



**IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN CALON HAJI DAN UMRAH (PHU) PADA
BIDANG ADMINISTRASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BANYUWANGI**

***IMPLEMENTATION OF THE HAJJ AND UMRAH (PHU) CANDIDATE REGISTRATION
SYSTEM IN THE ADMINISTRATIVE SECTOR AT THE BANYUWANGI REGENCY
MINISTRY OF RELIGION OFFICE***

Leris Sandi Aulia¹, Yuniar Jamilatus Saputri²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia

¹lerissandiaulia14@gmail.com , ²yuniarjs45@gmail.com

Article History:

Received: January 10th, 2024

Revised: February 14th, 2024

Published: February 15th, 2024

Abstract: *The background to writing this journal was a lack of understanding of prospective Hajj pilgrims to register themselves as Hajj Candidates. The problem that must be faced in the Hajj registration process is the weak internet network connected to SISKOHAT. The aim of writing this journal is to provide information regarding the procedures and requirements for Hajj registration at the Banyuwangi Regency Ministry of Religion Office. The method used in this journal is by conducting interviews with the Head of PHU and all PHU employees, library studies and direct observation. The results of this journal show that the Banyuwangi Regency Ministry of Religion Office has implemented the latest version of the Integrated Hajj Computerization System (SISKOHAT). Apart from that, the strategy implemented is to provide good, comfortable, transparent and free service and the ability to understand the character of each congregation, through providing comfort and providing valid information, is one form of service provided, apart from being friendly and polite. Responsibility is one strategy in providing services to prospective Hajj and Umrah pilgrims.*

Keywords: *SISKOHAT, PHU, Service*

Abstrak

Penulisan jurnal ini dilatar belakangi oleh kurangnya pemahaman terhadap Calon Jamaah Haji untuk mendaftarkan diri sebagai Calon Haji. Adapun permasalahan yang harus dihadapi dalam proses pendaftaran haji yaitu lemahnya jaringan internet yang dihubungkan dalam SISKOHAT. Tujuan penulisan jurnal ini memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam jurnal ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada Kepala PHU dan seluruh pegawai PHU, studi perpustakaan dan pengamatan langsung. Hasil dari jurnal ini menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi sudah menerapkan Sistem Komputerisasi Ibadah Haji Terpadu (SISKOHAT) yang versi terbaru. Selain dari itu, strategi yang diterapkan

memberikan pelayanan yang baik, nyaman, transparan, dan gratis serta kemampuan memahami karakter setiap jamaah, melalui pemberian kenyamanan dan memberikan informasi yang valid, merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan, selain ramah dan santun. Tanggung jawab merupakan salah satu strategi dalam memberikan pelayanan kepada Calon Jamaah Haji dan Umrah.

Kata Kunci: SISKOHAT, PHU, Pelayanan

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Ibadah Haji adalah rukun Islam yang ke-5 yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi merupakan suatu instansi pemerintah yang mengurus bidang agama salah satunya yaitu Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU). Pada saat ini, sistem Pendaftaran Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi tergolong cukup modern yaitu dengan menggunakan suatu aplikasi yang didalamnya terdapat informasi-informasi mengenai dokumen haji¹.

Seiring perkembangannya zaman, teknologi dan informasi mengalami perubahan yang pesat sehingga banyak perusahaan / instansi dan perseorangan membutuhkan sistem teknologi dan informasi yang lebih efisien dan efektif. Seperti halnya, yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi pada bagian Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU) yang menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sarana menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi. SISKOHAT dibentuk untuk mengatur dan memberikan proteksi keamanan dana calon jamaah haji².

Model SISKOHAT merupakan adopsi dari reservation control untuk memperoleh seat pesawat dari PT Garuda Indonesia dan terhubung dengan 7 BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran – Biaya Perjalanan Ibadah Haji). Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menjadi sarana untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip first come first served. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendali secara realtime. Pada tahun 2014, Kementerian Agama melakukan penyempurnaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebelumnya yakni SISKOHAT Generasi 1 menjadi Generasi 2 dan telah diresmikan serta dipakai oleh Kementerian Agama setiap provinsi di Indonesia.

¹ 'Undang-Undang RI No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah'.

² Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah, 'Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur', *Jurnal MD Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, Vol 1 (2021), 3.

Adapun beberapa penelitian yang dilakukan berkaitan dengan jurnal yang disusun:
Pertama, penelitian berjudul *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019* yang ditulis oleh Galuh Dwi Ardiana dan Siti Fatimah dimana hasil penelitian tersebut adalah terimplementasinya SISKOHAT dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean ada 5, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Adapun suatu pengukuran yang belum terimplementasi dengan baik adalah manfaat-manfaat bersih. Factor pendukung keberhasilan ada 3, yakni sistem informasi berstandar nasional, tampilan konten yang sederhana, dan petugas yang profesional. Factor penghambatnya ada 2, yakni belum terbentuknya struktur organisasi SISKOHAT penyelenggaraan haji khusus, dan konten dari SISKOHAT yang belum terpenuhi secara maksimal³.

