

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, sudah menjadi praktik rutin untuk membahas dan menerapkan sebuah sistem teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi memfasilitasi penyediaan informasi kepada pengguna oleh orang-orang dan organisasi untuk kenyamanan mereka (pengguna). Sistem teknologi informasi memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses berbagai jenis informasi yang diinginkan (digunakan). Berbagai kasus atau informasi pada masa kini dapat dengan mudah diakses melalui sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan, pesatnya perkembangan teknologi informasi dari masa ke masa tidak lepas dari tuntutan zaman yang mengharuskan adanya kemudahan-kemudahan yang bisa didapatkan bagi para pengguna. Maka dari itu, semakin mudahnya sebuah sistem teknologi informasi, membuat tidak sedikit perusahaan yang menggunakan sistem teknologi berbasis informasi tersebut untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan.

Proses komunikasi individu dapat dibantu secara efisien oleh teknologi informasi, khususnya ketika berbicara dengan orang lain melintasi jarak dan waktu. Hal ini menumbuhkan kecenderungan dalam upaya memperoleh efektivitas komunikasi jarak jauh, seperti instrumental tools, atau dalam konteks teknologi informasi, maka teknologi yang digunakan diantaranya komputer dan peranti pendukung lainnya.¹

Dalam prosesnya, Sistem Teknologi Informasi juga tidak lepas dari kekurangan. Kurangnya jaringan internet menjadi salah satu penyebab sulitnya akses informasi yang ingin didapatkan. Selain jaringan internet, keterlambatan dari pihak penyedia informasi untuk meng-*update* informasi-informasi baru juga menjadi penyebab lainnya.²

¹ Siti Chodijah & Nurul Hidayah, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Kasus SKPD Provinsi DKI Jakarta)," *Jurnal Tekun* 8:1 (Maret 2018): 35.

² Bambang Hariyanto, *Dasar Informatika dan Ilmu Komputer*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 27.

Sedangkan sebuah perusahaan dapat berkembang dengan baik, apabila diimbangi dengan perkembangan sistem informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan maupun masyarakat secara universal.³

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat yang wajib direspon oleh pemerintah yaitu pengelolaan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji yang mengalami perkembangan sistem informasi untuk menyesuaikan kebutuhan calon jemaah haji, karena setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah Swt., serta menjauhi segala larangan-Nya dan menjadikan al-Qur'an dan al-Hadits sebagai pegangan bagi umat muslim karena di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman yang menjadi amalan wajib untuk dilaksanakan.⁴

Sejalan dengan arus perkembangan teknologi informasi yang memberikan akses informasi yang terbuka dan luas bagi setiap orang, termasuk di dalam penyelenggaraan ibadah haji yang membutuhkan media penyampaian informasi mengenai ibadah haji, maka diperlukanlah sebuah sistem atau teknologi informasi yakni sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Sebelum diterapkannya SISKOHAT, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama ketika mengelola informasi atau data calon jemaah haji masih menggunakan cara yang manual pada tahun 1990-an. Kemudian pada tahun 1992 terdapat kemajuan yakni dengan menggunakan media komputer, namun masih dilakukan secara sederhana belum secara *realtime*.⁵

SISKOHAT merupakan kependekan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sistem ini dibuat untuk membantu dan memudahkan pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama untuk menyelenggarakan pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci setiap

³ Akhmad Syarif & Kiki Kusumawati, "Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah Berbasis Android," *Jurnal Satya Informatika* 4:2 (September 2019): 34.

⁴ Muzakkir Abid, "Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi", (*Skripsi*, Fakultas Syariah Jambi, 2020), 1.

⁵ Galuh Dwi Ardiana, "Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019," *Jurnal MD* 7:1 (Juni 2021): 31.

tahunnya. Momentum sejarah dimulainya penggunaan media komputer ini dipicu karena adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa Musa'iem pada tahun 1990. Kecelakaan yang terjadi di Arab Saudi tersebut menewaskan 631 jemaah haji Indonesia. Lalu pada tahun 1995, terjadi kelebihan kuota calon Jemaah haji di Indonesia untuk pertama kalinya, sehingga diberlakukan sistem daftar tunggu bagi calon jemaah haji.⁶

Ibadah haji merupakan ibadah yang hukumnya wajib dikerjakan sekali dalam seumur hidup, namun jika dikerjakan lebih dari sekali maka hukumnya menjadi sunnah. Pada hakikatnya, haji ialah sarana dan media bagi umat muslim untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci karena Ibadah haji merupakan perjalanan untuk mengunjungi *baitullah* (ka'bah) dengan melakukan beberapa amalan, meliputi; wukuf, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya yang dilakukan pada waktu tertentu demi memenuhi panggilan Allah Swt., dan mengharap ridho-Nya semata. Ibadah haji merupakan ibadah yang pelaksanaannya hanya dilakukan pada tanggal 8 Syawal sampai 13 Dhulhijjah setiap tahunnya.⁷ Selain itu, haji pun merupakan perjuangan jiwa dan raga, setara dengan berjihad di jalan Allah Swt.,

Secara bahasa, haji memiliki arti menuju tempat yang mulia. adapun secara istilah syariah, haji memiliki arti menuju baitullah (Ka'bah) untuk menunaikan perbuatan yang difardukan, seperti tawaf di seputar Ka'bah dan Wukuf di Arafah, dalam keadaan ihram dengan niat haji.⁸ Allah berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَإِذْ هُمْ يُنَادُونَكَ لَمَّا صَلَّى عَلَىٰ نِسَاءِ آلِهِمْ وَنَسُوا اللَّهَ وَآلَهُمْ إِذْ جَاءُواكَ فَقَالَ اللَّهُ لَمْ يَأْتِكُمْ لِيَكُونَ عَلَيْكُمُ الْحَزَنُ إِنِّي عَمِلْتُ فِي الْوَالِدِ الْكِبَرِ وَإِنِّي عَمِلْتُ فِي الْوَالِدِ الْكِبَرِ وَإِنِّي عَمِلْتُ فِي الْوَالِدِ الْكِبَرِ
 وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾ :

⁶ Dean Ripana, "Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Ibadah Haji Melalui SISKOHAT pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung," (*Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas Bandung, 2019), 1.

⁷ Hellen Oktarina Sari, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur," (*Skripsi*, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), 1-2.

⁸ Ahmad Alfarobi et al., "Sistem Informasi Pelayanan Jemaah Haji Berbasis Web pada KBIH Nurul Hikmah Cipondoh Kota Tangerang," *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Manajemen Global* 1:1 (Juni 2022): 2.

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.*⁹

Pelaksanaan ibadah haji, terutama oleh muslim Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia menjadikan ibadah haji sebagai ibadah yang sangat diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dalam pendaftaran jemaah haji. Peningkatan minat untuk melaksanakan ibadah haji ini memunculkan berbagai dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan serta pelayanan haji di Indonesia. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tertuang dalam Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yakni meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji.

Perjalanan haji yang dilakukan oleh berbagai suku yang mendiami kepulauan Nusantara telah berlangsung sejak abad XVI M silam. Kunjungan ke Tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji itu berlangsung setiap tahun dengan jumlah jemaah yang terus bertambah. Bersamaan dengan itu, jumlah muslim Indonesia yang telah melaksanakan ibadah haji menjadi semakin banyak. Mereka merupakan kelompok masyarakat tersendiri yang lazim di sebut masyarakat haji.¹⁰ Secara kuantitas jemaah haji Indonesia merupakan yang terbesar bila dibandingkan negara lain, dengan kuota 198.609 jemaah yang telah diberangkatkan pada tahun 2022.¹¹

⁹ QS. Ali Imran (3): 97. Lihat Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya Edisi Revisi*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), 62.

¹⁰ Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, (Yogyakarta: LKis Yogyakarta, 2012), 2.

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah," <http://haji.kemenag.go.id/v4/> (diakses pada tanggal 26 Oktober 2022).

Menurut Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji agar jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya dengan baik sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.¹² Kementerian Agama Kabupaten Cirebon merupakan salah satu penyelenggara ibadah haji yang bertanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji. Oleh karena itu, ibadah haji merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena memerlukan adanya pengolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji. Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Pelayanan baik yang diberikan oleh petugas pelayanan unit layanan penyelenggara haji dan umrah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang dilayani terutama bagi calon jemaah haji. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh dinas atau instansi maupun petugas pelayanan. Semakin masyarakat merasa puas dilayani maka semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas atau instansi atau petugas pelayanan kepada masyarakat.¹³

Selain itu dampak buruk dalam kualitas pada pelayanan publik menimbulkan adanya krisis kepercayaan di berada di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ini ditunjukkan dengan munculnya protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Sehingga, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran

¹² Murdiansyah Herman et al., "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As Siyasah* 3:1 (2018): 1.

¹³ Hani Awaliyah, "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru," *Jurnal Niara* 13:2 (Januari 2021): 30.

keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus transparansi, akuntabilitas dan partisipasi.¹⁴

Proses perjalanan ibadah haji di Indonesia dilakukan dengan tahap-tahap tertentu. Dalam kenyataannya, perjalanan ibadah haji mempunyai implikasi yang sangat luas dan dalam terhadap masyarakat dibandingkan dengan pelaksanaan ibadah lainnya.¹⁵ Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini akan difokuskan pada seberapa jauh kualitas pelayanan sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang bernaung pada lembaga Kementerian Agama.

Pemberlakuan SISKOHAT pada Kementerian Agama tidak terjadi secara serentak di seluruh Kabupaten atau Kota, termasuk pemberlakuan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon menurut Pak Ahmad Khotib Haryanto selaku staf Pelayanan Haji Umrah di Kementerian Agama Kabupaten mengatakan bahwa pemberlakuan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon untuk Gen 1 mulai di berlakukan ketika pada tahun 2006 yang kemudian disusul dengan Gen 2 mulai diberlakukan pada tahun 2016.¹⁶ Adanya transformasi SISKOHAT dari Gen 1 menjadi Gen 2 merupakan inovasi baru dari pemerintah untuk pelayanan yang lebih baik.

Sebuah sistem informasi hadir untuk menawarkan kemudahan bagi penggunanya, meskipun demikian penghambat akan hadir turut mewarnainya, begitupula sistem SISKOHAT yang diterapkan pada Kementerian Agama Kabupaten Cirebon, menurut Pak Ahmad Khotib Haryanto selaku staf Pelayanan Haji Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa:

“Salah satu manfaatnya yaitu dapat membantu atau mempermudah masyarakat untuk proses pendaftaran Haji di Kementerian Agama melalui aplikasi digital Haji Pintar. Salah satu kendala dalam penggunaan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon yaitu

¹⁴ Indrawati, “Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Makassar, 2021), 1.

¹⁵ Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, 2.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ahmad Khotib Haryanto. Staf Pelaksanaan Pelayanan Haji Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon pada tanggal 14 November 2022.

terhambatnya dalam proses pemulihan atau perbaikan data calon jemaah haji yang mengalami kesalahan pada saat proses pengisian data, karena proses pemulihan atau perbaikan datanya harus ke Kementerian Agama pusat langsung melalui email atau surat pengantar dan sebagainya, sehingga akan membutuhkan waktu yang lumayan lama dalam proses perbaikannya.”¹⁷

Setelah melihat kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon. Hal-hal yang membuat penulis ingin mengkaji lebih dalam adalah untuk membuktikan sejauh mana eksistensi SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon, serta melakukan penelitian mengenai kualitas implementasi pelaksanaan SSKOHAT bila ditinjau dari Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015. Maka dari itu, penulis mempunyai ide untuk melakukan penelitian dengan judul “Eksistensi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dijelaskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai eksistensi sistem komputerisasi haji terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon. Penelitian ini tergolong dalam wilayah kajian Administrasi Hukum Keluarga Islam. Penulis memilih tema tersebut dikarenakan judul penelitian ini lebih terfokuskan pada implementasi pelayanan sistem komputerisasi haji terpadu di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

b. Jenis Masalah

Jenis masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu, berkenaan dengan sejauh mana eksistensi dalam

¹⁷ Hasil wawancara dengan Pak Ahmad Khotib Haryanto, S.Ag., Petugas Analisis SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon pada tanggal 14 November 2022.

pengimplementasian SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon ketika ditinjau melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015 dan paradigma calon jemaah haji terhadap penerapan SISKOHAT sebagai sistem pelayanan.

2. Batasan Masalah

Dengan adanya suatu permasalahan diatas, maka untuk memberikan arah yang jelas dalam penelitian ini, penulis membuat batasan pembahasan pada masalah-masalah berikut ini:

- a. Tinjauan tentang implementasi, pendukung dan penghambat SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji.
- b. Tinjauan tentang implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon bila di kaji melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015.

3. Rumusan Masalah

Mempertimbangkan gambaran yang terjabarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon?
- c. Bagaimanakah tinjauan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015 terhadap implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan yang telah disampaikan di atas maka, sebagai tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tentang penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui tinjauan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015 terhadap penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keilmuan (Teoritis)

- a. Secara teoritis yaitu untuk menambah wawasan dan khazanah ilmu hukum Pada umumnya, khususnya dalam bidang pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.
- b. Sebagai media pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi hukum keluarga Islam utamanya tentang pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

2. Aspek Terapan (Praktis)

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat, serta mahasiswa khususnya Program Studi hukum keluarga Islam, serta pihak yang berkepentingan lainnya.
- b. Dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat pada umumnya terkait kualitas pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari adanya kesamaan fokus penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis saat ini, maka penulis melakukan perbandingan kepada penulis sebelumnya guna menghindari plagiasi dan mempertanggungjawabkan bahwa penelitian

penelitian ini adalah baru yang dilakukan penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang saling berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis:

1. Penelitian terdahulu oleh Ahmad Faqih Mauludi “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”, *Skripsi*, Jakarta, 2020. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan SSKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji di Ditjen PHU Kemenag RI telah berlangsung secara efektif hal ini dipengaruhi oleh kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga ahli, dan standar operasional yang berlaku. SSKOHAT sebagai ujung tombak dan urat nadi dalam pelayanan penyelenggaraan haji, karena semua proses pelayanan yang ada di haji khususnya di pendaftaran dan pembatalan itu eksekusinya ada di SSKOHAT. Hal ini dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu secara maksimal, yaitu: 1) Proses pendaftaran dan penyimpanan database seluruh jemaah dan petugas haji menjadi lebih cepat dan tertata lebih rapi. 2) Mempercepat pemrosesan dokumen paspor, visa, serta Penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH). 3) Proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS BPIH secara online dan real time lebih akuntabel. 4) Penyusunan pra manifest dan Kelompok Terbang (Kloter) lebih mudah dan cepat sesuai dengan data yang masuk. 5) Pemantauan (*monitoring*) terhadap kesehatan jemaah haji serta *On Time Performance* (OTP) penerbangan berlangsung secara optimal. 6) Pemantauan operasional ibadah haji di Tanah Air sampai di Arab Saudi menjadi lebih terkontrol, sehingga berbagai kekurangan dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat terdeteksi sedini mungkin.¹⁸

¹⁸ Ahmad Faqih Mauludi, “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI,” (*Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 1.

Meskipun dalam penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah tidak lepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Akan tetapi, terdapat faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tersebut, tidak menjadikan penghalang dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah tetap mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat keefektifan SISKOHAT.

Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan penulis adalah memiliki kesamaan dalam metode penelitiannya, yaitu metode penelitian pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai sumber data primernya dan memiliki salah satu analisis pembahasan yang sama di dalamnya yaitu, mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan SISKOHAT.

Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian tersebut fokus penelitiannya dilakukan di Kementerian Agama RI pusat, sedangkan penulis memfokuskannya pada Kementerian Agama di Kabupaten Cirebon serta lingkup pembahasan dalam penelitian tersebut berkaitan dengan efektivitas SISKOHAT dengan meninjau data-data perolehan yang terdapat dalam SISKOHAT, sedangkan lingkup yang akan penulis fokuskan bukan hanya berkaitan pada data SISKOHAT namun juga mengkaji SISKOHAT dari kacamata masyarakat sebagai sasaran pengguna yakni calon jemaah haji.

2. Penelitian terdahulu oleh Elsa Tania Damayanti “Pengaruh *Social Environment*, Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dan *Waiting List* Terhadap Keputusan Menggunakan Produk BSI Tabungan Haji Indonesia (Survey pada BSI KCP Kedaton Bandar Lampung)”, *Skripsi*, Lampung, 2022. Penelitian tersebut

menjelaskan beberapa data perhitungan tentang pengaruh *social environment* diantaranya, 1) Berdasarkan hasil uji t variabel *social environment* dapat diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-1.090 < 1.991$ dan nilai signifikansi sebesar $0.279 > 0.05$ sehingga secara parsial variabel *social environment* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan produk BSI Tabungan Haji Indonesia. 2) Berdasarkan hasil uji t variabel efektivitas penggunaan SISKOHAT dapat diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $1.577 < 1.991$ dan nilai signifikansi sebesar $0.119 > 0.05$ sehingga secara parsial variabel efektivitas penggunaan SISKOHAT tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan produk BSI Tabungan Haji Indonesia. 3) Berdasarkan hasil uji t variabel *waiting list* dapat diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0.794 < 1.991$ dan nilai signifikansi sebesar $0.429 > 0.05$ sehingga secara parsial variabel *waiting list* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan produk BSI Tabungan Haji Indonesia. 4) Berdasarkan hasil uji F variabel *social environment*, efektivitas penggunaan SISKOHAT dan *waiting list* dapat diketahui bahwa nilai F hitung $< F$ tabel yaitu $1.026 < 2.72$ dan nilai signifikansi sebesar $0.386 > 0.05$ sehingga secara simultan variabel *social environment*, efektivitas penggunaan SISKOHAT dan *waiting list* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan produk BSI Tabungan Haji Indonesia.¹⁹

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji tentang penggunaan SISKOHAT oleh calon jemaah haji dan salah satu metode pendekatan penelitiannya menggunakan wawancara. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut membahas mengenai

¹⁹ Elsa Tania Damayanti, "Pengaruh *Social Environment*, Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dan *Waiting List* Terhadap Keputusan Menggunakan Produk BSI Tabungan Haji Indonesia (Survey pada BSI KCP Kedaton Bandar Lampung)," (*Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2022), 1.

SISKOHAT dan *waiting list* dalam produk tabungan haji BSI dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada SISKOHAT di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Penelitian terdahulu oleh Ida Farida “Analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Sumedang”, *Skripsi*, Sumedang, 2020. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, baik itu dari segi kuantitas, minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah kuota pemberangkatan setiap tahunnya yang lebih sedikit dari jumlah jemaah yang mendaftar, sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat yang mendaftar harus rela mengantri hingga bertahun-tahun untuk kemudian diberangkatkan ke Tanah Suci.²⁰

Upaya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yaitu dilakukan melalui revitalisasi asrama haji, pengembangan sistem pendaftaran haji, pengembangan pelayanan haji, pengoptimalisasian dana haji dan reformasi keuangan haji, rasionalisasi BIPH, peningkatan kualitas laporan keuangan haji, dan peningkatan akuntabilitas Dana Abadi Umat (DAU).

Salah satu kebijakan dalam proses pendaftaran haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dengan menerapkan sistem *first come first served* berdasarkan perolehan nomor porsi sesuai dengan alokasi kuota secara nasional maupun provinsi. Pengembangan pendaftaran haji sistem online juga dilakukan dengan memanfaatkan main sistem milik Garuda Indonesia sebagai host Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang tersambung

²⁰ Ida Farida, “Analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Sumedang”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Administrasi Negara Sumedang, 2020), 1.

dengan Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH, yang dimulai sejak tahun 1996. Adapun Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT merupakan sebuah rangkaian yang terorganisir dari sejumlah bagian atau komponen yang memiliki fungsi sama yakni untuk menghasilkan informasi yang akan digunakan dalam melakukan manajemen terhadap SISKOHAT itu sendiri. Disebutkan bahwa sistem informasi manajemen SISKOHAT ini bukan hanya tentang teknologi melainkan berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan kepegawaiannya.

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji tentang penggunaan SISKOHAT sebagai pelayanan bagi calon jemaah haji dan sama-sama menggunakan studi lapangan, wawancara, dokumentasi dalam teknik pengumpulan datanya. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut membahas mengenai SISKOHAT dengan menilai kinerja para pegawainya saja, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis mengkaji SISKOHAT di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dan menilai kualitas pelayanannya bagi calon jemaah haji.

4. Penelitian terdahulu oleh Neysa Amallia et al., “Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang”, *Jurnal*, 2020. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa Ibadah Haji merupakan aspek Ibadah dan aspek non-Ibadah yang saling terkait dan tak terpisahkan. Pertumbuhan penduduk, kemajuan ekonomi, perkembangan pesat dan munculnya dunia tanpa batas adalah keniscayaan yang memacu pada dinamika pelayanan jemaah Haji untuk sigap terhadap setiap persoalan yang dihadapi dan terus melakukan inovasi serta improvisasi. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu adalah sebuah sistem

pelayanan yang dioperasikan secara *online* dan *real time* antara bank penyelenggara penerima setoran.²¹

Pembangunan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran Haji secara online, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi pelayanan jemaah Haji mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai proses kepulangan ke tanah air.

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji tentang eksistensi SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji, perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai bagaimana sistem informasi komputerisasi haji terpadu di Kabupaten Tulang Bawang sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas mengenai eksistensi SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Cirebon.

5. Penelitian terdahulu oleh Agvira Faiza Zulfa et al., “Optimalisasi SISKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji”, *Jurnal*, Jakarta, 2017. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa Ibadah haji adalah wujud nyata persaudaraan antara muslim dunia. Haji merupakan *mu'tamar* tahunan dan silaturahmi akbar, di mana para jemaah haji dapat menukar pengalaman perjalanannya, menyatukan visi dan persepsi, program dan acuan dalam memajukan Islam di negara masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah di Tanah Suci. Kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam seumur hidup dibebankan bagi setiap muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun secara rohani. Ibadah haji juga merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi

²¹ Neysa Amallia et al., “Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang”, *Jurnal Sosial dan Humanis Sains* 5:1 (Juni 2020): 47.

syarat istilah, baik secara finansial, fisik maupun mental. Haji pada hakikatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah Swt., kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai derajat *istitho'a* (mampu), disebut aktifitas suci karena seluruh rangkaian kegiatannya adalah ibadah.²²

Indonesia salah satu yang memiliki jumlah penduduk yang beragama islam terbesar dengan penyelenggaraan yang paling banyak ditemui. Adapun termasuk pada Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji. Pelaksanaan pada ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama (Kemenag). Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar, karena pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jemaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Dalam ketentuan pelaksanaannya yang bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, maka perlu adanya manajemen dalam penyelenggaraan ibadah haji, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman, dan lancar.

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji tentang SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut membahas mengenai proses optimalisasi pada SISKOHAT sedangkan penelitian yang akan diteliti yaitu eksistensi SISKOHAT pada lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

²² Agvira Faiza Zulfa et al., "Optimalisasi SISKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah* 2:2 (2017): 134.

6. Penelitian Penelitian terdahulu oleh Ardi Suzami et al., “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa,” *Jurnal Tambora*, 2021.²³ Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempengaruhi peningkatan layanan haji secara signifikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dengan persentase pengaruh sebesar 82,1% bagi calon jemaah haji, 57,3% bagi masyarakat umum, dan 52,6% bagi petugas/pengelola. Namun, layanan tersebut dapat ditingkatkan karena masih ada pengaruh variabel lain yang mempengaruhi peningkatan layanan haji sebesar 17,9% bagi calon jemaah haji, 42,7% bagi masyarakat umum, dan 47,4% bagi petugas/pengelola. Penulis dalam jurnal tersebut menyarankan agar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa membuat inovasi layanan. Salah satu inovasi layanan yang dapat diterapkan adalah Layanan SISKOHAT Billing (Mobil Keliling). Layanan ini dapat lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban responden calon jemaah haji sebesar 79,6% sangat setuju dengan Layanan SISKOHAT Billing (Mobil Keliling). Selain itu, penerapan SISKOHAT agar dapat disosialisasikan lebih masif agar dapat meningkatkan pemahaman masyarakat luas terutama masyarakat yang ingin mendapatkan porsi sebagai calon jemaah haji. Kemudian penulis juga menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan menggunakan variabel lain.

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji tentang SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji, perbedaannya adalah penelitian tersebut meneliti mengenai SISKOHAT melalui

²³ Ardi Suzami et al., “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa,” *Jurnal Tambora* 5:2 (Juli 2021): 1.

psikotes, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu mengenai eksistensi SISKOHAT melalui wawancara.

7. Penelitian terdahulu oleh Ida Astri Oktavian, "Efektivitas SISKOHAT pada Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2021. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai faktor-faktor yang menghambat efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, seperti tidak adanya SOP dalam SISKOHAT, ketidaktahuan jemaah terhadap SISKOHAT dan kerusakan perangkat eksternal SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur masih dapat dikendalikan dan tidak terlalu berpengaruh dengan kinerja SIKOHAT sehingga penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan efektif.²⁴

Secara keseluruhan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi dalam pendaftaran dan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung timur telah berjalan efektif, Hal ini dibuktikan dengan tujuh komponen utama dari SISKOHAT sudah berfungsi dengan baik. Efektivitas SISKOHAT juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung antara lain: (1) Kecanggihan sistem; (2) Sarana dan fasilitas informasi; dan (3) Tenaga ahli. Pencapaian tujuan keberhasilan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur juga dilihat dari indikator-indikator keefektivitasan sistem yang telah terpenuhi antara lain: (1) Kualitas sistem informasi; (2) Penggunaan; (3) Kepuasan pengguna; (4) Dampak individual; dan (5) Dampak organisasional.

Persamaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian

²⁴ Ida Astri Oktavian, "Efektivitas SISKOHAT pada Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 1:2 (Desember 2021): 1.

deskriptif dengan pendekatan kualitatif, selain itu penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam topik pembahasannya yakni mengenai pendukung dan penghambat dari penerapan SISKOHAT di lingkungan Kementerian Agama. Adapun perbedaannya adalah Penelitian tersebut memfokuskan penelitiannya pada efektivitas SISKOHAT melalui kacamata staf PHU (yang mengelola SISKOHAT), sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menambahkan kajian efektivitasnya melalui calon jemaah haji.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir ini dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena didalamnya telah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pendukung dan penghambat dalam pelayanan jemaah haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Sumber dan meninjaunya melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015.

