

# MANAJEMEN PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI KEPADA AHLI WARIS DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU TAHUN 2024M/1445H

**Ilma Ramadhani Putri**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
[ilma.ramadhan@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:ilma.ramadhan@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

**Nurul Hak**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
[nurul\\_hak@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:nurul_hak@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

**Katra Pramadeka**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
[katra.pramadeka@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:katra.pramadeka@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan serta prosedur pelimpahan porsi haji kepada ahli waris yang dilakukan oleh bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Studi ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif yang melibatkan pengumpulan data langsung di lapangan melalui wawancara dan observasi. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, seleksi, dan penyimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu mengikuti regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, yang menjadi landasan hukum dalam mengatur prosedur pelimpahan agar lebih terstruktur dan menghindari ketidakpastian; (2) Pelimpahan porsi haji kepada ahli waris dilakukan sesuai ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 2019, Keputusan Dirjen No. 130, serta SOP No. 245. Proses ini diterapkan bagi jamaah haji yang meninggal dunia atau mengalami kondisi kesehatan yang menyebabkan ketidakmampuan permanen sebelum keberangkatan haji. Ahli waris yang berhak menerima pelimpahan mencakup suami-istri, anak kandung, saudara kandung, serta orang tua.

**Kata kunci:** Manajemen Pelayanan, Pelimpahan, Ahli Waris

## Abstract

This study aims to analyze the management of services and the procedures for transferring hajj quotas to heirs carried out by the Hajj and Umrah Management Division at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Bengkulu Province. This research employs a field research method with a qualitative approach, involving direct data collection through interviews and observations. Data analysis techniques include data collection, selection, and conclusion drawing. The findings reveal that (1) the management of hajj quota delegation services at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Bengkulu Province follows regulations outlined in Law No. 8 of 2019, which provides a legal basis and structured procedures to prevent uncertainty; (2) The delegation of hajj quotas to heirs is conducted in accordance with Law No. 8 of 2019, Director General's Decree No. 130, and SOP No. 245. This process applies to hajj pilgrims who pass away or suffer from permanent illness before performing the pilgrimage. Eligible heirs include spouses, biological children, siblings, and parents.

**Keywords:** Service Management, Delegetion, Heirs

## 1. Pendahuluan

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Hukum menunaikan ibadah haji adalah wajib sebagaimana perintah-Nya pada Q.S. Ali Imran (3: 97).

فِيهِ أَيُّثُ بَيْتُ مَقَامٍ لِإِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ أَمِنًا وَلَهُ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِ الظَّمَنِ.

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."

Haji tidak hanya sekadar ibadah, tetapi juga mencerminkan pencapaian spiritual dan sosial bagi umat Islam, terutama di Indonesia, yang merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia (R. Anggraini et al., 2024). Sebagai salah satu ritual keagamaan utama dalam Islam, pelaksanaan

haji diawali dengan talbiyah sebagai wujud kesiapan dalam memenuhi panggilan Allah. Selain memiliki nilai spiritual yang mendalam, haji juga dapat meningkatkan status sosial bagi jamaah yang telah menunaikannya. Setiap Muslim yang menjalankan ibadah haji berharap memperoleh predikat Haji Mabrur, yang diyakini membawa ganjaran besar di kehidupan akhirat.

Ibadah haji adalah suatu bentuk ibadah haji yang sangat dirindukan dan menjadi cita-cita utama setiap muslim untuk menyempurnakan keislamannya. Ibadah haji merupakan ibadah besar karena untuk melaksanakannya selain membutuhkan biaya yang besar (bagi muslim yang bertempat tinggal jauh dari Makkah), juga membutuhkan kekuatan fisik(E. Anggraini, n.d.). Di Indonesia menunaikan ibadah haji merupakan dambaan seluruh masyarakat muslim, kita bisa melihat di daerah-daerah, menunaikan ibadah haji tidak hanya sebagai pencapaian puncak spiritual seseorang dalam menjalankan agamanya namun juga sebagai salah satu bentuk simbol eksistensi seseorang di tengah lingkungan sosial dan masyarakat, hal inilah yang mendorong semangat atau ghirot umat Islam di Indonesia sangatlah tinggi sehingga di setiap penyelenggaraan haji tiap tahunya kontingen jemaah haji Indonesia adalah yang terbesar di seluruh Negara, dengan ini cukup beralasan mengingat Indonesia termasuk urutan atas Negara dengan populasi jumlah umat Islam tertinggi di dunia.

