

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

**Oleh:
EKA DEWI PRATIWI
1704010006**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:
EKA DEWI PRATIWI
1704010006

Pembimbing: Liana Dewi Susanti, S.H.H., M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Nama : EKA DEWI PRATIWI

NPM : 1704010006

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, November 2021.
Dosen Pembimbing



Liara Dewi Susanti, M.E.Sy

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Metro
di -
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Eka Dewi Pratiwi
NPM : 1704010006
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Telah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, November 2021
Dosen Pembimbing


/Liana Dewi Susanti, M.E.Sy



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-4438/10.28.3/D/PP.00.9/12/2021....

Skripsi dengan judul: "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO", disusun oleh EKA DEWI PRATIWI, NPM: 1704010006, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Selasa/ 07 Desember 2021.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : Liana Dewi Susanti, S.H.I.,M.E.Sy

(.....


Penguji I : Hermanita, M.M

(.....


Penguji II : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

(.....


Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd

(.....


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

**OLEH:
EKA DEWI PRATIWI
NPM. 1704010006**

Melakukan ibadah haji memerlukan jumlah dana yang tidak sedikit, maka hal ini menjadi salah satu penyebab calon jamaah haji menunda niat melakukan ibadah haji. Untuk Indonesia sendiri memiliki waktu tunggu berbeda-beda disetiap daerahnya dan Lampung menjadi salah satu daerah yang memiliki masa tunggu cukup lama yaitu 22 tahun lamanya, dan calon jamaah harus bersabar sehingganya berpengaruh pada banyaknya jamaah yang melakukan pembatalan baik karena jamaah meninggal dunia atau jamaah yang mengundurkan diri.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat penelitian adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengelolaan dokumen pembatalan haji disertai dengan alasan dan membawa serta memenuhi semua persyaratan pembatalan haji, kemudian menunggu proses pengembalian dana BPIH ke rekening pihak yang mengajukan pembatalan kurang lebih 1 bulan. Dan pengelolaan kursi jamaah yang melakukan pembatalan haji karena meninggal dunia atau mengundurkan diri dimanfaatkan untuk calon jamaah dibawahnya dan tidak dimanfaatkan untuk kuota haji plus.

Kata kunci: *implementasi, manajemen, pembatalan dokumen haji*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Dewi Pratiwi
NPM : 1704010006
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyebutkan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, November 2021

Yang menandatangani



METERAI
TEMPEL
FB454AJX390452773
Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٦)

Artinya: Dan barangsiapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Q.S Al-‘Ankabut: 6)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Ayah Muntako dan Ibu Sayem Umiyati yang telah mengasuh, membimbing dan membesarkan saya serta selalu mendoakan demi kemudahan dan keberhasilan putrinya.
2. Kepada Kakek Sari Rejo dan Nenek Tuminem yang merawat, mengasuh saya kecil dan orang pertama yang mengantarkan saya belajar dibangku sekolah dasar.
3. Adik-adik saya, Dwiyana Safitri, Tris Munandar, Maryana, Aulia dan Dafa Muhammad Fatir yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan kepada saya.
4. Kepada keluarga besar Bude Tentrem, Om Didik, Om Slamet, Bibi Yuni dan Bibi Masnah yang selalu memberikan semangat.
5. Kepada kakak Wahyu, Agung, Hafidz dan Adik Maska dan Rafif.
6. Kepada teman-teman saya, Retna Wulan, Muthia Maharani, Nina Indah Rini, Krisna Monetaria, dan khususnya keluarga besar MHU angkatan 2017.
7. Teman-teman yang membantu saya dari awal masuk kuliah hingga sampai pada akhir masa studi saya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafaatnya di hari akhir.

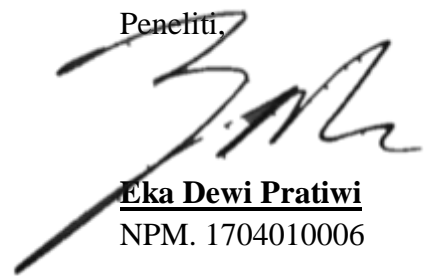
Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari bwerbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah,
4. Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.E.Sy, selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan,
5. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro,
6. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan,
7. Rekan-rekan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat.

Metro, November 2021

Peneliti,



Eka Dewi Pratiwi

NPM. 1704010006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHANN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pembatalan Dokumen Haji	9
1. Pembatalan Haji.....	9
2. Alasan Pembatalan Haji	10
3. Syarat Pembatalan Haji Di Kementerian Agama	10
4. Kuota Haji	11
B. Standar Operasional Prosedur (SOP)	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Sifat Penelitian.....	22
B. Sumber Data.....	23
1. Sumber Data Primer.....	23
2. Sumber Data Sekunder.....	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Observasi.....	24
2. Wawancara.....	24
3. Dokumentasi.....	25
D. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Metro.....	27
2. Visi dan Misi.....	28
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro.....	29
B. Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro.....	32
C. Analisis Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro.....	40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendaftar Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2018 s.d 2020	5
Tabel 1.2 Data Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2018 s.d 2020	5
Tabel 4.1 Nama Yang Pernah Menjabat Kepala Kementerian Agama Kota Metro	28
Tabel 4.2 Dokumen Persyaratan Pembatalan Haji Karena Meninggal	41
Tabel 4.3 Dokumen Persyaratan Pembatalan Haji Reguler	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Metro	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 APD
- Lampiran 3 Surat Tugas
- Lampiran 4 Surat Izin Research
- Lampiran 5 Surat Balasan Research
- Lampiran 6 Surat Bebas Pustaka
- Lampiran 7 Blanko Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah salah satu agama yang banyak dianut oleh banyak orang di dunia. Indonesia sendiri merupakan negara yang mempunyai jumlah muslim cukup banyak yang tersebar diseluruh Indonesia. Lampung menjadi salah satu provinsi yang mempunyai jumlah muslim cukup banyak dan beriringan dengan keinginan haji yang tinggi pula. Antusias masyarakat untuk melaksanakan rukun Islam ke lima sangatlah tinggi karena dengan melakukan ibadah haji merupakan salah satu cara dalam mengungkapkan rasa syukur dan nikmat kepada Allah SWT atas telah apa yang diberikan kepada hamba-Nya.

Haji pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk dapat melaksanakan ibadah ke tanah suci. Karena pada setiap tahunnya kaum muslim dari berbagai penjuru dunia datang untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Sebagaimana yang tertera dalam surat Ali-Imran ayat 97 Allah SWT berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَّعَّمُوا إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia

terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”¹.

Dalam ayat tersebut berisi pesan bahwa Allah SWT mewajibkan haji bagi muslim yang sudah mampu, baik mampu secara fisik, mampu rohani, dan mampu materi untuk dapat mengunjungi Baitullah. Apabila bagi muslim yang sudah mampu dan tidak mengerjakan itu adalah salah satu sikap seorang muslim yang ingkar dan tidak bersyukur atas nikmat yang telah diberikan.

Usul arti kata haji yaitu menyengaja sesuatu, sedangkan dalam syara haji adalah menyengaja mengunjungi Kabah untuk dapat melaksanakan amalan-amalan ibadah haji dengan syarat tertentu dan haji wajib atas orang-orang yang mampu dan wajib dilaksanakan sekali dalam seumur hidup dan surga adalah balasan bagi mereka yang mampu dan melaksanakan secara ikhlas dan tulus lagi sempurna.²

Sedangkan di Indonesia sendiri haji telah secara resmi dan dikuatkan oleh undang-undang bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dikelola oleh Kementerian Agama. Kementerian Agama memiliki peran sebagai pelaksana dan juga bertugas memberikan pelayanan, mengatur dan memfasilitasi sarana dan prasarana guna menjamin kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji.

¹ QS. Ali-Imran (3): 97.

² Sulaiman Rasyid, *Fiqih Islam* cet. 1 (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2002), 35.

Di era sekarang kemajuan yang sangat berkembang pesat baik dari segi ilmu pengetahuan, teknologi dan bidang-bidang lainnya. Hal ini sangat membantu proses pekerjaan perkantoran yang erat hubungannya dengan dokumen. Dokumen menjadi salah satu hal yang sangat diperlukan karena didalamnya berisi identifikasi berupa judul, nomor dokumen, tanggal dan waktu yang mempunyai tujuan untuk isi dokumen dapat diakses, mengklasifikasikan dan penyajian kembali. Di era ini, pengelolaan dokumen tidak hanya bagaimana menyimpan data-data yang ada, akan tetapi bagaimana data tersebut dapat dikelola, dirawat dan dijaga.