Fenomena pemberangkatan calon jemaah haji menunggu dengan kurun waktu yang sangat lama membuat masyarakat resah dan bertanya-tanya tentang sistem prosedur dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya, hal ini sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pengertian “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.²⁵ Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan

²⁵ Undang-undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

suatu keharusan yang harus segera dilakukan guna menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.²⁶

Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.²⁷ Manajemen pelayanan ibadah haji di Indonesia memiliki latar belakang dan sejarah yang panjang terutama dalam menghadirkan teknologi informasi di dalamnya.

SISKOHAT hadir bukan tanpa latar belakang juga tujuan di dalamnya, nyatanya terdapat beberapa tujuan pokok yang melandasi hadirnya SISKOHAT dalam pelayanan jemaah haji. Menurut Novitasari Tujuan dibentuknya SISKOHAT adalah: (1) Agar jemaah calon haji dan masyarakat mudah mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data informasi tentang haji. (2) Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan Jemaah calon haji sehingga tercipta jemaah calon haji yang berwawasan dan mandiri. (3) Untuk memberikan pelayanan informasi kepada Masyarakat secara profesional sehingga Informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.²⁸ Hadirnya SISKOHAT seakan menjadi kunci untuk jalan keluar problematika tersebut, dengan menggunakan sistem teknologi informasi sebagai upaya untuk menghadirkan kemudahan pelayanan kepada calon jemaah haji dengan transparansi informasi dan prosesi yang mudah dipahami.

Animo tinggi umat Islam untuk menunaikan ibadah haji di Kementerian Agama dipicu oleh merebaknya praktek Dana Talangan Haji

²⁶ Yayasan Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)* 11:2 (Juni 2017): 59.

²⁷ Sangadji, et al., *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 100.

²⁸ Wahyu Syintia Putri dan Decky Hendarsyah, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT): Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu," *Jurnal Inovasi Bisnis* 8:1 (2020): 53.

yang diberikan oleh pihak perbankan baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Hal ini mengakibatkan panjangnya daftar antrean tunggu calon jemaah haji. Rasionalitasnya adalah dana Talangan Haji yang diberikan oleh bank memperlonggar seseorang untuk melakukan pendaftaran, dan berlanjut untuk mendapatkan nomor porsi atau seat calon jemaah haji melalui bantuan pinjaman dana dari bank yang kemudian dalam proses pembayarannya cenderung memudahkan yakni dapat diangsur dalam kurun waktu tertentu. Berangkat dari sini maka muncul anggapan bahwa adanya Dana Talangan Haji telah mereduksi syarat *Istitho'ah* (kemampuan) untuk melaksanakan haji.²⁹ Selain itu, tinjauan terhadap SISKOHAT yang diterapkan oleh Kementerian Agama perlu dikaji dengan ketentuan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015. Maka, dengan ini penulis ingin mengangkat tema bagaimana eksistensi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

²⁹ Zubaedi, "Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)," *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 4:3 (Desember 2016): 190.

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitan merupakan bagian dari proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.³⁰ Untuk memperoleh data yang jelas (valid) dalam melakukan penelitian ini, maka penulis merumuskan beberapa metode penelitian yang akan di gunakan sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dalam hal ini penulis bermaksud melakukan penelitian yang berkaitan dengan peristiwa atau fenomena pelayanan SISKOHAT di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon Penelitian ini juga menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yang dilakukan yaitu penelitian dengan terjun ke lapangan untuk mendapatkan data yang diperlukan.³¹ Selain itu, penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara mencari data secara langsung dengan melihat objek yang diteliti dengan penulis sebagai subjek penelitian, kemudian memilih orang-orang tertentu yang sekiranya dapat memberikan data yang penulis butuhkan.³²

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus melalui *interview* langsung dengan para narasumber dari instansi Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dan jemaah haji sehingga di dapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, penulis bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori yang sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini juga mengkaji tinjauan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015 terhadap hasil data yang diperoleh di lapangan guna menyempurnakan hasil penelitian.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 2.

³¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 203.

³² Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

Selain itu, penelitian ini masih tetap menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan instrumen wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang rinci, kemudian menggunakan metode deskriptif untuk mendeskripsikan realita secara kompleksitas terhadap fenomena yang sedang diteliti. Dalam melakukan penelitian ini penulis akan menafsirkan “Eksistensi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon”.