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab dari Kementerian Agama. Sebagai komponen pemerintahan, pelayanan didefinisikan sebagai proses yang digunakan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat berdasarkan hak masyarakat itu sendiri(Yohana, 2023). Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif yakni melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan Swasta, serta melibatkan jumlah anggaran besar. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa diperlukannya pelayanan haji yang efektif dan efisien. Rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji diantaranya yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani jemaah agar mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Salah satu ketentuan yang menarik pada UU Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah adanya ketentuan pelimpahan nomor porsi haji yang meninggal dunia. Pelimpahan nomor porsi haji tersebut dapat diberikan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk dan disepakati. Artinya nomor porsi haji yang telah terdaftar dapat diwariskan

kepada salah satu ahli waris yang telah dipilih dan disepakati oleh para ahli waris tersebut.

Jumlah porsi haji yang dapat diwariskan kepada ahli waris ini adalah masalah kewarisan yang menarik untuk dibahas karena hanya diberikan kepada seorang ahli waris. Namun, peninggalan jemaah haji adalah tabungan BPIH sebesar 25 juta rupiah yang disetorkan saat mendaftar sebagai jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (juga dikenal sebagai Kankemenag Kabupaten/Kota). Namun, undang-undang juga mengizinkan ahli waris untuk menjadi pewaris (Islamy & Harahap, 2021). Proses pelimpahan nomor porsi haji harus memenuhi berbagai persyaratan yang tercantum dalam keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 130 tahun 2020. Setelah itu, orang yang menerima nomor porsi jemaah haji membuka rekening tabungan jemaah haji di bank yang sama yang digunakan oleh jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Selanjutnya, untuk menerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen, penerima harus berusia minimal 12 tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Sementara itu, untuk melakukan haji, penerima harus berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah.

Prosedur pelimpahan nomor porsi haji dimulai dengan mengajukan mendatangi pihak Kankemenag Kabupaten/Kota dengan menyerahkan surat permohonan pelimpahan dari ahli waris/ kuasa waris yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kabupaten/ Kota; Bukti Asli Setoran BPIH; Asli Surat Kuasa penunjukkan; Fotocopi Buku Tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan; SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji); Fotocopi Akta Kematian dari Dukcapil; Surat Keterangan Waris bermaterai; Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM); Fotocopi KTP Ahli Waris; dokumen kependudukan penerima dan menunjukkan aslinya, dan fotocopi buku tabungan penerima nomor porsi haji. Setelah itu, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi lebih tepatnya Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi yang diunggah oleh Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah Tidak Lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.(Chan, 2022)

Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris yang dilakukan oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dan untuk mengetahui proses penentuan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1. Manajemen

#### 1. Pengertian Manajemen

secara etimologis berasal dari kata to manage dalam bahasa Inggris yang berarti mengatur, dan dalam bahasa Arab dari kata an-nizām dan at-tanzīm yang berarti menempatkan segala sesuatu pada tempatnya. Secara terminologis, manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pemanfaatan sumber daya, baik manusia maupun non-manusia, untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Menurut G. R. Terry, manajemen adalah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi inti: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian guna mencapai tujuan melalui penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Stoner juga menegaskan bahwa manajemen merupakan proses terpadu untuk mengarahkan upaya anggota organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan

#### 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

##### a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah proses awal dalam manajemen yang bertujuan untuk menetapkan tujuan, menentukan tugas utama, serta merancang

langkah-langkah yang efektif dan efisien. Ini mencakup penyiapan sumber daya seperti bahan baku, alat, modal, dan tenaga kerja untuk mencapai keberhasilan organisasi. Perencanaan juga menekankan pentingnya kesadaran akan tujuan, sebagaimana tercantum dalam QS. Al-Hashr (59:18).

b. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah proses pengelompokan dan pengaturan sumber daya manusia agar dapat bekerja sebagai satu kesatuan menuju pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Fungsi ini mencakup pembagian tugas yang disesuaikan dengan bidang dan keahlian masing-masing individu. Prinsip ini sejalan dengan QS. Al-Baqarah (2:286)

c. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan adalah tindakan untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi individu agar bekerja secara efektif, tekun, dan sukarela. Fungsi ini merupakan inti dari manajemen karena berfokus pada penggerakan sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

d. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan merupakan upaya memastikan seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai rencana, aturan, dan standar yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mencegah kesalahan, penyalahgunaan wewenang, serta kebocoran sumber daya dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Unsur-Unsur Manajemen

- a. Man (Manusia). Sumber daya manusia diperlukan untuk memimpin, menggerakkan karyawan, dan memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan dan kelangsungan organisasi. Bisa juga disebut kewirausahaan atau leadership.
- b. Material (Bahan). Bahan baku, bahan setengah jadi, atau barang jadi dapat menjadi salah satu komponen produksi perusahaan atau organisasi.
- c. Machine (Mesin). Mesin adalah peralatan yang digunakan oleh suatu lembaga dan merupakan komponen penting dalam menjalankan operasi organisasi.
- d. Money (Uang). Segala sesuatu yang digunakan untuk mendapatkan sumber daya organisasi dibagi menjadi dua: modal tetap, yang

- terdiri dari tanah, gedung, dan mesin, serta modal kerja, yang terdiri dari kas dan piutang.
- e. Method (Metode). Dalam lembaga pendidikan, Metode pembelajaran yang dirancang oleh guru sangat penting untuk menjelaskan pelajaran di sekolah karena akan memengaruhi bagaimana siswa memahami pelajaran.
  - f. Market (Pasar), adalah tempat yang mana bisa menjual barang dan jasa.

## 2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemberian jasa yang tidak berwujud oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Menurut Kotler, pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan, tetapi memberikan manfaat kepada penerima.

Dalam konteks ibadah haji, pelayanan mencakup aspek administratif, ibadah, kesehatan, dan layanan umum yang bertujuan memberikan kemudahan dan kepuasan kepada jemaah. Penelitian ini memaknai pelayanan sebagai interaksi antara jemaah dan petugas dalam pengurusan pelimpahan porsi bagi jemaah yang wafat atau sakit permanen.

## 2.3. Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris

Ahli waris merupakan pihak yang berhak menerima warisan dari pewaris berdasarkan ketentuan hukum Islam, dengan syarat pewaris telah meninggal dunia dan ahli waris masih hidup pada saat kematian tersebut. Kompilasi Hukum Islam Pasal 171 huruf (c) menyatakan bahwa ahli waris adalah individu yang memiliki hubungan hukum dengan pewaris dan tidak terhalang secara hukum untuk menerima warisan. Jika ahli waris meninggal lebih dahulu, maka haknya dapat dialihkan kepada keturunannya sebagai ahli waris pengganti.

Dalam konteks pelimpahan porsi haji, hukum Islam dan regulasi Indonesia membolehkan porsi haji yang telah didaftarkan dan dibayarkan oleh calon jemaah yang meninggal dunia untuk dialihkan kepada ahli warisnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI No. 11 Tahun 2024, pelimpahan porsi haji dilakukan melalui prosedur administratif yang mencakup pengajuan permohonan disertai dokumen sah seperti akta kematian dan bukti pembayaran biaya haji. Pelimpahan ini berlaku dalam batas waktu tertentu dan pelaksanaan haji oleh ahli waris bergantung pada ketersediaan kuota tahun berjalan atau berikutnya.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan mengumpulkan data langsung dari lapangan, merumuskan pertanyaan serta prosedur penelitian, memperoleh informasi spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari aspek yang lebih khusus ke lebih umum, serta menafsirkan makna dari data yang dikumpulkan. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggali informasi secara lebih mendalam dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari sumber-sumber yang relevan. Oleh karena itu, studi lapangan diterapkan guna menggali lebih jauh mengenai Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu pada Tahun 2024M/1445H. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan petugas Kanwil Kementerian Agama Bengkulu bidang PHU, observasi langsung terhadap prosedur pelimpahan, serta analisis dokumen resmi yang berkaitan dengan kebijakan pelimpahan porsi haji.

Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, menggabungkannya ke dalam rumusan, memilih dan mengurutkan hal-hal yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan. Proses analisis data diawali dengan menelaah informasi yang berasal dari berbagai sumber seperti: Bahan wawancara, observasi yang tercatat dalam catatan lapangan tempat penelitian, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain-lain.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Manajemen yang efisien dan responsif merupakan faktor utama dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dalam aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah. Keberhasilan pelaksanaan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip manajerial yang melibatkan empat fungsi utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Keempat fungsi ini memiliki peran penting dalam mencapai tujuan penyelenggaraan haji secara optimal. Saat ini, pengelolaan haji dan umrah di Indonesia semakin mengutamakan efisiensi waktu, dengan prinsip

bahwa semakin cepat proses manajerial dilakukan, semakin maksimal hasil yang diperoleh. Pendekatan ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang menekankan pentingnya pengelolaan yang cepat, efektif, dan akuntabel di setiap tahapannya. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur kewajiban penyelenggara untuk memastikan bahwa seluruh proses pelaksanaan ibadah sesuai dengan hukum dan syariat Islam.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 245 menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan haji dan umrah. SOP ini mencakup berbagai prosedur, mulai dari tahap pendaftaran dan verifikasi data calon jamaah, pengaturan keberangkatan serta kepulangan, hingga penerapan protokol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dapat berlangsung secara sistematis dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga percepatan proses manajerial tidak mengorbankan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelimpahan porsi haji hanya dapat dilakukan dalam kondisi tertentu, yaitu ketika jamaah yang bersangkutan meninggal dunia atau mengalami sakit permanen. Kondisi ini harus dibuktikan dengan surat keterangan medis resmi dari rumah sakit pemerintah atau puskesmas. Oleh karena itu, pelimpahan porsi haji tidak dapat dilakukan sebelum persyaratan tersebut terpenuhi, yang menunjukkan pentingnya bukti medis yang sah sebagai dasar dalam proses pelimpahan.

Selain itu, pemahaman yang mendalam mengenai regulasi ini menjadi hal krusial bagi calon ahli waris yang berhak menerima porsi haji. Kejelasan aturan memberikan landasan hukum yang kuat untuk memastikan bahwa setiap proses pelimpahan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini juga menemukan bahwa adanya sanksi hukum bagi pihak yang melanggar aturan menjadi bagian dari sistem pengawasan guna menjamin pelaksanaan kebijakan yang adil dan sesuai prosedur. Dengan demikian, regulasi yang ada tidak hanya berfungsi untuk menjamin keadilan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

#### 4.2. Proses Penentuan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Pelimpahan porsi haji kepada ahli waris umumnya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum Islam. Dalam konteks ini, porsi haji merujuk pada hak keberangkatan seseorang yang telah mendaftar haji tetapi meninggal dunia sebelum sempat melaksanakannya, sehingga muncul pertanyaan apakah hak atau biaya yang telah dibayarkan dapat dialihkan kepada ahli warisnya. Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, pelaksanaan pelimpahan porsi haji mengikuti prosedur yang telah ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Meski demikian, terdapat sejumlah tahapan khusus yang harus dipenuhi oleh keluarga atau ahli waris jika ingin melaksanakan ibadah haji atas nama jamaah yang telah meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum menunaikan ibadah tersebut.

Ketentuan mengenai pelimpahan porsi haji bagi jamaah yang wafat sebelum keberangkatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Keputusan Direktur Jenderal Haji Nomor 130, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 245. Regulasi ini menyebutkan bahwa apabila seorang jamaah haji yang telah terdaftar meninggal dunia sebelum keberangkatan, hak atas porsi hajinya dapat dialihkan kepada ahli waris yang sah. Ahli waris yang berhak menerima pelimpahan ini meliputi suami atau istri, anak kandung, saudara kandung, serta ayah atau ibu, sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku. Sebaliknya, menantu, cucu, keponakan, atau anggota keluarga lainnya tidak termasuk dalam kategori ahli waris yang berhak menerima pelimpahan porsi haji. Ketentuan ini memberikan batasan yang jelas mengenai pihak-pihak yang dapat memperoleh hak atas porsi haji yang belum digunakan.

Pelimpahan porsi haji hanya dapat dilakukan bagi jamaah yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Prosedur pelimpahan ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Pengajuan permohonan oleh ahli waris dengan menyertakan dokumen pendukung, seperti akta kematian, surat kuasa pelimpahan, serta dokumen kependudukan.
2. Verifikasi dokumen oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
3. Validasi data oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
4. Pembukaan blokir nomor porsi haji oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam praktiknya, terdapat beberapa kendala dalam proses pelimpahan porsi haji, di antaranya kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, hambatan dalam administrasi, serta potensi konflik di antara ahli

waris dalam menentukan penerima pelimpahan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem pelayanan agar prosedur ini dapat berjalan lebih efisien. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah digitalisasi proses pendaftaran dan validasi dokumen untuk meningkatkan transparansi serta mempermudah akses bagi masyarakat. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, diharapkan proses pelimpahan porsi haji dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kejelasan bagi ahli waris.

Pelimpahan nomor porsi haji hanya berlaku bagi jamaah yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen. Ketentuan terkait proses ini telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Nomor 245 Tahun 2021, yang juga diterapkan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Ketentuan umum dalam keputusan Dirjen Nomor 245 tahun 2021 sebagai berikut:

1. Jamaah haji adalah warga negara yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan;
2. Pelimpahan nomor porsi adalah pengalihan nomor porsi jamaah haji yang sakit permanen atau meninggal dunia kepada penerima pelimpahan;
3. Nomor porsi jemaah haji sakit permanen atau meninggal dunia sebelum keberangkatan dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung;
4. Calon penerima penyimpanan nomor porsi jamaah haji sakit permanen atau meninggal dunia beragama Islam dan telah berusia minimal 12 tahun Pada saat pengajuan pelimpahan.
5. Pelimpahan nomor porsi jamaah haji sakit permanen atau meninggal dunia hanya diberikan satu kali;
6. Jamaah haji sakit permanen atau meninggal dunia memiliki lebih dari satu Nomor porsi, pelimpahan nomor porsi hanya diberikan 1 nomor porsi untuk pemberangkatan terdekat dan nomor porsi lain dibatalkan;
7. Jamaah haji yang meninggal dunia setelah masuk asrama haji antara atau asrama haji embarkasi sebelum keberangkatan, nomor porsinya tidak dapat dilimpahkan;
8. Jamaah haji setelah masuk asrama haji yang berkahir antara atau asrama haji embarkasi mengalami sakit dan meninggal di dunia di tanah air setelah masa pemberangkatan berakhir nomor polisi dapat dilimpahkan;

9. Pengajuan permohonan pelimpahan nomor porsi dilakukan melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jamaah haji mendaftar;
10. Pelimpahan nomor porsi dilakukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi atau Kantor/layanan keliling Kementerian Agama Kabupaten/Kota, sesuai jadwal yang telah diterbitkan kantor wilayah provinsi Kementerian Agama.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris di Kanwil Kementerian Agama Bengkulu Tahun 2024M/1445H, dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memainkan peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, dan lancar di Indonesia. Keberhasilan pelaksanaan ini bergantung pada manajemen yang efisien, efektif, serta sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti yang tercantum dalam UU No. 8 Tahun 2019, Keputusan Dirjen No. 130, dan SOP No. 245. Diperlukan sistem yang cepat dan tepat agar pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji dapat berjalan optimal, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapannya.
2. Proses pelimpahan porsi haji kepada ahli waris mengacu pada UU No. 8 Tahun 2019, Keputusan Dirjen No. 130, dan SOP No. 245. Pelimpahan ini berlaku bagi jamaah haji yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum menunaikan ibadah haji. Ahli waris yang berhak menerima pelimpahan mencakup suami, istri, anak kandung, saudara kandung, serta orang tua, sedangkan menantu dan cucu tidak termasuk dalam kategori penerima. Proses pelimpahan dilakukan melalui Kantor Kementerian Agama dengan persyaratan tertentu, salah satunya adalah pelimpahan hanya dapat dilakukan satu kali dan hanya berlaku untuk nomor porsi dengan jadwal keberangkatan terdekat.

Berdasarkan tantangan yang ditemukan, disarankan agar Kementerian Agama provinsi memperbaiki akses layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti mengembangkan platform digital yang lebih mudah digunakan untuk mempermudah komunikasi dan penyampaian informasi mengenai pelimpahan porsi haji. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas komunikasi dan program penyuluhan bagi ahli waris yang berada di daerah terpencil, baik melalui pusat layanan informasi lokal maupun aplikasi berbasis sistem informasi yang dapat diakses dengan mudah. Selain itu, pertimbangan peningkatan sarana

transportasi, seperti menyediakan layanan transportasi khusus bagi ahli waris yang memerlukan akses ke Kemenag, juga dapat dilakukan. Penguatan program pelatihan dan edukasi terkait teknologi bagi calon jemaah haji dan ahli waris sangat diperlukan agar mereka dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mendapatkan informasi yang tepat dan terpercaya.

## 6. Daftar Pustaka

- Anggraini, Enita, 'Pergantian Porsi Waiting List Jamaah Haji Oleh Ahli Waris (Studi Kasus Di Kabupaten Bengkulu Tengah', h. 1-2
- ArjiHarahap, Sun, 'Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen', Journal of Visual Languages & Computing, 11.3 (2000), 287–301
- Asiva Noor Rachmayani, 'Ahli Waris Dalam Kompilasi Hukum Islam', 2015, hal. 6
- Caron, Justin, and James R Markusen, IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, 2016
- \_\_\_\_\_, 'Pergantian Nomor Porsi', 17, 2016, 1–23
- Chan, Ananda Fadila, 'OPTIMALISASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 2019 (Studi Kasus Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat)', Skripsi, 2019 (2022), 53–54
- Dengan, Konsumen, Kepuasan Konsumen, Sebagai Variabel, B.B Wiyono, Kabupaten Kampar, Konsumen Dengan, and others, '3) 1,2,3)', Jurnal Manajemen Pendidikan, 2.2 (2009), 2–5
- Firdausiyah, Siti Raudatul, and Erin Nur Putriani, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)', Innovative: Journal Of Social Science Research, 4.3 (2024), 13556–73
- Khaerunnisa, Rini, IMPLEMENTASI PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020), NBER Working Papers, 2021 <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Nahrawi, M Nahar, Muchit A Karim, Sjuhada Abduh, Ali Bashori, A Hakim Umar, R Soeroer Haidlor, and others, Indonesia, 2009
- Pipit Mulyiah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana, 'PELIMPAHAN PORSI CALON HAJI YANG TELAH WAFAAT KEPADA SALAH SATU AHLI WARIS MENURUT PERSPEKTIF HUKUM WARIS ISLAM', Journal GEEJ, 7.2 (2020), 106–15

- Qudsy, Nakhila Hunafa Al, Yusuf Zaenal Abidin, and Asep Iwan Setiawan, 'Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19', MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra, 1.2 (2022), 155–74
- Rizqiyah, Siti Ardianis Wardatur, 'Prinsip Pelimpahan Nomor Porsi Haji Reguler', Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis, 2.1 (2022), 8–15
- Rusdianti, Zahra Oktavia Rahmani, 'EVALUASI PELIMPAHAN PORSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BOGOR', 2024, hal. 6
- Sabrina, R., Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara, 2021
- Sari, Yanti Komala, 'Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Patra Komala Di Dumai', Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, VI.2 (2016), 119–27
- 'SOP Pelimpahan Porsi Haji.Pdf'
- Syarif, Muhammad, Hidayah Tullah, Program Studi, Manajemen Dakwah, Jurusan Manajemen, D A N Komunikasi, and others, 'KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI CALON JEMAAH HAJI (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)', 2023 [https://eprints.uinsaizu.ac.id/18091/1/MUHAMMAD SYARIF H.T\\_KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI CALON JEMAAH HAJI STUDI PADA UNIT PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA PURBALINGGA 2022.pdf](https://eprints.uinsaizu.ac.id/18091/1/MUHAMMAD SYARIF H.T_KOMPLEKSITAS PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI CALON JEMAAH HAJI STUDI PADA UNIT PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA PURBALINGGA 2022.pdf)
- Wulani, T, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan, 2019 <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3545/1/TIRA WULANI.pdf>
- Yohana, Yunisa Maya, 'Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia Di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (Plhut) Kabupaten Pekalongan', 2023, hal. 3
- Zuhroh, Diana, 'KONSEP AHLI WARIS DAN AHLI WARIS PENGGANTI: Studi Putusan Hakim Pengadilan Agama', Al-Ahkam, 27.1 (2017), 43 <https://doi.org/10.21580/ahkam.2017.27.1.1051>