Dokumen dalam suatu instansi pemerintahan, perkantoran dan lainnya menjadi salah satu aspek yang cukup penting karena dokumen menjadi salah satu penunjang konsistensi peningkatan kualitas kerja dan memudahkan penelusuran (*audit trail*).

Dalam proses pengelolaan dokumen erat hubungannya dengan perencanaan, menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan dan mengirimkan keterangan dalam menjaga pekerjaan pokok sesuai dengan standar prosedur pengelolaan. Pengelolaan dokumen haji adalah suatu proses mendokumentasikan sesuatu yang bersangkutan dengan dokumen haji yang dikelola sesuai manajemen atau prosedur.

Dokumen haji terbagi menjadi 12 kelompok dokumen antara lain; pendaftaran haji, pembatalan haji reguler (karena meninggal), pembatalan haji reguler (karena mengundurkan diri), pembatalan nomor validasi haji reguler, permohonan rekomendasi pembuatan paspor umrah, permohonan

rekomendasi pembuatan/perpanjangan paspor haji, permohonan penggabungan mahrom, permohonan pelimpahan porsi jamaah meninggal dunia/sakit permanen, permohonan pengajuan pendamping jamaah lansia, permohonan mutasi jamaah haji, permohonan pengajuan izin operasional pendirian KBIHU dan permohonan pengajuan perpanjangan izin operasional KBIHU.³

Melakukan ibadah haji memerlukan jumlah dana yang tidak sedikit, maka hal ini menjadi salah satu penyebab calon jamaah haji menunda niat melakukan ibadah haji. Untuk Indonesia sendiri memiliki waktu tunggu berbeda-beda disetiap daerahnya dan Lampung menjadi salah satu daerah yang memiliki masa tunggu cukup lama yaitu 22 tahun lamanya, dan calon jamaah harus bersabar sehingganya berpengaruh pada banyaknya jamaah yang melakukan pembatalan baik karena jamaah meninggal dunia atau jamaah yang mengundurkan diri.

Pembatalan porsi yaitu tidak terlaksananya kegiatan yang sudah direncanakan dalam waktu tertentu. Dalam pembatalan porsi haji calon jamaah haji sudah mendapatkan nomor porsi haji yang digunakan untuk melaksanakan ibadah haji, akan tetapi di tengah jalan calon jamaah melakukan pembatalan atau pengunduran yang dikarenakan calon jamaah haji mempunyai masalah baik pada kesehatan, meninggal dunia dan alasan tertentu yang sah. Di Kementerian Agama Kota Metro sendiri, banyaknya calon jamaah yang melakukan pendaftaran pada tahun 2018 s.d 2020 adalah,

³ Wawancara dengan Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 27 April 2021.

Tabel. 1.1

**Data Pendaftar Haji Kantor Kementerian Agama
Kota Metro Tahun 2018 s.d 2020⁴**

No	Tahun	Jumlah
1	2018	886
2	2019	1011
3	2020	624

Kemudian yang melakukan pembatalan baik karena alasan mengundurkan diri atau meninggal dunia adalah sebagai berikut.

Tabel. 1.2

**Data Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama
Kota Metro Tahun 2018 s.d 2020⁵**

No	Tahun	Keterangan	Jumlah
1	2018	Meninggal Dunia	29
		Keperluan Lain	16
		Sakit	4
2	2019	Meninggal Dunia	29
		Keperluan Lain	18
		Sakit	2
3	2020	Meninggal Dunia	9
		Keperluan Lain	15
		Sakit	2

Dari uraian tabel tersebut maka dapat diamati bahwa angka calon jamaah yang melakukan pembatalan porsi haji tidaklah sedikit, dan ini

⁴ Wawancara dengan Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 27 Agustus 2021.

⁵ Wawancara dengan Rusmi selaku JP. Penyusun Dokumen Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 03 Agustus 2021.

menjadi tanda tanya dimasyarakat bahwasanya kursi yang kosong akan diisi oleh jamaah sebelumnya atau diisi oleh jamaah haji plus.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan dengan judul *“Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji di Kementerian Agama Kota Metro”*.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi manajemen pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Metro?
2. Bagaimanakah pemanfaatan nomor porsi calon jamaah yang melakukan pembatalan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui implementasi manajemen pembatalan dokumen haji regular haji di Kementerian Agama Kota Metro.
 - b. Untuk mengetahui pemanfaatan kursi yang kosong karena calon jamaah melakukan pembatalan.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi baru, wawasan dan pengetahuan kepada para akademika dan juga

kepada pembaca yang berkaitan dengan manajemen pembatalan dokumen haji di Kementerian Agama Kota Metro.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kepada Kementerian Agama Kota Metro agar lebih baik dari sebelumnya.

D. Penelitian Relevan

Untuk menghindari kesamaan dalam penulisan dan pembahasan karya penulis lain, maka peneliti menampilkan beberapa skripsi yang dibuat penulis lain dengan tujuan untuk menghindari kesamaan penulisan, berikut adalah beberapa skripsi yang berkaitan diantaranya:

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Cylvhia Herman ⁶	Prosedur Pembatalan Haji Pada PT.BANK BRI Syariah TBK Kantor Cabang Bandar Lampung	<p>a. Meneliti masalah yang terkait dengan pembatalan haji</p> <p>b. Metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>	Penelitian ini lebih fokus ke prosedur pembatalan haji pada BANK BRI Syariah Bandar Lampung.

⁶ Cylvhia Herman, "Prosedur Pembatalan Haji Pada PT.BANK BRI Syariah TBK Kantor Cabang Bandar Lampung", *Skripsi* IAIN Metro, 2020.

2	Jumria Saleh ⁷	Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT	a. Sama-sama meneliti mengenai haji b. Metode penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian tersebut fokus meneliti mengenai manajemen pengelolaan haji haji.
3	Joko Sulak Suwarno ⁸	Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015	a. Metode penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian tersebut fokus pada manajemen pelayanan kepada jamaah haji.

⁷ Jumria Saleh, "Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT", *Skripsi* UIN Alauddin Makasar, 2018.

⁸ Joko Sulak Suwarno, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015". *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2016.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pembatalan Dokumen Haji

1. Pembatalan Haji

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan umrah.

Pembatalan haji diberlakukan bagi jamaah yang telah melakukan setoran awal BPIH atau telah melunasi BPIH-nya, tetapi karena ada sebab tertentu sehingga calon jamaah menunda keberangkatan hajinya”.¹ Pembatalan haji regular adalah calon jamaah haji / ahli waris mengajukan permohonan dan kelengkapan persyaratan ke kantor kementerian agama kota / kabupaten sesuai tempat mendaftar.

Biaya penyelenggaraan ibadah haji yang disingkat dengan BPIH adalah sejumlah dana yang harus disetorkan oleh warga negara yang akan menunaikan haji, setoran awal BPIH adalah rangkaian sejumlah minimal dana yang wajib dibayarkan oleh jamaah haji sebagai syarat mendapatkan nomor porsi, dan pengembalian dana BPIH adalah pemenuhan persyaratan administratif, pencabutan nomor porsi pada database Sistem Komputerisasi Haji Terpadu serta penarikan BPIH.

¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 268 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

2. Alasan Pembatalan Haji

Pembatalan haji dapat dilakukan karena 2 hal yaitu pembatalan pendaftaran jamaah haji oleh calon jamaah (sakit, dan keperluan lain) dan pembatalan pendaftaran jamaah haji oleh ahli waris (karena meninggal).

3. Syarat Pembatalan Haji Di Kementerian Agama

Dasar hukum pembatalan haji regular ada Keputusan Menteri Agama (KMA) RI nomor 66 tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan haji dan penyelenggaraan ibadah haji tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular, prosedur pembatalan haji regular adalah jamaah haji langsung atau ahli waris mengajukan permohonan beserta kelengkapan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama tempat mendaftar.² Adapun syarat pembatalan haji regular.

Pembatalan oleh calon jamaah langsung (mengudurkan diri)

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat
- b. Bukti setoran awal BPIH asli
- c. SPPH asli
- d. Foto copy KTP
- e. Buku tabungan haji
- f. Nomor HP aktif

² Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular.

