

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

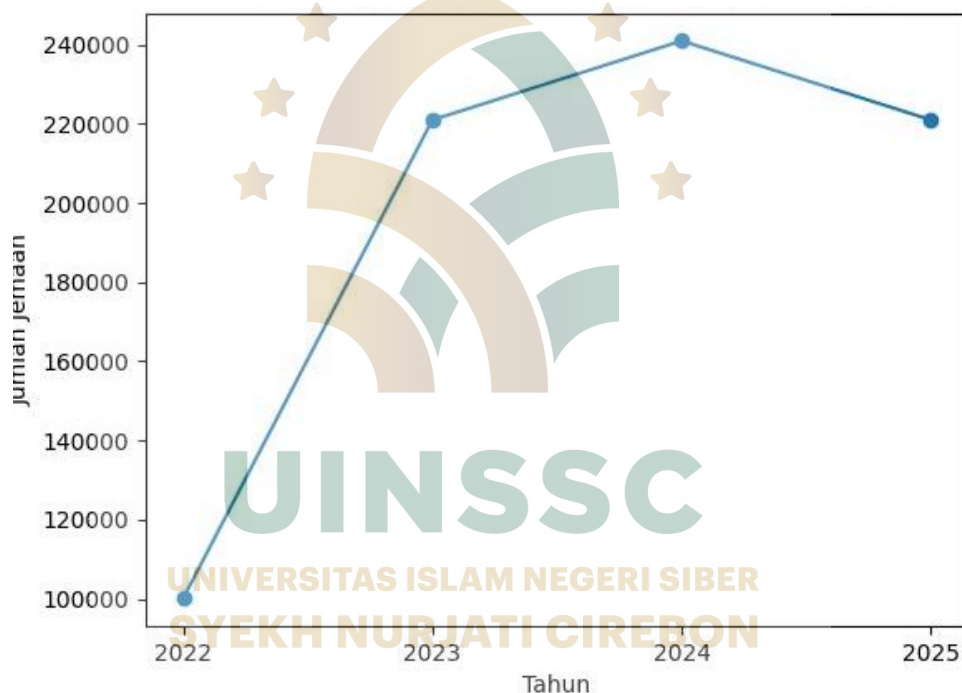
Salah satu kewajiban utama dalam ajaran Islam adalah menunaikan ibadah haji ke Baitullah di Makkah. Ibadah ini menempati posisi sebagai rukun Islam kelima dan memiliki akar sejarah yang sangat panjang, bahkan telah dilaksanakan jauh sebelum masa kerasulan Nabi Muhammad. Sejak berabad-abad sebelum Makkah dikenal sebagai pusat peradaban Islam melalui kelahiran Rasulullah, para nabi terdahulu telah lebih dahulu menunaikan ibadah haji di kota suci tersebut (Khan, 2024). Pada hakikatnya, setiap ibadah yang disyariatkan dalam Islam mengandung dimensi penghambaan dan rasa syukur. Demikian pula dengan haji, yang bukan sekadar ritual keagamaan, melainkan manifestasi pengakuan manusia atas kedudukannya sebagai hamba Allah sekaligus wujud ketaatan dan syukur atas nikmat yang diberikan-Nya. Perjalanan Haji dan Umroh juga menjadi ibadah yang sangat penting bagi umat Islam di seluruh dunia. Setiap tahunnya, jutaan jamaah dari berbagai negara, termasuk Indonesia yang memiliki jumlah jamaah terbesar, berangkat untuk menunaikan ibadah ini (Kementerian Agama RI, 2025).

Kewajiban menunaikan haji berlaku bagi umat Islam yang telah memenuhi syarat kemampuan, baik dari aspek kesehatan fisik maupun kecukupan finansial. Di Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji terus menunjukkan tren yang meningkat dari tahun ke tahun. Lonjakan tersebut mencapai titik tertinggi pada 2024, ketika kuota haji Indonesia mencatat angka terbesar sepanjang sejarah penyelenggaraan haji nasional. Pada 2023, jumlah jemaah Indonesia tercatat sebanyak 221.000 orang sebagai penanda pulihnya penyelenggaraan haji setelah masa pandemi. Setahun kemudian, jumlah tersebut meningkat signifikan menjadi 241.000 jemaah, memperlihatkan tidak hanya tingginya minat masyarakat, tetapi juga meningkatnya kapasitas penyelenggaraan haji oleh pemerintah.