Kedua, penelitian yang berjudul *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2015* yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusni dimana hasil penelitiannya yaitu pelayanan haji adalah pelayanan public di bidang keagamaan yang berkenaan dengan development service (pelayanan pengembangan), dan protective service (perlindungan) bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam dan menjalankan ibadah haji sebagai rukun Islam yang ke 5⁴. Setiap kegiatan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2009. Adanya regulasi yang memberikan amanah profesionalisme dan pemberian pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji serta fakta pelayanan yang diberikan masih mendapatkan sorotan, menjadi sangat menarik untuk diteliti, khususnya tentang kepuasan jamaah haji atas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan Kementerian Agama.

METODE

Metode yang dilakukan untuk menyusun jurnal ini yang berjudul *Implementasi Sistem Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU) Pada Bidang Administrasi di Kantor Kementerian Agama Banyuwangi* :

a. Wawancara

Mengadakan wawancara atau tanya jawab kepada Kepala PHU dan seluruh pegawai

³ Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah.

⁴ Muhammad Ali Yusni, 'Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda', *EJurnal Ilmu Pemerinthan*, 2015, 5.

PHU untuk mengetahui tentang Prosedur Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU) dan kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai PHU dengan calon jamaah haji.

b. Studi Perpustakaan

Pemerolehan data melalui jurnal, Direktur Jenderal Kementerian Agama, dan buku Kementerian Agama Banyuwangi yang berhubungan dengan masalah yang akan dijadikan acuan dalam proses penulisan jurnal.

c. Pengamatan Langsung

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi seperti menanyakan apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran haji. Sistem pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Ibadah Haji Terpadu (SISKOHAT) yang mempermudah untuk pengolahan data secara detail serta meminimalkan kesalahan entry dan keluaran data. Pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan pengamatan terhadap pelayanan langsung antara pegawai dengan calon jamaah haji.

HASIL

Prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU) yaitu :

- a. Calon Jamaah Haji harus melakukan pembayaran awal atau disebut dengan setoran awal (BPIH) sebesar Rp. 25.000.000 ke bank.
- b. Setelah melakukan pembayaran, Calon Jamaah Haji melakukan konfirmasi atas setoran awal kepada Kementerian Agama dengan membawa fotocopy KTP dan KK.
- c. Ketika melakukan konfirmasi, pegawai PHU meng-entry data calon jamaah haji di SISKOHAT untuk pendaftaran haji.
- d. Calon Jamaah Haji melakukan pengecekan data yang sesuai dengan KTP dan KK.
- e. Pegawai mengeluarkan Surat Penyelenggaraan Pendaftaran Haji (SPPH) yang kemudian diberikan kepada Calon Jamaah Haji.
- f. Calon Jamaah Haji menyimpan surat tersebut hingga estimasi keberangkatan berlangsung.



Gambar 1. Dokumentasi Pendaftaran Haji dan Umrah

Manfaat Sistem Komputerisasi Ibadah Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk mempermudah pendaftaran haji antara lain sebagai berikut :

- a. SISKOHAT merupakan aplikasi yang berfungsi memudahkan pengolahan data secara detail dan dapat menyajikan hasil data dengan cepat dan akurat.
- b. SISKOHAT dapat digunakan untuk mengetahui informasi mengenai estimasi keberangkatan haji.
- c. SISKOHAT juga dapat digunakan untuk pembukaan blokir pelunasan haji.



Gambar 2. Dokumentasi Tampilan SISKOHAT

Pelayanan yang diterapkan antara pegawai PHU dengan calon jamaah haji sebagai berikut:

- a. Daya Tanggap
Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para calon jamaah haji yang merasakan kesulitan atas proses prosedur pendaftaran haji.
- b. Responsif
Selalu siap membantu calon jamaah haji dan memberikan pemecahan masalah untuk menindaklanjuti proses berlangsungnya masalah.

c. Service

Kantor Kementerian Agama Banyuwangi dalam melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji selalu menerapkan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam. Hal ini dilakukan agar calon jamaah haji merasa nyaman, ayem dan tentram⁵.



Gambar 3. Dokumentasi Pelayanan PHU

PEMBAHASAN

Dari hasil Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) yang dilakukan oleh penulis bahwa para Calon Jamaah Haji yang ingin mendaftarkan diri menjadi Calon Haji wajib mengetahui beberapa persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak Kementerian Agama. Sebagian besar tidak semua Calon Jamaah Haji mengetahui prosedur dan persyaratan yang digunakan untuk pendaftaran haji sehingga Calon Jamaah Haji dapat mencari informasi melalui Kantor Kementerian Agama.