Pembatalan haji oleh ahli waris (karena wafat), untuk jamaah haji yang meninggal dunia ebelum proses keberangkatan ke embarkasi haji, pembatalan pendaftaran haji dilakukan di Kankemenag kab/ kota oleh ahli waris dengan memawa persyaratan, persyaratan diatur kedalam Keputusan Menteri Agama (KMA) RI nomor 66 tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan haji dan penyelenggaraan ibadah haji

- a. Surat permohonan pembatalan bermatrai dari ahli waris atau kuasa ahli waris almarhum ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat
- b. Surat pertanggung jawaban mutlak dari ahli waris/ kuasa hukum
- c. Bukti setoran awal BPIH asli
- d. SPPH asli
- e. Foto copy KTP (ALM) dan ahli waris
- f. Buku tabungan haji (ALM) dan ahli waris
- g. Foto copy KK (ALM) dan ahli waris
- h. Surat keteraga kematian dari Kepala Desa/ Lurah/ RS
- i. Nomor HP aktif

4. Kouta Haji

Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dalam, Bab III tentang Kuota Haji dalam Pasal 23 ialah;

1. Menteri menetapkan Kuota Haji Reguler.

2. Kuota Haji Reguler sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi menjadi Kuota Haji provinsi.
3. Pembagian Kuota Haji provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan pada pertimbangan:
 - a. proporsi jumlah penduduk muslim antar provinsi; dan/atau
 - b. proporsi jumlah daftar tunggu Jamaah haji antar provinsi

Kemudian dalam pasal 24 ialah;

1. Gubernur dapat membagi dan menetapkan Kuota Haji provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) kedalam Kuota Haji kabupaten/kota didasarkan pada pertimbangan :
 - a. proporsi jumlah penduduk muslim kabupaten/kota dan/atau
 - b. proporsi jumlah daftar tunggu jamaah haji disetiap kabupaten/kota.
2. Dalam hal Kuota Haji provinsi dibagi dan ditetapkan ke dalam Kuota Haji kabupaten/kota, Gubernur menyampaikan pembagian dan penetapan Kuota Haji kabupaten/kota kepada Menteri.
3. Pembagian dan penetapan Kuota Haji kabupaten/kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari setelah penetapan Kuota Haji Indonesia.
4. Dalam hal Gubernur tidak menyampaikan pembagian dan penetapan Kuota Haji provinsi kedalam Kuota Haji kabupaten/kota dalam

tenggat waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pembagian Kuota Haji menggunakan proporsi Kuota Haji tahun sebelumnya.³

Kemudian dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dalam, BAB 1 KETENTUAN UMUM Terkait Penyelenggara Haji Khusus dalam Pasal 1 ialah;

Dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.
2. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah, yang dilaksanakan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan/atau pemerintah.
3. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki perizinan berusaha untuk melaksanakan ibadah haji khusus.

³Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

4. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.
5. Jamaah Haji Khusus adalah jamaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus.
6. Jamaah Umrah adalah seseorang yang melaksanakan ibadah umrah.
7. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan kewajiban PIHK dan/atau PPIU yang berhak diperoleh setiap Jamaah Haji Khusus dan/atau Jamaah Umrah secara minimal.
8. Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut Bipih Khusus adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji khusus.
9. Biaya Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh jamaah umrah untuk menunaikan perjalanan ibadah umrah.
10. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disebut SISKOHAT adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan perjalanan ibadah haji secara terpadu.
11. Kuota Haji Khusus adalah jumlah jamaah haji khusus yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk menunaikan ibadah haji khusus pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan.

12. Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama bagi Jamaah Haji Khusus yang mendaftar.
13. Nomor Validasi adalah nomor bukti transaksi setoran awal Bipih Khusus yang diterbitkan oleh menteri agama yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.
14. Surat Pendaftaran Haji Khusus yang selanjutnya disingkat SPH Khusus adalah bukti pendaftaran haji khusus yang memuat nomor porsi yang diterbitkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.
15. Bank Penerima Setoran yang selanjutnya disingkat BPS adalah Bank yang berbasis syariah yang memiliki kerja sama dengan PPIU untuk menerima setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah.
16. Badan Pengelola Keuangan Haji yang selanjutnya disingkat BPKH adalah lembaga yang melakukan pengelolaan keuangan haji.
17. Kas Haji adalah rekening BPKH pada Bank Umum Syariah dan/atau Unit Usaha Syariah yang digunakan untuk menampung Dana Haji.
18. BPS Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPS Bipih adalah bank umum syariah dan/atau unit usaha syariah yang ditunjuk oleh BPKH.

19. Rekening Penampungan adalah rekening atas nama PPIU pada BPS yang digunakan untuk menampung dana Jamaah Umrah untuk Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
20. Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah Dan Haji Khusus yang selanjutnya disebut SISKOPATUH adalah sistem pengelolaan data dan informasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
21. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.
22. Direktur Jenderal adalah pemimpin satuan kerja yang membidangi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.
23. Kantor Wilayah adalah instansi vertikal pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama tingkat provinsi.⁴

Kemudian dalam Bagian Ketiga terkait Kuota Haji Khusus dalam Pasal 22

1. Menteri menetapkan Kuota Haji Khusus sebesar 8% dari kuota haji Indonesia.
2. Kuota Haji Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas kuota:
 - a. jamaah haji khusus dan

⁴ Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

b. petugas haji khusus.

3. Kuota petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diperuntukan bagi penanggung jawab PIHK, petugas kesehatan, dan pembimbing ibadah haji khusus.⁵

Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan dan pelayanan yang bersifat khusus. Kuota haji khusus adalah jamaah haji khusus dan petugas haji khusus yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk menunaikan Ibadah Haji Khusus pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan, Kuota Haji Khusus terdiri atas kuota jamaah haji khusus dan kuota petugas haji khusus sebanyak 8% dari kuota haji Indonesia. Dan pengisian kuota haji khusus dilakukan berdasarkan urutan pendaftaran secara nasional.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji

Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat lunak yang berperan sebagai pengatur, yang mengatur jalannya suatu proses atau tahapan suatu pekerjaan.⁶

Menurut Istiyadi Insani, SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan

⁵ Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

⁶ Budhiharjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), 3.

pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.⁷

Pembatalan pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji di kankemenag Kab/ Kota dengan membawa persyaratan.

Direktur pengelolaan dana haji subdit BPIH melakukan review, verifikasi data dan dana setoran awal dan setoran lunas BPIH.

- a. Berdasarkan hasil verifikasi sebagaimana yang dimaksud pada huruf a, direktur pengelolaan dana haji menerbitkan surat perintah membayar (SPM), yang ditujukan kepada BPSS BPIH.
- b. Subdit BPIH melakukan konfirmasi data pembatalan melalui aplikasi SISKOHAT.

Kemudian ada perubahan peraturan tentang pedoman pembatalan haji atau prosedur pembatalan haji reguler dan haji khusus yang tercantum dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) RI nomor 66 tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan haji dan penyelenggaraan ibadah haji. Pedoman pembatalan haji adalah:

1. Jamaah haji / ahli waris mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan BPIH secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan menyertakan syarat.

Pembatalan oleh calon jamaah langsung (mengudurkan diri)

⁷ Istiyadi Insani, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2011), 1.

- a. Surat permohonan pembatalan bermatrai ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat
- b. Bukti setoran awal BPIH asli
- c. SPPH asli
- d. Foto copy KTP
- e. Buku tabungan haji
- f. Nomor HP aktif

Pembatalan haji oleh ahli waris (karena wafat)

- a. Surat permohonan pembatalan bermatrai dari ahli waris atau kuasa ahli waris almarhum ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat
 - b. Surat pertanggung jawaban mutlak dari ahli waris/ kuasa hukum
 - c. Bukti setoran awal BPIH asli
 - d. SPPH asli
 - e. Foto copy KTP (ALM) dan ahli waris
 - f. Buku tabungan haji (ALM) dan ahli waris
 - g. Foto copy KK (ALM) dan ahli waris
 - h. Surat keterangan kematian dari Kepala Desa/ Lurah/ RS
 - i. Nomor HP aktif
1. Kepala seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pada Kankemeag Kaupate/Kota wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen.

