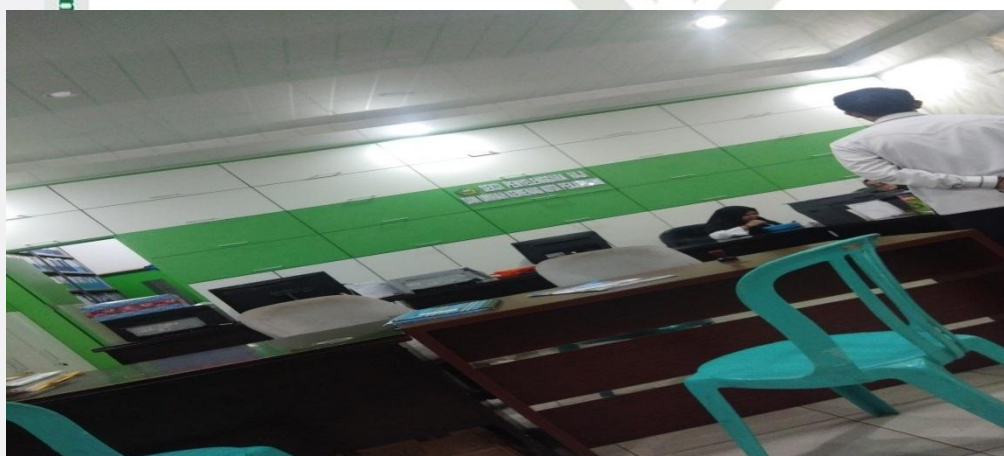
DOKUMENTASI PENELITIAN

: Kamis, 26 Desember 2019

: Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dan Ruang Saksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.



Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, mengenai pegawai dalam berkerja, ini merupakan tempat atau ruangan pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah melakukan pelayanan kepada Calon Jama'ah Haji.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⊙ Berdasarkan observasi yang dilakukan penelitian, mengenai pegawai dalam bekerja, ini merupakan tempat atau ruangan sepuluh orang pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sesuai dengan jabatan masing-masing dan melayani calon jamaah haji.



Dokumentasi wawancara bersama bapak Faizal Azwar sebagai informan penelitian selaku pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Penyusun Bahan Pembatalan Haji) Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Ruang Kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Selasa 7 Januari 2020.

- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi wawancara bersama bapak Drs. H. Amnan sebagai informan penelitian selaku pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Penyusun Bahan Materi Bimbingan Haji) Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Ruang Kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Selasa 07 Januari 2020



Berdasarkan observasi peneliti, ada calon jama'ah yang sedang melakukan pembatalan haji untuk menyelesaikan dokumen-dokumen yang diperlukan, 09 Januari, 2020.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil wawancara bersama Bapak Pujiyanto S.Ag sebagai informan penelitian selaku pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Penyusun Perlengkapan Haji) Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Ruang Kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, 07 Januari 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1871/2019
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Yuliana**

Pekanbaru, 06 Rajab 1440 H
13 Maret 2019 M

Kepada Yth,

Sdr. Drs. Arwan, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Yuliana** NIM 11544204481 Dengan judul "**Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

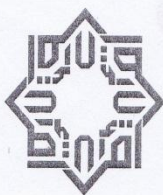
Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8329/2019 Pekanbaru, 07 Rabiul Awwal 1441 H
Sifat : Biasa 04 Nopember 2019 M
Hal : Mengadakan Penelitian

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Yuliana
NIM : 11544204481
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurjain, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL.ARFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 33399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3269



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/27606 tanggal 8 November 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : YULIANA
2. NIM : 11544204481
3. Universitas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENANGANAN PEMBATALAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpekaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan foto copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 8 November 2019



Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/27606
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8329/2019 Tanggal 4 November 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

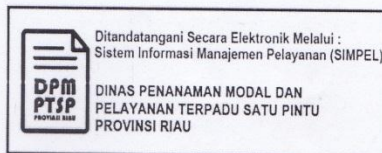
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : YULIANA |
| 2. NIM / KTP | : 11544204481 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : INDRAGIRI HILIR |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENANGANAN PEMBATALAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 8 November 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Yuliana, dilahirkan di Sungai Laut pada tanggal 17 Juli 1997. Penulis merupakan anak ke-dua dari tiga bersaudara, anak dari Ayahanda Ambok Sakka dan Ibunda Suriana. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2002-2008 di SDN 005 Desa Sungai laut, Kecamatan Tanah Merah, Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 2008-2011 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN Satu Atap Desa Sungai Laut, pada tahun 2011 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMKN) 1 Tembilahan, dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur Mandiri, dan mengambil jurusan Manajemen Dakwah S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pada tahun 2018 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) pada bulan juli di Desa Kerta Jaya, Kecamatan Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir, pada tahun yang sama penulis mengikuti Job Training (MAGANG) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Penanganan Pembatalan Perjalanan Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru” dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag. Penulis dinyatakan lulus dan menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tanggal 5 Agustus 2020.

- Hak Cipta
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.