Kementerian Agama memudahkan para Calon Jamaah Haji yang akan melakukan pendaftaran haji dengan menggunakan teknologi dan informasi yang modern yaitu dengan menetapkan Sistem Komputerisasi Ibadah Haji Terpadu (SISKOHAT). Dalam sistem tersebut, Calon Jamaah Haji dapat menanyakan beberapa pertanyaan seperti pengecekan data-data Calon Jamaah Haji, estimasi keberangkatan haji, pembukaan pemblokiran pelunasan Calon Jamaah Haji, dan lain-lain.

⁵ Dwi Yuliana, 'Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur NTT', *Jurnal Manajemen Dakwah*, vol 4 (2023), 3.

Pelayanan yang diterapkan pada bagian Pendaftaran Haji dan Umrah (PHU) sesuai dengan Peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia No 6 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama pasal 7 dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu, organisasi penyelenggara wajib menyesuaikan dengan sumber manusia, dukungan pendanaan, dan sarana prasarana, dan / fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan. Pada pasal 8 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencerminkan integritas, profesionalitas, inovatif, tanggung jawab, dan keteladanan⁶.

Strategi Kasi PHU dalam menghadapi kendala pada pelayanan.

Beberapa Upaya yang dilakukan Kasi PHU dalam menghadapi permasalahan sebagai berikut :

- a. Strategi PHU dalam mengatasi jaringan dengan memperkuat dan menstabilkan jaringan wifi khusus SISKOHAT, dan membuat peraturan bahwa jaringan wifi SISKOHAT hanya dipergunakan dalam administrasi haji dan tidak bisa digunakan selain dari pada itu.
- b. Bagi Calon Jamaah Haji yang lansia dianjurkan untuk membawa pendamping seperti : anak atau saudara agar informasi yang disampaikan bisa melalui perantara tersebut dan pendamping tersebut yang menyampaikan Kembali kepada Calon Jamaah yang bersangkutan.
- c. Pihak PHU bekerja sama dengan KUA dan pihak pemerintahan negeri untuk menginformasikan kepada pihak yang bersangkutan⁷.

KESIMPULAN

Calon Jamaah Haji yang ingin mendaftarkan diri menjadi Calon Haji wajib mengetahui beberapa persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak Kementerian Agama. Sebagian besar tidak semua Calon Jamaah Haji mengetahui prosedur dan persyaratan yang digunakan untuk pendaftaran haji sehingga Calon Jamaah Haji dapat mencari informasi melalui Kantor Kementerian Agama.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sarana menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi. SISKOHAT dibentuk untuk mengatur dan memberikan proteksi keamanan dana calon jamaah haji.

Pelayanan yang diterapkan antara pegawai PHU dengan calon jamaah haji sebagai berikut : Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para calon jamaah haji yang merasakan kesulitan atas proses prosedur pendaftaran haji. Responsif, dimana pegawai selalu siap membantu calon jamaah haji dan memberikan pemecahan masalah untuk menindaklanjuti proses berlangsungnya masalah. Service, dimana Kantor Kementerian Agama Banyuwangi dalam melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji selalu menerapkan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam. Hal ini dilakukan agar calon jamaah haji merasa nyaman, ayem dan tentram.

⁶ 'Peraturan Menteri Agama RI No. 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama Pasal 7 Dan 8'.

⁷ Rusdi Fauzan Fajril Wahdi, Ariyun Anisah, Jon Koned, 'Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan', *BORJUIS:Journal of Economy*, Vol.1 No.1 (2023), 23.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas Rahmat dan Rahim-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dengan lancar. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini kami mengangkat judul “Implementasi Sistem Pendaftaran Calon Haji dan Umrah Pada Bidang Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi”. Adapun tujuan dilaksanakannya rangkaian Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi yaitu untuk mengaplikasikan informasi dan teori yang telah diperoleh di kampus dengan terjun langsung di lapangan. Kelancaran kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu :

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Agung Parmono, SE., M.S.i selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
3. Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di instansinya.
4. Bapak H. Chaironi Hidayat, S.Ag, MM, selaku pimpinan Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi.
5. Bapak Yasin Alibi, S.H.I selaku Dosen Pamong di Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi.
6. Seluruh karyawan/i Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi dan khususnya bagian PHU.
7. Untuk ayah, ibu, kakak, adek, dan seluruh keluarga yang telah mendoakan dan mendukung atas kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
8. Terima kasih kepada penulis yang telah memberikan waktu, tenaga, serta fikirannya dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
9. Kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

DAFTAR REFERENSI

- Dwi Yuliana, 'Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kab. Manggarai Timur NTT', *Jurnal Manajemen Dakwah*, vol 4 (2023), 3
- Fajril Wahdi, Ariyun Anisah, Jon Koned, Rusdi Fauzan, 'Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan', *BORJUIS: Journal of Economy*, Vol.1 No.1 (2023), 23
- Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah, 'Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur', *Jurnal MD Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, Vol 1 (2021), 3
- Muhammad Ali Yusni, 'Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda', *EJurnal Ilmu Pemerinthan*, 2015, 5
- 'Peraturan Menteri Agama RI No. 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama Pasal 7 Dan 8'
- 'Undang-Undang RI No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah'