

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pada abad ke-21 ini ditandai dengan semakin maraknya informasi digital dan pengolahan data didalam aspek kehidupan manusia. Dengan adanya berbagai bentuk digital seperti media sosial, kini masyarakat banyak mendapatkan berbagai macam informasi yang ingin mereka ketahui dengan cepat. Sementara itu seiring dengan gerak cepatnya pembangunan, organisasi-organisasi public maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi digital yang baru yang dapat menunjang efektivitas dan efisiensi mereka.

Seiring dengan fenomena perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi informasi dan komputerisasi di Tanah Air yang semakin pesat, telah merambat merasuki pola kehidupan bermasyarakat dalam berinteraksi, terutama hubungan pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut agar melakukan revitalisasi sistem pelayanannya, yang mana harus dapat memberikan akses informasi secara terbuka bagi setiap orang.

Agama Islam adalah Agama yang mendidik dzahir dan batin manusia, mensucikan jiwa manusia, dan membebaskan diri manusia dari hawa nafsu. Dengan ibadah yang tulus ikhlas dan aqidah yang murni sesuai kehendak Allah, insya Allah akan menjadi orang yang berkah dan manfaat untuk sekitar (Noor, 2018:38).

Ibadah haji adalah aspek ibadah dan aspek non-ibadah yang saling terkait dan tak terpisahkan. Pertumbuhan penduduk, kemajuan ekonomi, perkembangan pesat dan munculnya dunia tanpa batas merupakan keniscayaan yang memacu dinamika penyelenggaraan ibadah haji untuk

selalu tanggap terhadap setiap persoalan yang dihadapi dan terus melakukan inovasi serta improvisasi. Secara spiritual, haji merupakan akhir perjalanan manusia dalam memenuhi kewajibannya sebagai hamba Allah SWT. yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, kematangan lahir dan batin, pemahaman manasik haji secara substansial, dukungan materi dan finansial, serta keikhlasan untuk menjadi seorang hamba yang sejati.

Di samping itu, sistem manajemen yang memadai sangat diperlukan dalam menopang seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji yang didasari oleh semangat pelayanan kepada umat, sehingga kinerja petugas-petugas haji tidak hanya berorientasi pada kerja semata, tapi juga dilandasi oleh semangat ibadah sebagai pelayan tamu Allah SWT.

Ibadah di sini konteksnya ada banyak, ibadah tidak harus melibatkan antara kita dengan tuhan. Ada juga ibadah yang melibatkan antara manusia dengan manusia dan manusia dengan makhluk lainnya seperti binatang, tumbuhan dan alam semesta. Salah satu ibadah agama Islam yaitu dengan menunaikan ibadah haji.

Menunaikan ibadah haji merupakan rukun Islam kelima setelah membaca syahadat, menunaikan shalat, membayar zakat, dan mengerjakan puasa. Umat Muslim yang telah memenuhi persyaratan untuk menunaikan ibadah haji atau bisa disebut mampu, wajib melaksanakan ibadah ini. Mampu dilihat dari segi biaya, fisik, dan waktu.

Ibadah haji sangatlah istimewa bila dibandingkan dengan ibadah lain seperti shalat, zakat puasa, membaca Al-Qur'an dan sebagainya bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja, maka ibadah haji memiliki arti khusus tersendiri, sebab tidak dapat dikerjakan di sembarang tempat dan waktu. Artinya ibadah haji harus dilakukan di tanah suci, Mekkah *Al Mukarromah* dan di waktu tertentu pula, yakni pada bulan haji atau Zulhijah (Halik lubis, 2019:3).

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Ali Imran [3]:97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“dan di antara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari kewajiban haji, maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Departemen Agama RI)

Ibadah haji diwajibkan Allah kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Menunaikan ibadah haji diwajibkan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan secara financial dan kesehatan yang sering disebut *istitha'ah* maliah dan *istitha'ah* badaniah, serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama yang bertindak tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan haji, sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Pentingnya peranan informasi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat Indonesia karena berbagai faktor seperti teknologi, pendidikan, demokrasi politik, dan pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang mayoritas penduduknya yaitu pemeluk Agama Islam. Sehingga tingkat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi. Dari tahun ke tahun pendaftar haji

terus meningkat untuk melaksanakan ibadah haji dan telah melebihi angka kuota yang telah disediakan, dari kebijakan penentuan kuota haji dari Arab Saudi sehingga berdampak terhadap daftar tunggu calon Jamaah haji di Indonesia yang mencapai puluhan tahun.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji maka dibuat Undang-undang tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu UU No 8 Tahun 2019. diterbitkan dengan pertimbangan:

- a. Bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya masing-masing dan kepercayaannya.
- b. Bahwa salah satu jaminan Negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga Negara yang menunaikan ibadah haji dan umroh secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.
- c. Bahwa semakin meningkatnya jumlah warga Negara untuk menunaikan ibadah haji dan umroh, perlu peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat (Undang-undang, 2019)

Kemudian dalam penjelasan UU No 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umroh dikatakan bahwa ibadah haji merupakan Rukun Islam ke lima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang islam yang mampu baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, Negara bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Mengelola dan melayani jamaah haji Indonesia yang berjumlah ratusan ribu tentu bukan perkara mudah. Diperlukan manajemen yang rapi dan sistem komputerisasi yang membantu proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan, dan hal-hal lain terkait data. Untuk itu, seksi data dan SISKOHAT adalah solusinya. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menurut Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono 2009, adalah sistem pengolahan data menjadi informasi yang berkualitas dan digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, koordinasi dan kendali serta visualisasi dan analisis (Saleh et al., 2022:38).

SISKOHAT ini bertugas mengentri data kedatangan yang disertai dengan manifest nya. Selain itu, mengentri data jumlah jamaah haji dan petugas pada setiap kloter, dan setiap data yang diperlukan ke dalam aplikasi SISKOHAT yang telah dilakukan.

Pembangunan SISKOHAT dirancang dalam upaya meningkatkan pelayanan haji, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan, monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air. Sehingga berbagai kegiatan operasional yang sedang berlangsung berjalan dengan baik.

Kondisi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diperkuat dengan data bahwa sistem yang seharusnya dapat melayani secara Online dan real time namun terdapat batasan pendaftaran di setiap tahunnya dan gangguan akses yang terjadi saat pendaftaran jamaah haji berlangsung.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor Kementerian Agama Kota Cirebon tentang pemahaman masyarakat terhadap pendaftaran haji ini masih kurang, persoalan ini muncul dikarenakan masyarakat tidak sepenuhnya merupakan masyarakat yang berpengetahuan dan paham terhadap teknologi dan media yang sudah disajikan, mengerti tentang prosedur pendaftaran haji, diantaranya merasa jenuh dengan aturan yang terkesan mempersulit, awam dengan aturan perbankan dalam proses pendaftaran haji.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi layanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji. Mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan bidang penyelenggara haji dan umroh Kemenag RI dengan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun dan kemudian ditindaklanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENGELOLAAN IBADAH HAJI DAN UMROH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA (KEMENAG) KOTA CIREBON”

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pendaftaran haji, sosialisasi tentang aplikasi-aplikasi haji yang dikeluarkan oleh KEMENAG, seperti SSKOHAT, haji pintar dan lain sebagainya.
2. Keefektivitasan SSKOHAT di kantor KEMENAG Kota Cirebon
3. Tingkat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh tinggi, sehingga berdampak pada pemberangkatan haji dan umroh yang harus menunggu sampai puluhan tahun

C. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan usaha untuk menetapkan batasan-batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Batasan masalah berguna untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang tidak termasuk ruang lingkup masalah penelitian.

Tujuan adanya batasan masalah dalam suatu penelitian adalah untuk menghindari timbulnya kesalahpahaman antara penyusun penelitian dengan pembaca. Dan juga agar permasalahan tidak meluas kemana-mana maka peneliti membatasi objek yang akan diteliti. Maka peneliti membatasi masalah ini mengenai efektivitas digitalisasi dalam pengelolaan pendaftaran haji melalui SSKOHAT di kantor KEMENAG Kota Cirebon.

Efektivitas menurut KBBI berasal dari kata efektif yang diartikan dengan adanya suatu efek atau keberhasilan. Efektivitas di sini diartikan dengan ke efektivitasan suatu sistem pengelolaan pendaftaran haji melalui SSKOHAT terhadap masyarakat Indonesia salah satunya di Kota Cirebon.

Pengelolaan ibadah haji ini untuk mengakses data para calon jamaah haji agar dapat mempermudah proses pendaftaran haji. Sehingga dapat terorganisir, cepat dan tepat. Selain itu pendaftaran haji juga untuk

memudahkan para petugas untuk mengecek jamaah Indonesia ketika sewaktu-waktu terjadi sesuatu ketika melaksanakan ibadah haji.

SISKOHAT adalah suatu sistem untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji. Dan SISKOHAT ini sistem yang diperuntukan untuk pendaftaran, pembatalan, pengalihan dan juga mencari informasi lainnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tentang pengelolaan pendaftaran haji, maka bisa dirumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana pengelolaan ibadah haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon?
2. Bagaimana efektivitas pengelolaan ibadah haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon?
3. Bagaimana peran SISKOHAT dalam pengelolaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengelolaan ibadah haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan ibadah haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui Peran SISKOHAT dalam pengelolaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian di atas diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam pengelolaan digital pendaftaran haji.

2. Manfaat Praktis

Bagi peneliti Menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan juga Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun sebagai masukan bagi peneliti lain.

Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan kebijakan perusahaan selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Bagian dunia pustaka, sebagai sumber referensi dan kontribusi pemikiran dalam menunjang penelitian berikutnya dan memperkaya koleksi dalam ruang lingkup karya-karya penelitian lapangan lainnya.