Indonesia dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar

di dunia, sehingga setiap tahunnya ribuan warga negara berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji maupun umrah. Kondisi tersebut turut mendorong pertumbuhan sektor jasa perjalanan keagamaan, khususnya layanan penyelenggaraan haji dan umrah, yang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang signifikan. Tingginya minat masyarakat tidak terlepas dari panjangnya masa tunggu keberangkatan haji reguler yang dapat melampaui sepuluh tahun, di samping faktor peningkatan taraf ekonomi masyarakat yang semakin memperluas kemampuan finansial untuk menunaikan ibadah tersebut (Kementerian Agama RI, 2025).

Gambar 1. 1 Jumlah Jemaah Haji Indonesia 2022 Hingga 2025



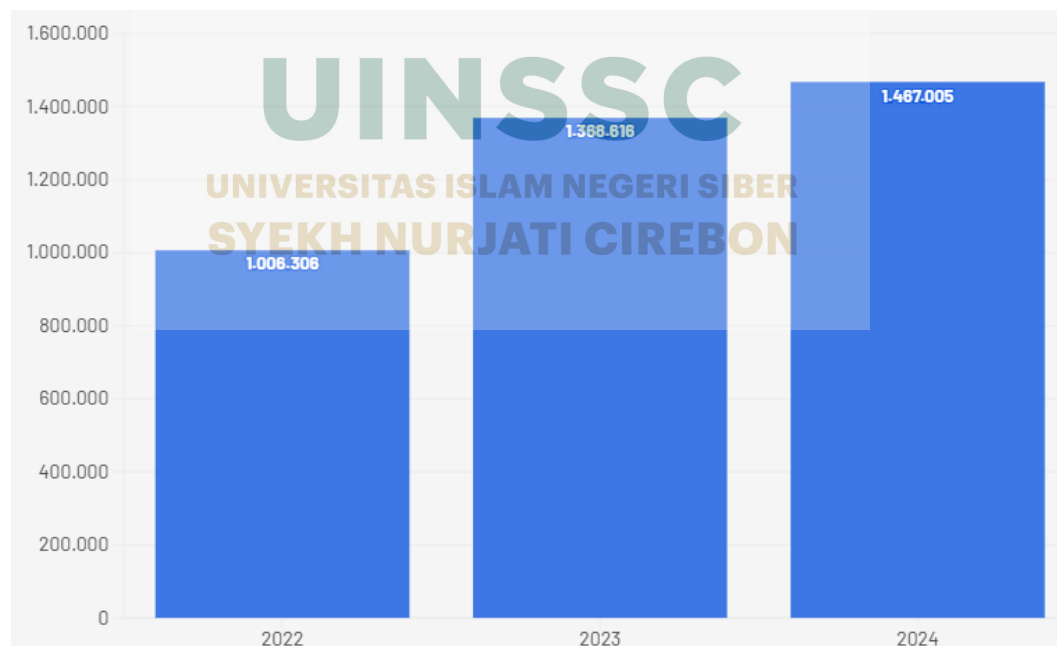
Sumber: Kementerian Agama RI, (2025)

Berdasarkan data kuota resmi pemerintah, jumlah jemaah haji Indonesia dalam periode 2022 hingga 2025 menunjukkan dinamika yang cukup signifikan. Pada tahun 2022, kuota haji masih berada pada angka 100.051 jemaah, yang merupakan dampak dari pembatasan pascapandemi. Memasuki tahun 2023, jumlah tersebut meningkat tajam menjadi 221.000 jemaah sebagai tanda pemulihan penuh penyelenggaraan ibadah haji. Tren peningkatan berlanjut pada tahun 2024 dengan capaian 241.000 jemaah, yang menjadi kuota