2. Kepala seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah meinput data pembatalan yang diajukan oleh calon jamaah atau ahli waris pada aplikasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.
3. Kepala Kankemenag Kabupaten / Kota mengajukan permohonan pembatalan setoran awal / pelunasan BPIH secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi.
4. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran pelunasan BPIH dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan jamaah haji pada aplikasi SISKOHAT.
5. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah mengajukan permohonan pengembalian dana setoran awal / lunas BPIH secara tertulis kepada Badan Pengelolaan Keuangan Haji (BPKH).
6. BPS BPIH setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran awal BPIH ke-rekening jamaah haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian dana pada aplikasi SISKOHAT.

7. Calon jamaah / ahli waris akan menerima pesan pemberitahua bahwa dana telah masuk pada rekening calon jamaah / ahli waris yang melakuka pembatalan.
8. Proses berlangsung selama \pm 30 hari.

Dalam UU nomor 8 Tahun 2019 mengatur mengenai 2 jenis penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia:

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yaitu penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh menteri denga pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum.
2. Peyelenggaraan ibadah haji khusus, yaitu penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), yang merupakan badan hukum yang memiliki izin dari menteri dengan pengelolaan , pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.⁸

Untuk calon jamaah haji khusus yang akan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji khusus membayar biaya yang disebut Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus (BPIH khusus). Dan untuk jumlah dana dalam BPIH khusus lebih besar dari BPIH untuh haji reguler, PIHK diperbolehkan memungut biaya diatas BPIH khusus sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh PIHK kepada calon jamaah haji khusus.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di lapangan atau di suatu lokasi dengan tujuan untuk mengetahui gejala objektif yang terjadi di lokasi penelitian dan menyusun laporan ilmiah.¹

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan di Kementerian Agama Kota Metro yang beralamatkan di Jl. Ki Arsyad No.6 Kota Metro, Lampung- Indonesia.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, dan situasi tertentu termasuk tentang hubungan, aktivitas, sikap, sudut pandang dan proses yang sedang berlangsung serta pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.²

4. ¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016),

² Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 54.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama darimana data dihasilkan.³ Data diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber utama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Kasi PHU), staf PHU Kementerian Agama Kota Metro dan calon jamaah haji sebagai informan.

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel untuk pertimbangan tertentu.⁴ Jika peneliti membutuhkan kriteria khusus, maka teknik ini lebih cocok untuk digunakan oleh peneliti sehingga sampel yang dikumpulkan memenuhi tujuan penelitian serta memberikan nilai yang lebih representatif. Sehingga teknik yang di ambil dapat mencapai tujuan sebenarnya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang di hasilkan dan diharapkan dapat membantu mengungkap data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat memberikan informasi atau data

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 85.

tambahan untuk perbandingan.⁵ Sumber data sekunder dapat diperoleh dari dokumen yaitu dapat berupa: buku-buku yang relevan, jurnal, majalah, koran dan internet.

Yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, arsip, dokumentasi dan semua informasi yang terkait.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Sebagai alat pengumpulan data, observasi-langsung dapat memberikan sumbangan yang cukup penting didalam penelitian deskriptif.⁶

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara mencari bahan keterangan atau informasi yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, maka dari itu wawancara tidak hanya menangkap pehaman ataupun ide tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosional, yang dimiliki oleh responden.⁷ Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terarah dimana dalam wawancara ini dilakukan secara bebas namun tidak keluar dari pokok permasalahan yang ditanyakan

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129.

⁶ Masri Singarimbun dan Safian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2011), 3.

⁷ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : PT Grasindo, 2003), 119.

responden kepada narasumber, adapun beberapa ahli mengatakan bahwa wawancara ini adalah wawancara bebas terpimpin.⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan agenda.⁹

Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh data mengenai arsip-arsip calon jamaah haji, profil kantor Kementerian Agama Kota Metro dan yang berkaitan dengan manajemen pengelolaan dokumen pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

D. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan terakhirnya bisa ditarik dan diverifikasi.

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 135.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 184.

2. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, alur penting yang selanjutnya yaitu penyajian data. Data yang diperoleh dari reduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif, juga dapat berupa, grafik dan matrik. Dalam penyajian data, huruf besar, huruf kecil dan angka disusun ke dalam urutan sehingga strukturnya dapat difahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari data yang sudah disusun kemudian dibandingkan satu per satu sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan pada setiap permasalahan yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Metro

Kementerian Agama Kota Metro yang dahulunya bernama Departemen Agama Kota Metro dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 30 tahun 2000 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Way Kanan.

Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus tahun 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Bapak Drs. H. Azom Romly sekaligus melantik Bapak Drs. H. Azhari Muchtar sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 9 Juni tahun 2000.¹

Berikut adalah nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro sampai saat ini antara lain:

¹ Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 14 September 2021.

Tabel 4.1

**Nama Yang Pernah Menjabat
Kepala Kementerian Agama Kota Metro²**

No	Nama Pejabat	Tahun Periode
1	Drs. H. Azhari Muchtar	2000 s/d 2005
2	Drs. H.M. Sholeh	2005 s/d 2011
3	Drs. H. Luqmanul Hakim, MM.	2011 s/d 2013
4	Drs. H. Qomaru Zaman, MA	2014 s/d 2017
5	H. Johan Yusuf, M. Pd.I	2017 s/d 2021
6	Drs. H. Muhammad Yusuf, M.M.Pd	2021 s/d sekarang

2. Visi dan Misi

a. Visi:

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

b. Misi:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
- 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan keagamaan
- 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji
- 5) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

² Wawancara dengan Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 20 Oktober 2021.

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi merupakan cara yang tepat bagi perusahaan dalam melakukan pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu dengan memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Untuk membuat struktur organisasi yang baik perusahaan harus menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Semua ini dilakukan agar seluruh kegiatan akan berjalan dengan teratur dan terarah, serta jika terjadi masalah dalam perusahaan dapat diselesaikan sedini mungkin.

Dari PMA Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat (2) Kedudukannya di Kabupaten / Kota berada dibawah dan tanggung jawab Kepala Kantor Kementerian Agama, dan memiliki tugas dan fungsi di wilayah Kota Metro berdasarkan kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Susunan Organisasi Kementean Agama Kota Metro ialah:

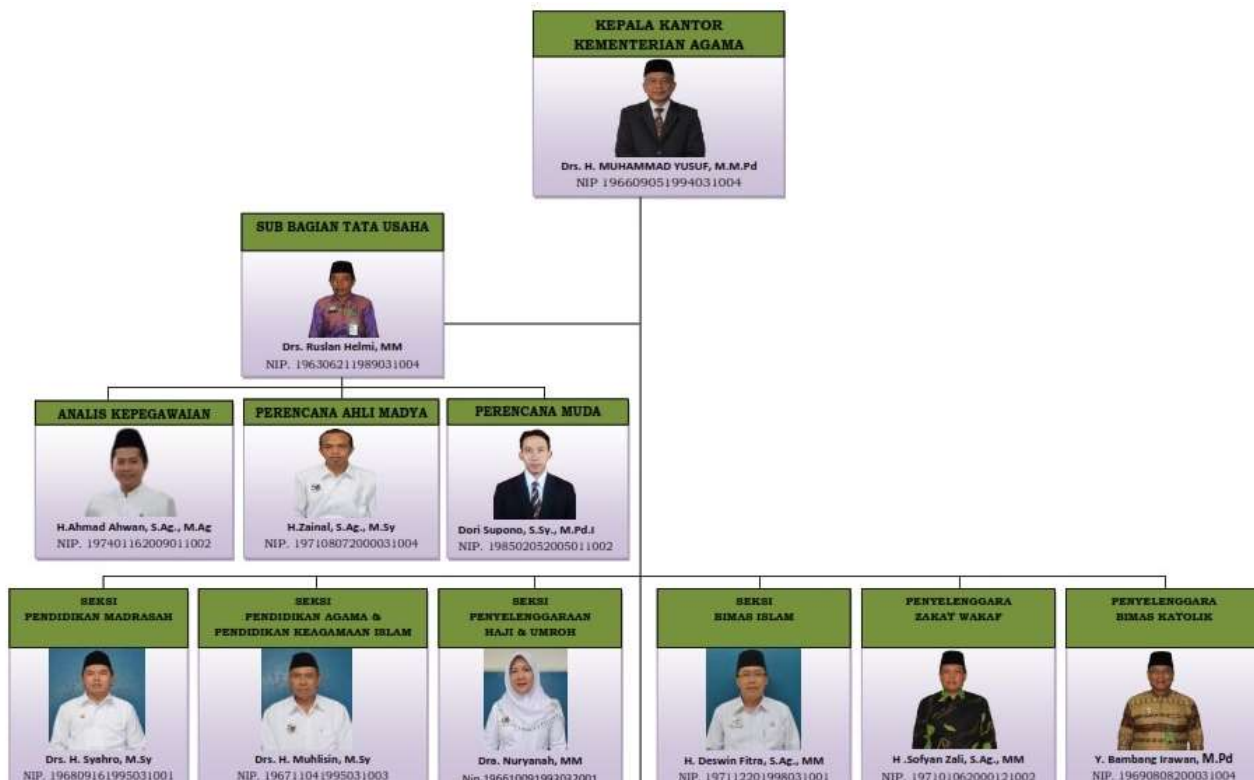
1. Subbag Tata Usaha.
2. Seksi Pendidikan Madrasah.
3. Seksi Pendidikan Agama Dan Keagamaan Islam.
4. Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.

5. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
6. Penyelenggaraan Syariah.
7. Penyelenggara Khatolik.
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun struktur organisasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

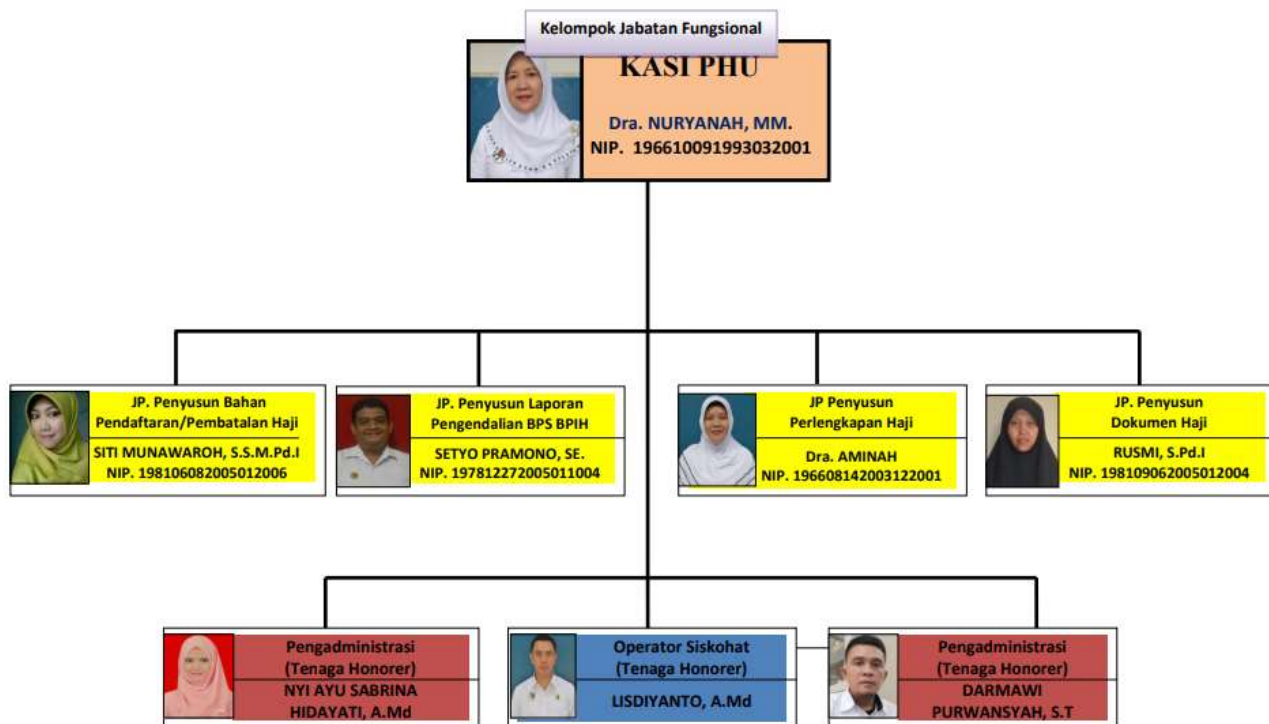
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro³



³ Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro.

Gambar 4.2

**Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)
Kantor Kementerian Agama Kota Metro**



B. Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

1. Implementasi Pengelolaan Dokumen Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Dari Surat Keputusan Direktur Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, pada Nomor 268 tahun 2017 dalam pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “pembatalan haji diberlakukan bagi jamaah yang telah melunasi BPIH-nya, tetapi karena ada sebab tertentu sehingga calon jamaah menunda

keberangkatan hajinya”. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan:

*“Jadi gini mba, batal haji itu calon jamaah haji yang sudah mendaftar dan sudah melakukan setoran BPIH/ melunasinya, kemudian bisa karena alasan sakit, keperluan lain atau meninggal dunia kemudian mengajukan pembatalan, dan meluruskan ya mba untuk calon jamaah yang melakukan pelimpahan nomor porsi itu tidak dikategorikan melakukan pembatalan karena nomor porsinya ngga terhapuskan”.*⁴

Pembatalan haji juga dapat diartikan sebagai terhapusnya nomor porsi calon jamaah dalam sistem SISKOHAT, dapat secara manual ataupun secara otomatis dikarenakan 2 alasan yaitu meninggal dunia atau mengundurkan diri.

Pembatalan haji karena meninggal, ialah calon jamaah yang sudah mendaftar haji, sudah melakukan penyetoran awal BPIH ataupun sudah melunasi BPIH, akan tetapi sebelum berangkat calon jamaah tersebut ternyata meninggal dunia sebelum melaksanakan ibadah haji yang telah direncanakan. Jika kasus ini terjadi maka si ahli waris yang diberi kuasa oleh ahli waris lain yaitu dapat melakukan atau mengurus prosedur pembatalan haji. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

*“mengajukan pembatalan ya, calon jamaah atau atau ahli waris yang bersangkutan bagi calon jamaah yang sudah meninggal dunia, datang ke kemenag pendaftar atau kalau daftar disini datang langsung ke kementerian agama kota metro dengan membawa syarat-syarat pengajuan pembatalan dan setelahnya diserahkan ke petugas kemenag”.*⁵

⁴ Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

⁵ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Maryam selaku calon jamaah yang melakukan pembatalan:

*“Saya sama anak kedua ibu datang ke kemenag metro buat tanya syaratnya apa aja dan prosesnya gimana, dan syaratnya Alhamdulillah ada semua, cuma saya harus minta surat kematian dari kelurahan”.*⁶

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Siti Nurjannah, calon jamaah yang melakukan pembatalan:

*“Saya sama bapak cuma datang ke Kemenag sama bawa persyaratannya”.*⁷

Selain alasan karena meninggal dunia atau mengundurkan diri, terdapat alasan lain sebab calon jamaah melakukan pembatalan haji.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

*“alasannya itu, dibagi menjadi 3 mba, yaitu karena meinggal, sakit dan keperluan lain/ mengundurkan diri, kalau untuk saat ini kan covid ya banyak jamaah yang melakukan pembatalan karena keperluan lain”.*⁸

Pendapat lain pun disampaikan oleh Ibu Maryam selaku calon jamaah yang melakukan pembatalan, beliau mengatakan:

*“alasannya ya, karena bapak udah meninggal sebelum keberangkatan, meninggal karena jatuh waktu itu bapak lagi sakit, tekanan darahnya lagi tinggi. Anak-anak ditawari ngga ada yang mau gantiin, katanya biar nanti kami usaha sendiri bu”.*⁹

⁶ Wawancara dengan Maryam istri Alm. Sahidi Abdurrahman pada tanggal 26 Oktober 2021.

⁷ Wawancara dengan Siti Nurjannah istri Alm. K.S Mukidin pada tanggal 26 Oktober 2021.

⁸ Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

⁹ Wawancara dengan Maryam istri Alm. Sahidi Abdurrahman pada tanggal 26 Oktober 2021.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Siti Nurjannah, calon jamaah melakukan pembatalan.