Kiat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SSKOHAT di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dengan mengkajinya melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015 sebagai bentuk penyempurnaan penelitian sehingga adanya realitas serta kompleksitas fenomena yang sedang diteliti.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang berupa proses pengumpulan data, penyusunan serta penjelasan atas data. Dalam penelitian ini akan menjelaskan tentang penerapan SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Cirebon serta pendukung dan penghambat penerapan pelayanan SSKOHAT, kemudian mengkajinya melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang merupakan jenis data dengan menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan eksistensi SSKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ada dua yaitu meliputi:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber pokok dalam penelitian. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Cirebon dan jemaah haji.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer, data sekunder tersebut yaitu:

- 1) Undang-undang terdiri dari Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015.
- 2) Bahan hukum sekunder, terdiri dari buku-buku, karya ilmiah, hasil Penelitian yang berhubungan dengan penelitian karya ilmiah.
- 3) Bahan hukum tersier, terdiri dari bahan dari internet, dan jurnal.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.³³ Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh penelitian. Teknik pengumpulan data

³³ Djam'an Satori dan Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 130.

menggunakan metode wawancara ini merupakan hasil dari interpretasi yang dinyatakan langsung oleh pihak subjek kepada penulis dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

Untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, penulis akan mewawancarai pihak Kementerian Agama Kabupaten Cirebon yang bergelut pada bidang PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) terkait eksistensi SISKOHAT. Selain itu, untuk mendapatkan informasi yang relevan, penulis akan melakukan wawancara dengan 3 orang calon jemaah haji untuk memperkuat hasil tentang kualitas pelayanan SISKOHAT.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.³⁴

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi adalah metode pengumpulan data di mana penulis mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan SISKOHAT ditinjau dari perspektif Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2015.

c. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data berupa informasi terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti seperti dokumen berupa catatan

³⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 105.

penting, naskah, foto-foto, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan dokumen lainnya yang dapat menunjang fokus masalah yang diteliti.³⁵

Penulis mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan studi dokumentasi berupa hasil wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Cirebon. Selanjutnya, data penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang penulis temukan dan hasil wawancara penulis dengan informan kunci lainnya yaitu 3 orang calon jemaah haji dan kemudian penulis mengkonfirmasi dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan penulis di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.³⁶

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dalam bentuk lainnya dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori kelompok yang sesuai, menyusun kedalam pola serta memilih mana yang penting dan dilakukan pemilihan secara selektif disesuaikan dengan permasalahan yang akan dipelajari sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Pada penelitian kualitatif teknik analisa datanya menggunakan cara induktif yakni proses analisis data didasarkan pada data yang diperoleh dari responden.³⁷ Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga bagian yakni:

³⁵ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), 67.

³⁶ Iskandar, *Metode Penelitian dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, (Jakarta: GP. Press, 2009), 230-231.

³⁷ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 50-52.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta dapat mempermudah penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya.³⁸

b. Display Data

Display data atau penyajian merupakan proses menyajikan data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk bagan, hubungan antar kategori atau pola lainnya yang dapat mudah dipahami pembaca. Data yang telah tersusun secara sistematis akan memudahkan pembaca dalam memahami konsep, kategori serta hubungan dan perbedaan masing-masing pola atau kategori.³⁹

c. Verifikasi dan Kesimpulan

Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan akan bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

H. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul “Eksistensi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon”

³⁸ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media Press, 2021), 161.

³⁹ Haludin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif (Sebuah Tinjau Teori dan Praktik)*, (Makasar: Sekolah Tinggi Jaffray, 2019), 124.

pembahasannya dikelompokkan kedalam lima bagian dengan sistematika penyusunan yang berisi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab satu ini penulis akan menjelaskan apa yang menjadi latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian penelitian tersebut.

BAB II : TEORI TENTANG EKSISTENSI KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI (SISKOHAT)

Pada bab kedua menjelaskan tentang landasan teori mengenai eksistensi, pengertian sistem, informasi, sistem informasi, sistem komputerisasi, aplikasi SISKOHAT, pengertian pelayanan, dan pengertian ibadah haji. Uraian ini didahulukan untuk menggambarkan secara umum dengan menguraikan pengertian.

BAB III : OBJEK KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIREBON

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Cirebon yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi dan profil mengenai SISKOHAT.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pembahasan dan hasil analisis data sesuai dengan perumusan masalah yang telah dipaparkan, dengan menjelaskan hasil temuan secara mendetail, yakni tentang eksistensi sistem informasi komputerisasi haji terpadu dalam meningkatkan kualitas

pelayanan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan dalam perumusan masalah, setelah melalui analisis di bab sebelumnya.