tertinggi sepanjang sejarah penyelenggaraan haji Indonesia. Meskipun pada tahun 2025 jumlahnya kembali berada pada angka 221.000 jemaah, angka tersebut tetap menunjukkan stabilitas pada level tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu, berdasarkan informasi yang dipublikasikan melalui laman resmi Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH), jumlah jemaah umrah Indonesia yang diberangkatkan melalui perusahaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sepanjang tahun 2024 tercatat sekitar 1,4 juta orang (HIMPUH, 2026). Namun demikian, angka tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan data yang dirilis oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, yang mencatat bahwa total jemaah umrah asal Indonesia pada tahun yang sama mencapai kurang lebih 1,8 juta orang. Perbedaan data ini menunjukkan adanya variasi pencatatan antara lembaga nasional dan otoritas di negara tujuan, yang dapat dipengaruhi oleh perbedaan metode pendataan, cakupan pelaporan, maupun periode perhitungan yang digunakan.

Gambar 1. 2 Jumlah Jemaah Umrah 2022 Hingga 2024



Sumber: Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus, (2025)

Pelaksanaan ibadah haji juga telah di tentukan pada bulan haji dan berlangsung di tanah suci mekkah (Latifah et. al., 2020). Dalam pelaksanaannya, kementerian bekerja sama dengan pihak swasta melalui biro perjalanan haji dan umrah yang berperan dalam pembimbingan dan layanan teknis. Peningkatan jumlah jemaah dari tahun ke tahun juga mencerminkan tingginya tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Priantini & Chidayah, 2023). Oleh karena itu, penyelenggara haji dan umrah dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan, pembinaan, serta perlindungan kepada calon jemaah, agar seluruh rangkaian ibadah dapat terlaksana secara aman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam sebagaimana diamanatkan dalam regulasi yang berlaku. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji ini, Kementerian Agama mengembangkan sistem pencatatan untuk pelayanan haji dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang di terapkan di dalam negeri. Sistem pencatatan ibadah haji yang dikenal sebagai Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, disingkat SISKOHAT (Firdausiyah & Putriani, 2023).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 Tentang Kementerian Haji dan Umrah bahwa untuk Mengingat ketentuan Pasal 11 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara dan Pasal 106A ayat (4) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Kementerian Haji dan Umrah. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7132); Pengaruh layanan terhadap kepuasan Jemaah haji sangat signifikan. Dalam regulasi tersebut ditegaskan

bahwa pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji secara profesional, transparan, dan akuntabel. Untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut, pemerintah melalui Kementerian Haji dan Umroh mengembangkan sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan haji yang terintegrasi secara nasional melalui SISKOHAT. Sistem ini berfungsi untuk mengelola proses administrasi haji secara terkomputerisasi, mulai dari pendaftaran, pengelolaan data jemaah, penetapan nomor porsi, hingga pengaturan kuota keberangkatan. Penerapan SISKOHAT juga sejalan dengan kebijakan digitalisasi pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Apabila layanan sesuai dengan ekspektasi calon Jemaah haji, hal ini akan secara otomatis membuat mereka puas. Sebaliknya, jika harapan Jemaah haji tidak terpenuhi, layanan akan dianggap kurang memuaskan. Namun, jika layanan melebihi ekspektasi, maka hal itu akan dianggap sangat memuaskan bagi calon Jemaah haji (Nur Roikhatul Jannah & Husna Ni'matul Ulya, 2023). Selain itu, intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menyatakan bahwa “pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menciptakan kemampuan dalam mengolah, mengelola, menyebarkan, dan mendistribusikan informasi layanan publik.” Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 5 ayat (3), yang menyatakan bahwa : “Informasi elektronik dan dokumen elektronik dianggap sah jika menggunakan ssstem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.”

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pasal 7, yang menyatakan:

1. Badan publik diwajibkan untuk menyediakan, memberikan atau

menerbitkan informasi publik yang berada dibawah wewenangnyanya kepada pemohon informasi publik, kecuali informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan.

2. Badan publik harus menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Untuk memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada ayat (2), badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi serta dokumentasi agar dapat mengelola informasi publik dengan baik dan efisien sehingga mudah diakses.

Meningkatnya jumlah jemaah haji dan umrah setiap tahun membawa implikasi langsung terhadap beban kerja administratif yang harus ditangani oleh institusi penyelenggara di tingkat pusat maupun daerah (Siti Ngatijah, Agus Setiawan, Didik Kusno Aji N, 2025). Dalam hal ini, penerapan sistem digital tidak lagi diposisikan sebagai sekadar inovasi teknologi, melainkan sebagai instrumen strategis untuk menjamin tata kelola pelayanan yang efektif, akurat, transparan, dan akuntabel. Sistem digital memungkinkan integrasi data pendaftaran, verifikasi dokumen, pengelolaan antrean, pembayaran setoran awal dan pelunasan, hingga pelaporan dan monitoring keberangkatan dalam satu platform yang terstruktur. Tanpa dukungan sistem yang terdigitalisasi secara optimal, potensi terjadinya kesalahan input data, duplikasi berkas, keterlambatan proses administrasi, serta lemahnya koordinasi antarunit kerja akan semakin besar, terlebih ketika jumlah jemaah terus meningkat (Fahmi, 2021).

Sejumlah penelitian terdahulu Fahmi, (2021) menegaskan menunjukkan bahwa sistem digital tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan haji. Implementasi SISKOHAT mampu mempercepat proses administrasi pendaftaran, validasi data, dan pengelolaan kuota secara lebih akurat dan terintegrasi. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi informasi serta memudahkan calon jemaah dalam mengakses data terkait status pendaftaran dan estimasi keberangkatan. Hasil penelitian juga menegaskan bahwa integrasi data secara digital melalui SISKOHAT

berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan di tingkat kantor Kementerian Haji dan Umroh daerah, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, digitalisasi layanan administrasi haji dan umrah merupakan kebutuhan yang bersifat mendesak dan tidak dapat ditunda.

Penelitian lain oleh Oktaviani, (2021) yang mengkaji mengenai Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Lampung Timur menunjukkan bahwa penerapan sistem digital tersebut berjalan cukup efektif dalam mendukung proses administrasi haji. SISKOHAT terbukti mampu mempercepat prosedur pendaftaran, meminimalkan kesalahan pencatatan data, serta mempermudah proses pembatalan haji melalui sistem yang terintegrasi secara nasional. Selain itu, penggunaan sistem ini meningkatkan ketertiban administrasi, transparansi informasi terkait nomor porsi dan status keberangkatan, serta memudahkan koordinasi antara Kantor Kementerian Haji dan Umroh daerah dengan pusat.

Lebih jauh, layanan administrasi haji dan umrah memiliki dimensi yang lebih kompleks dibandingkan pelayanan publik pada umumnya karena menyangkut aspek keagamaan, kepercayaan, serta harapan spiritual masyarakat. Administrasi yang tertib dan responsif menjadi fondasi utama dalam menjamin kelancaran rangkaian ibadah jemaah di Tanah Suci. Permasalahan mendasar yang masih kerap dijumpai antara lain prosedur yang berbelit, keterbatasan akses informasi yang mudah dipahami masyarakat, kurang optimalnya integrasi sistem antarlevel pemerintahan, serta kesenjangan literasi digital di kalangan calon jemaah, khususnya kelompok lanjut usia. Apabila tidak dikelola dengan pendekatan yang adaptif dan berbasis teknologi, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, memperlambat proses pelayanan, dan pada akhirnya mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara.

Berbicara berbagai daerah di Indonesia, salah satunya Sumedang, Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang yang merupakan sebagai objek penelitian memegang peranan penting sebagai pelayanan administrasi bagi masyarakat setempat. Karakteristik Kabupaten Sumedang yang memiliki komposisi penduduk beragam, baik dari sisi tingkat pendidikan, kondisi sosial-ekonomi, maupun akses terhadap teknologi informasi, menghadirkan tantangan tersendiri dalam implementasi sistem digital. Institusi ini tidak hanya bertanggung jawab memastikan kelengkapan administrasi calon jemaah, tetapi juga menjadi pusat informasi, konsultasi, serta pembinaan awal sebelum keberangkatan. Dengan meningkatnya jumlah pendaftar haji dan umrah dari wilayah Sumedang, kebutuhan akan sistem administrasi yang terintegrasi, cepat, dan transparan menjadi semakin krusial. Evaluasi terhadap penerapan sistem digital di lingkungan Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah mampu meningkatkan kualitas layanan, meminimalisasi kesalahan administratif, serta mempercepat proses pelayanan.