“ibu dan alm bapak mutusin buat batalin haji karena bapak udah sakit-sakitan, bapak sakit gagal ginjal ketahuannya udah parah, dan juga pasti kalau mau berangkat pihak embarkasi haji ngga izinin dan udah ngga tau lagi mau cari biaya buat berobat kemana lagi”.¹⁰

Dalam proses pembatalan haji karena meninggal dan mengundurkan tidak terdapat perbedaan, semua prosedur sama. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

“untuk perbedaan prosesnya sendiri itu tidak ada ya mba, yang beda cuma syaratnya antara regular dengan yang meninggal dunia. Kalau yang regular yang bersangkutan datang langsung kemenag tanya-tanya persyaratannya, cuma yang batal karena meninggal ahli warisnya mengurus”.¹¹

Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT yang mengatakan:

“pokoknya kalo yang mau batal itu karena ngundurin diri dan orangnya masih hidup yang bersangkutan datang langsung, kalo yang udah meninggal ya ahli warinya cukup satu aja”.¹²

Selanjutnya Ibu Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan menambahkan:

“yang bersangkutan datang ke Kemenag dengan melengkapi syarat-syaratnya yang sesuai, kemudian setelah itu kita verifikasi da dibuatkan surat pengembalian batal tabungan setoran awal ke

¹⁰ Wawancara dengan Siti Nurjannah istri Alm. K.S Mukidin pada tanggal 26 Oktober 2021.

¹¹ Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

¹² Wawancara dengan Lidiyato selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

dirjen PHU setelah itu di scan dokumen-dokumennya baru kita entri ke SISKOHAT”.¹³

Sebelum melakukan pembatalan haji, terdapat beberapa dokumen yang harus dilengkapi dan dibawa ke Kantor Kementerian Agama dimana calon jamaah haji melakukan pendaftaran. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Munawarah selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

“untuk syaratnya ada sekitar 7-10 ada KK, KTP, surat kematian, SPPH dan lainnya, bisa nanti mbanya lihat di brosur ya”.¹⁴

Pendapat lain di sampaikan oleh Ibu Maryam selaku calon jamaah yang melakukan pembatalan, beliau mengatakan:

“syarat yang ibu bawa itu ada KK, KTP, trus SPPH, rekening, keterangan ahli waris, sekitar ada 10 an syaratnya mba”.¹⁵

Ibu Siti Nurjanah selaku calon jamaah yang melakukan pembatalan pun mengatakan:

“pokoknya data pribadi Alm bapak ya KK, KTP, trus sama berkas haji itu, buku tabungan haji, ada 2 lagi kayanya tapi ibu lupa”.¹⁶

Setelah berkas persyaratan telah dilengkapi oleh si ahli waris atau calon jamaah yang bersangkutan, kemudian berkas persyaratan diserahkan ke staf pembatalan, kemudian staf tersebut akan menghapus nomor porsi pendaftar yang meninggal atau mengundurkan diri dari

¹³ Wawancara dengan Siti Munawarah selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

¹⁴ Wawancara dengan Siti Munawarah selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 24 Oktober 2021.

¹⁵ Wawancara dengan Maryam istri Alm. Sahidi Abdurrahman pada tanggal 26 Oktober 2021.

¹⁶ Wawancara dengan Siti Nurjannah istri Alm. K.S Mukidin pada tanggal 26 Oktober 2021.

sistem SISKOHAT. Langkah selanjutnya Kementerian Agama Kota Metro akan membuat surat tembusan yang akan ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, dan kemudian pengajuan pembatalan dana BPIH kepada Direktorat Jendral PHU. Kemudian melakukan konfirmasi tersebut menggunakan nomor porsi, nomor dan tanggal pengajuan pembatalan berikut alasan pembatalan haji.

Setelah memproses data pembatalan dalam SISKOHAT, Direktorat Jendral PHU akan membuat surat pengantar kepada Direktorat Pengelolaan BPIH untuk dapat mentransfer setoran BPIH calon jamaah yang melakukan pembatalan ke rekening ahli waris atau calon jamaah yang bersangkutan melalui BPS BPIH Pusat, kemudian memprosesnya di SISKOHAT. BPS BPIH Pusat akan mentransfer melalui BPS BPIH Cabanf dan mengkonfirmasi ke SISKOHAT. Lamanya proses pembatalan ini berlangsung hingga selesai kurang dan lebihnya berlangsung 30 hari.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Siti Munawaroh selaku JP.

Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

“kalau sudah dientri di SISKOHAT baru prosesnya kurang-lebih sekitar 1 bulan dana itu sudah langsung masuk ke rekening calon jamaah haji atau ahli waris calon jamaah haji, dan biasanya menerima SMS atau pemberitahuan dari Dirjen PHU bahwasannya dana setoran awal sudah ditransfer ke rekening”.¹⁷

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

Pendapat lain disampaikan oleh Ibu Maryam selaku calon jamaah yang melakukan pembatalan:

*“sekitar 1 bulan setengah ibu baru dapet pemberitahuan dana masuk rekening, sempet juga tanya ke kemenag kan katanya 1 bulan udah selesai, kok udah 1 bulan belum, jawabannya pasti masuk bu cuma sabar dulu bu kan ngga cuma ibu yang mengajukan “.*¹⁸

Pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Siti Nurjannah, calon jamaah melakukan pembatalan:

*“prosesnya itu sekitar 1 bulan lebih 1 minggu kayanya, saya tanggal 3 dateng buat tanya-tanya syaratnya apa aja, tanggal 4 bapak sama ibu urus berkas, bulan april minggu pertama dapet pemberitahuan dari hp, kalau ada uang masuk ke rekening, trus alm bapak selang sehari ke bank buat ambil uang”.*¹⁹

2. Pemanfaatan Kursi Calon Jamaah Yang Melakukan Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Untuk nomor porsi yang melakukan pembatalan haji baik karena meninggal dunia atau mengundurkan diri di Kementerian Agama Kota Metro, nomor porsi yang batal akan dimanfaatkan untuk calon jamaah nomor porsi sebelumnya. Jadi misal kuota haji dari nomor porsi 1-10, pada nomor 7 mengalami musibah yang menyebabkan melakukan pembatalan jadi nomor sebelumnya akan menempati kursi nomor 7 dan kursi nomor 11 akan masuk untuk memenuhi kuota yang telah ditetapkan.

Seperti yang disampaikan oleh ibu Siti Munawarah selaku JP.

Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

¹⁸ Wawancara dengan Maryam istri Alm. Sahidi Abdurrahman pada tanggal 26 Oktober 2021.

¹⁹ Wawancara dengan Siti Nurjannah istri Alm. K.S Mukidin pada tanggal 26 Oktober 2021.

*“kalau yang diambil itu pembatalan maka nomor porsinya sebelumnya akan naik, nemempati nomor porsinya yang kosong, tapi beda sama yang pelimpahan kalau pelimpahan itu nomor porsinya tetap cuma yang dirubah adalah datanya”.*²⁰

Kemudian menyikapi isu yang berkembang di masyarakat bahwasanya nomor porsinya yang kosong karena calon jamaah mengundurkan diri atau meninggal tersebut dimanfaatkan untuk haji plus.

Dan untuk haji plus itu sendiri itu memang telah mendapatkan kuota dari pemerintah pengelolaanya di serahkan ke pihak swasta dan calon jamaah hanya akan melengkapi dokumen selanjutnya proses lainnya akan di urus oleh pihak biro travel dan calon jamaah akan menerima informasi keberangkatan setelahnya. Kemudian nomor porsinya yang kosong karena melakukan pembatalan haji baik karena meninggal dunia atau mengundurkan diri dimanfaatkan untuk jamaah sebelumnya.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT yang mengatakan:

*“untuk haji plus itu sendiri sudah ada kuotanya sendiri, jadi tidak memanfaatkan nomor porsinya yang kosong, jadi pendaftarannya itu dilakukan di biro travel yang resmi dan telah mendapatkan izin dari kemenag”.*²¹

²⁰ Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

²¹ Wawancara dengan Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

Pendapat lain pun ditambahkan oleh Ibu Siti Munawarah selaku

JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan yang mengatakan:

*“yang berwenang ya pihak yang bersangkutan, untuk kami itu hanya pihak yang membantu proses pembatalannya”.*²²

Pendapat lain ditambahkan oleh Bapak Lisdiyanto selaku

Operator SISKOHAT yang menyatakan:

*“dan juga dalam melayani pembatalan haji tidak ada kendala ya mba, cuman ya yang agak sedikit ribet yaa, discan ya karena semua dokumen discan kemudian di upload dokumennya itu di SISKOHAT itu dimuali sejak awal tahun 2021 prosedur sebelumnya memang ngga ada, ngga ada proses scan kaya gitu”.*²³

Pendapat serupa disampaikan oleh Ibu Maryam selaku calon

jamaah yang melakukan pembatalan:

*“yang aga ribet itu waktu urus surat keterangan ahli waris, surat kematiannya bapak sama surat kuasa, itu 1 minggu baru ibu dapet, kalau dikemenagnya ngga ada”.*²⁴

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Siti Nurjannah, calon

jamaah yang melakukan pembatalan:

*“proses yang rumit ngga ada mba, menurut ibu, soalnya syaratnya ada semua”.*²⁵

²² Wawancara dengan Siti Munawaroh selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

²³ Wawancara dengan Lisdiyanto selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 25 Oktober 2021.

²⁴ Wawancara dengan Maryam istri Alm. Sahidi Abdurrahman. pada tanggal 26 Oktober 2021.

²⁵ Wawancara dengan Siti Nurjannah istri Alm. K.S Mukidin pada tanggal 26 Oktober 2021.

C. Analisis Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Dapat dikatakan calon jamaah melakukan pembatalan haji adalah calon jamaah yang sudah melakukan setoran awal BPIH/ sudah melunasi BPIH tetapi calon jamaah yang bersangkutan melakukan pengajuan pembatalan ke Kementerian Agama Kota Metro, pembatalan tersebut ditadai dengan terhapusnya nomor porsi dalam SISKOHAT dan dana haji calon akan dikembalikan, dan untuk calon jamaah yang melakukan pelimpahan nomor porsi itu tidak diebut dengan pembatalan haji karena nomor porsinya masih tersimpan dalam sistem SISKOHAT namun identitasnya yang dirubah.

Dari Surat Keputusan Direktur Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pada Nomor 268 tahun 2017 dalam pasal 1 dan ayat 1, berbunyi ialah pembatalan haji diberlakukan bagi jamaah haji yang telah melunasi BPIHnya, tetapi karena ada sebab tertentu sehingga calon jamaah menunda keberangkatan hajinya. Pembatalan haji juga bagian dari pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang disediakan oleh Kementerian Agama Kota Metro kepada calon jamaah haji yang sudah memiliki nomor porsi haji. Adapun yang tertuang dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 268 tahun 2017, dikemukakan bahwa calon jamaah yang haji ialah jamaah yang sudah melunasi BPIHnya. Pembatalan haji juga dapat diartikan sebagai terhapusnya nomor porsi calon jamaah dalam sistem SISKOHAT.

Berikut adalah hasil analisis terhadap implemetasi pengelolaan dokumen dan pemanfaatan kursi calon jamaah yang melakukan pembatalan.

1. Implementasi Pengelolaan Dokumen Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Dalam pengajuan pembatalan, bagi calon jamaah yang melakukan pembatalan karena sakit atau keperluan lain dapat langsung datang ke Kementerian Agama Kota Metro dengan membawa syarat-syarat pembatalan haji. Pengajuan pembatalan tetapi calon jamaah sudah meninggal dunia, bisa diurus oleh satu ahli waris atau keluarga, dengan membawa syarat-syarat pembatalan haji. Datang langsung ke Kementerian Agama Kota Metro kemudian persyaratan tersebut diserahkan ke petugas dan akan diproses.

Tabel 4.2

Dokumen Persyaratan Pembatalan Haji Karena Meninggal

No	Persyaratan	Jumlah
1	Surat Permohonan Diatas Materai	1 Lembar
2	Surat Pertanggung Jawaban Mutlak	1 Lembar
3	BPIH/SPPH Asli	1 Lembar
4	Surat Keterangan Ahli Waris	1 Lembar
5	Surat Kuasa Ahli Waris	1 Lembar
6	Surat Kematian	1 Lembar
7	Fotokop KTP (Alm Dan Ahli Waris)	1 Lembar
8	Fotokopi KK (Alm Dan Ahli Waris)	1 Lembar
9	Fotokopi Buku Tabungan Haji Alm	1 Lembar
10	Fotokopi Buku Tabungan Ahli Waris	1 Lembar
11	Nomor Telp/HP Aktif	-

Tabel 4.3

Dokumen Persyaratan Pembatalan Haji Reguler

No	Persyaratan	Jumlah
1.	Surat Permohonan Diatas Materai	1 Lembar
2.	Surat Pertanggung Jawaban Mutlak	1 Lembar
3.	BPIH/SPPH Asli	1 Lembar
4.	Fotokopi KTP	1 Lembar
5.	Fotokopi KK	1 Lembar
6.	Fotokopi Buku Tabungan Haji	1 Lembar
7.	Nomor Telp/HP Aktif	-

Proses pembatalan dilakukan oleh calon jamaah atau ahli waris di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Membawa persyaratan, lalu tunjukan kepada staf lalu akan mengurus. Setelah memproses data pembatalan dalam SISKOHAT, Direktorat Jendral PHU akan membuat surat pengantar kepada Direktorat Pengelolaan BPIH untuk dapat mentransfer setoran BPIH ke rekening calon jamaah atau rekening ahli waris lamanya proses tersebut berlangsung (±) 30 hari.

2. Pemanfaatan Nomor Porsi Calon Jamaah Yang Melakukan Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Metro

Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti, bahwasanya pemanfaatan nomor porsi yang melakukan pembatalan haji baik karena meninggal dunia atau mengundurkan diri di Kementerian Agama Kota Metro, nomor porsi yang batal akan dimanfaatkan untuk calon jamaah nomor porsi sebelumnya. Jadi misal kuota haji dari nomor porsi 1-10, pada nomor 7 mengalami musibah yang menyebabkan melakukan

pembatalan jadi nomor porsinya sebelumnya akan menempati nomor 7 dan kursi nomor 11 akan masuk untuk memenuhi kuota yang telah ditetapkan. Kemudian menyikapi isu yang berkembang di masyarakat bahwasanya nomor porsinya yang kosong karena calon jamaah mengundurkan diri atau meninggal tersebut dimanfaatkan untuk haji khusus. Dan nomor porsinya yang melakukan pembatalan akan hangus dan tidak dimanfaatkan untuk kuota haji khusus.

Dan untuk haji khusus itu sendiri itu memang telah mendapatkan kuota dari pemerintah pengelolaannya diserahkan ke pihak swasta dan calon jamaah hanya akan melengkapi dokumen selanjutnya proses lainnya akan diurus oleh pihak biro travel dan calon jamaah akan menerima informasi keberangkatan setelahnya. Kemudian nomor porsinya yang kosong karena melakukan pembatalan haji baik karena meninggal dunia atau mengundurkan diri dimanfaatkan untuk jamaah sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai implementasi manajemen pengelolaan dokumen pembatalan haji yang dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Metro, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Implementasi pengelolaan dokumen pembatalan haji dengan disertai alasan, membawa dan memenuhi semua persyaratan pembatalan haji, menunggu proses pengembalian dana BPIH ke rekening pihak yang mengajukan pembatalan kurang lebih 1 bulan.
2. Pengelolaan nomor pori calon jamaah yang melakukan pembatalan haji karena calon jamaah mengundurkan diri atau meninggal dunia dimanfaatkan nomor porsi calon jamaah dibawahnya, dan tidak dimanfaatkan untuk kuota haji plus.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan peneliti dalam implementasi pengelolaan dokumen pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Metro:

1. Waktu tunggu pengembalian BPIH diharapkan dapat semakin cepat agar dapat segera digunakan atau dimanfaatkan.
2. Diharapkan kedepannya ada aplikasi yang lebih memudahkan petugas dalam mengupload berkas pembatalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- Atmoko, Tjipto. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 2 No. 4/Februari 2001.
- Budhiharjo. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo, 2003.
- Herman, Cylvhia. “Prosedur Pembatalan Haji Pada PT.BANK BRI Syariah TBK Kantor Cabang Bandar Lampung”, *Skripsi IAIN Metro*, 2020.
- Indah Prasetyaningrum, Yunita “*Hipertensi Bukan Untuk Ditakuti*”. Jakarta: Fmedia, 2016.
- Insani, Istiyadi. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*. Bandung: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Peraturan Pemerintah Nomor PER 21/M/PAN.11 tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 268 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Peraturan Meteri Agama Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Penetapan Kuota Haji
- Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Puji, Indah. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana, 2014.
- Rachman, Fathor. “Manajemen Organisasi dan Pengorganisasian Dalam Perspektif Al-Qur’an Dan Hadits”, *Jurnal Studi Islam* Vol. 1 No. 2 Desember 2015.