Urgensi penelitian ini semakin menguat apabila dikaitkan dengan arah kebijakan nasional yang mendorong percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik melalui kebijakan *e-government*. Implementasi sistem digital di tingkat kabupaten harus mampu menerjemahkan kebijakan tersebut ke dalam praktik pelayanan yang nyata dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis dalam memperkaya kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik berbasis keagamaan, tetapi juga memiliki manfaat praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan bagi Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan mutu layanan administrasi secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konkret terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan jemaah, sehingga penyelenggaraan administrasi haji dan umrah di tingkat daerah

dapat berjalan lebih profesional, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Haji dan Umroh pada Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang dapat di indetifikasi permasalahannya, yaitu:

1. Belum optimalnya penerapan sistem digital seperti SISKOHAT dalam seluruh tahapan layanan administrasi haji dan umroh.
2. Adanya kemungkinan kendala teknis dalam pengoperasian sistem digital yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung sistem digital yang mungkin belum sepenuhnya memadai.
4. Perbedaan tingkat kompetensi dan pemahaman sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital.
5. Belum tergambarnya secara komprehensif dampak penerapan sistem digital terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi haji dan umroh.
6. Perlunya evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan administrasi setelah diterapkannya sistem digital.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan terfokus, maka diperlukan pembatasan masalah guna menghindari perluasan pembahasan yang terlalu luas. Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan ruang lingkup objek, aspek kajian, serta implementasi yang relevan dengan judul penelitian, yaitu fokus terhadap SISKOHAT dalam meningkatkan layanan administrasi haji dan umroh pada kementerian haji dan umroh Kabupaten Sumedang. Fokus penelitian diarahkan pada proses implementasi sistem, faktor pendukung dan kendala dalam pelaksanaannya, serta dampaknya terhadap

peningkatan kualitas layanan administrasi.

Aspek peningkatan layanan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi efektivitas proses pelayanan, efisiensi waktu, ketepatan dan keamanan data, serta kemudahan akses informasi bagi pengguna layanan. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek teknis pengembangan perangkat lunak, perancangan sistem informasi, maupun evaluasi teknis infrastruktur teknologi secara spesifik. Selain itu, penelitian ini juga tidak menganalisis kebijakan haji dan umroh pada tingkat nasional, melainkan terbatas pada implementasi sistem digital di tingkat instansi Kabupaten Sumedang sesuai dengan lokasi penelitian.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai pentingnya transformasi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan administrasi haji dan umroh, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana keadaan sarana dan digital dalam meningkatkan layanan SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana dampak implementasi SISKOHAT terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui keadaan sarana dan digital dalam meningkatkan layanan SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten

Sumedang.

3. Untuk mengetahui dampak implementasi SISKOHAT terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang.

F. Manfaat/Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang digitalisasi layanan dan pengelolaan dokumen berbasis sistem elektronik. Penelitian ini memperkaya penerapan Teori Siklus Hidup Dokumen (*Record Life Cycle*) dalam pelayanan administrasi haji dan umroh, dengan menunjukkan bagaimana tahapan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan dokumen dapat diintegrasikan melalui sistem digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman konseptual mengenai hubungan antara transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan publik, sehingga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji digitalisasi administrasi pemerintahan di tingkat daerah.

2. Manfaat Praktis

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap penerapan SISKOHAT dalam layanan administrasi haji dan umroh. Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi sistem, kendala yang dihadapi, serta faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan penerapan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi penggunaan sistem digital guna meningkatkan efisiensi, ketepatan data, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Manfaat Untuk Lembaga

Bagi Kementerian Haji Dan Umroh Kabupaten Sumedang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif dalam penguatan tata kelola layanan administrasi haji dan umroh berbasis SISKOHAT. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai bahan refleksi untuk menilai sejauh mana sistem digital telah mendukung transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam perencanaan pengembangan sistem di masa mendatang agar lebih adaptif terhadap kebutuhan jamaah dan perkembangan teknologi informasi.