- Rasyid, Sulaiman. *Fiqih Islam* cet. 1. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2002.
- Rosalin, Sovia. *Manajemn Arsip Dinamis*. Malang: UB Press, 2017.
- Saleh, Jumria Saleh. “Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kab. Nagakeo NTT”, *Skripsi* UIN Alauddin Makasar, 2018.
- Salmon, Kivry E. “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Tani ASI Endo di Desa Tewasen Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan”, *Agri-Sosio Ekonomi UNSRAT* No. 3/November 2017.
- Sarwat, Ahmad. *Seri Fiqih Kehidupan (6)*. Jakarta: DU Publishing, 2011.
- Singarimbun, Masri, dan Safian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2011.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Administrasi Perkantoran Moderen*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Susanti, Dani. “*Interpretasi Pemeriksaan Labolatorium Penyakit Ginjal Kronis*”. Malang : UB Press Malang, 2019.
- Suwarno, Joko Sulak. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”. *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang, 2016.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2899/In.28.1/J/TL.00/09/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Liana Dewi Susanti (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **EKA DEWI PRATIWI**
NPM : 1704010006
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 27 September 2021
Ketua Jurusan
Manajemen Haji dan Umroh


Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO
ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

A. Wawancara Dengan Petugas KASI PHU Kementerian Agama Kota Metro

1. Apa yang dimaksudkan dengan pembatalan haji?
2. Bagaimana mengajukan pembatalan haji?
3. Apa saja alasan-alasan dalam mengajukan pembatalan haji?
4. Adakah perbedaan proses pembatalan haji antara meninggal dan mengundurkan diri?
5. Bagaimanakah prosedur pembatalan haji?
6. Apa saja dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan pembatalan baik meninggal, sakit menaun dan alasan tertentu?
7. Berapa lama proses pembatalan haji berlangsung hingga selesai?
8. Bagaimana pemanfaatan kursi yang kosong karena calon jamaah melakukan pembatalan?
9. Adakah kursi yang kosong dimanfaatkan sebagai kuota haji plus?
10. Dan siapa pihak yang paling berwenang dalam membatalkan haji?
11. Adakah proses yang rumit dalam melakukan pembatalan haji baik meninggal atau mengundurkan diri?

B. Wawancara Dengan Calon Jamaah / Keluarga Yang Melakukan Pembatalan Haji Karena Mengundurkan Diri Dan Atau Meninggal Dunia Di Kementerian Agama Kota Metro

1. Alasan apa yang menjadikan bapak / ibu untuk memilih melakukan pembatalan haji?
2. Menurut bapak / ibu adakah proses yang rumit dalam melakukan pembatalan haji?
3. Dalam pilihan pembatalan haji, bapak / ibu memilih pengembalian dana atau pelimpahan nomor porsi?
4. Berapa lama proses pembatalan yang bapak / ibu ikuti dari mulai pengajuan hingga pengembalian dana?
5. Bagaimana mengajukan pembatalan haji?
6. Apa saja dokumen yang bapak / ibu / keluarga dibutuhkan untuk melakukan pembatalan baik mengundurkan diri, meninggal, sakit menaun dan alasan tertentu?

C. Dokumentasi

1. Dokumen berupa apa saja yang dibutuhkan dalam pembatalan haji.
2. Gambaran umum struktur organisasi Kementerian Agama Kota Metro.

Metro, Oktober 2021
Peneliti,



Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.E.Sy



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3033/In.28/D.1/TL.01/10/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

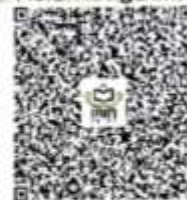
Nama : **EKA DEWI PRATIWI**
NPM : 1704010006
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kantor Kementerian Agama Kota Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI DIKEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 04 Oktober 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan.



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



Mengetahui,
Pejabat Setempat
Pih. Kepala

Deswin Fitra, S.Ag, MM
NIP. 19711220 199803 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3033/In.28/D.1/TL.00/10/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kantor Kementerian
Agama Kota Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3033/In.28/D.1/TL.01/10/2021,
tanggal 04 Oktober 2021 atas nama saudara:

Nama : **EKA DEWI PRATWI**
NPM : 1704010006
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kantor Kementerian Agama Kota Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PEMBATALAN DOKUMEN HAJI DIKEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Oktober 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Jl. Ki. Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111

Telp/Fax:(0725) 41828

Website: metrolampung.kemenag.go.id / Email: kemenag_metro@yahoo.com

Nomor : B- 825KK.08.10.1/KP.01.01/10/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Research

28 Oktober 2021

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di

Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti permohonan dari Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro tanggal 4 Oktober 2021 perihal permohonan kesediaan menerima Mahasiswa Research, bersama ini diberikan Ijin mengadakan Research kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan
1.	Eka Dewi Pratiwi	1704010006	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk melaksanakan kegiatan Research Tahun Akademik 2021 dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi, dilaksanakan pada :

Waktu : 4 Oktober s.d selesai

Lokasi : Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Kepala,

Muhammad Yusuf t



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47298; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1149/In.28/S/U.1/OT.01/11/2021**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Eka Dewi Pratiwi
NPM : 1704010006
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010006

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 November 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002 *fe.*



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 12 Februari 2021	<ul style="list-style-type: none">- cover 1 spasi- tidak menunjukkan latar belakang masalah, untuk latar belakang cari 2 informan- metodologi masih kurang sesuai dengan pedoman skripsi- perbaiki pada bagian bab 3 (pada bagian wawancara)	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Minggu 27 Mei 2021	<ul style="list-style-type: none">- untuk penulisan arab, hadits dan al-quran gunakan times arabic size 16/18 spasi 1- makna menjorok kedepan 1 tab- pada bagian LBM belum menunjukkan masalah atau kegelisahan- belum adanya permasalahan di pertanyaan penelitian	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat 25 Juni 2021	<ul style="list-style-type: none">- penelitian relevan spasinya diperkecil jadi 1 spasi- penulisan arab gunakan traditional arabic- minta data kembali, sebagai bukti otentik bisa berupa foto dll	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- pada bagian metodologi tepatnya pada poin sumber data primer tambahkan sumber informasi yang berupa calon jamaah haji- ACC untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Eka Dewi Pratiwi Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1704010006 Semester / T A : IX / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11/10/2021	<ul style="list-style-type: none">- cari informan yang bersangkutan- Tanya juga pada pihak kecamatan kota metro- cari buat pondasi yang lebih detail- Perbaiki cara penulisan- cari informan yang pembatalan karena meninggal	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	15/10/2021	- Ada fonan balok kece keluarga / saudara dalam membatalkan haji - Berlek ada parta yang yang sama	
	17/10/2021	- ACC APD	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringsugyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	01 November 2021	Perbaiki: parulisau Perbaiki: tata letaknya - pada bagian syarat lurus ada foto tersebut (syarat) pada bagian keadaa lampu disambungkan teori baru kemudian di analisis gunakan bahasa narasumber	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.,Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1-	10/11/2021	- Hasil wawancara cara tulis pkb - Bahas achi' sandukung dengan bahasa nu komidi'an maksud pada paragraf 1.5 an	
2			

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006




KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Dewi Pratiwi Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010006 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 22 November 2021	ACC untuk dimunaqasyahkan	

Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Eka Dewi Pratiwi
NPM. 1704010006

DOKUMENTASI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap **EKA DEWI PRATIWI** lahir di Lampung pada tanggal 09 Juni 1999, putri dari Alm Bapak Muntako dan Ibu Sayem Umiyati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 1 Sidokerto Lampung Tengah lulus pada tahun 2011, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke MTs Nurul Huda

Sukoharjo Lampung Tengah dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke jenjang MA yaitu MA Rudhothul Jannah Sidokerto Lampung Tengah dan lulus pada tahun 2017. Setelah lulus MA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: **“Implementasi Manajemen Pembatalan Dokumen Haji Di Kementerian Agama Kota Metro”**