

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Peminat dalam menunaikan ibadah haji sangat banyak khususnya di Indonesia. Tentu saja, jutaan orang Indonesia menjalankan ibadah haji ke Mekkah setiap tahunnya, karena negara ini mayoritas penduduknya beragama Islam. Pada tahun 2023, Indonesia mengirimkan jemaah haji dalam jumlah terbesar 229.000 untuk menjalankan ibadah haji. Hal ini merupakan jumlah jemaah haji Indonesia terbanyak yang pernah dilakukan. Pada tahun 2022 kuota haji berjumlah 100.051 orang dan semakin meningkat kurang lebih 128,88% di tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya.¹ Haji bagi umat islam hukumnya wajib sekali dalam seumur hidup apabila mereka telah mencukupi semua persyaratan yang dalam hal ini diukur dari segi keuangan dan Kesehatan.

Meningkatnya jumlah jemaah haji Indonesia setiap tahunnya memberikan tantangan yang cukup besar bagi pemerintah dalam mengelola jemaah haji di Indonesia. Semakin meningkatnya jumlah jemaah setiap tahunnya, hal ini juga berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) meliputi tata cara mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan, semua itu harus diinformasikan secara jelas

¹ Jumlah Jemaah Haji Indonesia 2023 Capai 229 Ribu Orang, Ini Trennya Jelang Dua Dekade Terakhir' <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/25/jumlah-jemaah-haji-indonesia-2023-capai-229-ribu-orang-ini-trennya-jelang-dua-dekade-terakhir>> [accessed 9 February 2024].

kepada calon jemaah haji agar memahami berbagai informasi mengenai tata cara pemberangkatan ibadah haji. Meningkatnya jumlah jemaah haji juga tidak terlepas dari kebutuhan akan informasi mengenai ibadah haji di Indonesia, faktanya masih banyak jemaah haji yang belum mengetahui kebijakan pemerintah mengenai ibadah haji.

Allah Subhanahu wa Ta'ala memerintahkan untuk menunaikan ibadah haji yang di muat dalam Al-Quran pada surah Al-Hajj ayat 27 yang berbunyi :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: (Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh)²

Di era modern ini, teknologi informasi merupakan hal yang sangat diperlukan masyarakat, terutama bagi mereka yang pernah merasakan dampak dari era tersebut. Teknologi informasi sudah menjadi bagian yang lumrah dalam kehidupan sehari-hari, sehingga penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu diperlukan dalam pengelolaan dan pengarsipan bermacam data terkait ibadah haji. Hal ini akan memudahkan pencarian data dan melindungi resiko kehilangan informasi yang krusial. Kehadiran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu akan memfasilitasi masyarakat dan calon jemaah haji dalam mengakses data yang diinginkan terkait berbagai persoalan terkait ibadah haji. Hal

² “Qur’an Kemenag,” accessed August 3, 2024, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/22?from=1&to=78>.

ini akan membantu mencegah kesalahan informasi yang dapat merugikan calon jemaah haji.³

Pemanfaatan teknologi dan informasi sangat penting dalam pengelolaan layanan haji, karena keduanya berperan penting dalam proses yang ada. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti politik, demokrasi, pendidikan, pertumbuhan ekonomi, dan kesulitan yang terkadang terjadi, penyebabnya adalah masyarakat Indonesia yang lebih maju.⁴

Bencana dahsyat di terowongan Mina pada tanggal 2 Juli 1990, dimana tekanan di dalam terowongan menyebabkan 1.426 jemaah haji meninggal. Negara mengalami kesulitan dalam mengenali korban karena teknologi dalam pendataan dan administrasi masih kurang memadai. Teknologi informasi masih dioperasikan secara manual sehingga pemerintah sulit mengidentifikasi data korban dan memberitahukan kepada keluarga korban. Akhirnya dampak besar juga sangat dirasakan akibat minimnya teknologi pengolahan data.⁵

Keberhasilan suatu organisasi didukung oleh hadirnya teknologi informasi modern dan sistem terkini. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang membidangi penyelenggaraan ibadah haji sangat membutuhkan peningkatan pelayanan informasi. Hal ini memerlukan transisi dari sistem pengumpulan data manual ke sistem otomatis. Terobosan teknologi dan

³ Muhammad Nugraha Eka Wardana dan Dwi Suhartini, "Analisis Aspek Akuntabilitas Pengelolaan Dana Haji Melalui Aplikasi SISKOHAT," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23, no. 1 (2023): 24.

⁴ Dedy Susanto, Zahrotun Munawaroh, dan M. Mudhofi, 'Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 35, N (2017), 226.

⁵ "Hari Ini Dalam Sejarah: Ribuan Jemaah Haji Meninggal Dunia Dalam Tragedi Mina," accessed May 11, 2023, <https://internasional.kompas.com/read/2019/07/02/12414781/hari-ini-dalam-sejarah-ribuan-jemaah-haji-meninggal-dunia-dalam-tragedi>.

informasi baik dari segi *hardware*, *software*, maupun perangkat otak sangat diperlukan.⁶

Kementerian Agama telah mengembangkan Sistem dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang merupakan sistem teknologi informasi terintegrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan perencanaan haji, sehingga dapat mengefektifkan proses pendaftaran haji yang dapat dipantau dan dikelola secara terpusat secara *online* dan *real-time* oleh *Central Host Computer* Kementerian Agama Pusat. Sistem ini menampung database lengkap calon jemaah haji di 33 Provinsi dan Kabupaten Kantor Wilayah Kementerian Agama, serta BPS-BPIH. Salah satu keunggulan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah calon jemaah haji dapat melihat nomor antriannya setelah membayar biaya perjalanan haji.⁷

Kantor Kementerian Agama mengawasi penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dengan diluncurkannya Gen-1, termasuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang menerapkan. Tujuan penerapan sistem ini adalah untuk mengatasi permasalahan terkini terkait pengolahan data dan layanan informasi jemaah haji, termasuk dokumentasi, pengarsipan, bahkan pengelolaan uang, yang masih dilakukan secara manual dan sulit untuk dikontrol karena prosedur pelayanan haji yang masih memakan waktu lama, sistem ini masih belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada calon

⁶ Galuh Dwi Ardiana dan Siti Fatimah, "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, no. 1 (2021): 39–66, <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1989/1421>.

⁷ Ibid.

jemaah dalam pelaksanaannya. Selanjutnya dilakukan pengembangan dan penyempurnaan lebih lanjut melalui peluncuran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen-2 pada tahun 2014 yang menghasilkan prosedur layanan lebih cepat.⁸

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen-1 dalam prosedur pendaftaran masih dilakukan dalam 4 tahap, adapun untuk Sistem Gen-2 hanya membutuhkan 2 tahap. Pengembangan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen-2 Versi 3 pada tahun 2016, sistem biometrik diperkenalkan ke dalam sistem, yang selanjutnya menyempurnakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen-2, untuk menjamin keamanan dan integrasi data calon jemaah haji secara utuh ke dalam sistem, maka seluruh dokumen harus sudah ter-upload ke Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen-2 Versi 3.⁹

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan berfungsi sebagai sarana pengawasan dan koordinasi terhadap kabupaten dan kota di wilayah tersebut. Permasalahan yang sering muncul sebelum tahun 2024 adalah pendaftar haji reguler setelah membuka tabungan haji pada Bank Penerima Setoran (BPS) setelah menerima bukti setoran awal dan mendapatkan nomor validasi, namun selama 5 hari belum datang ke Kantor Kementerian Agama tempat domisili untuk mendaftarkan, nomor validasi tersebut akan expired atau tidak bisa didaftarkan. SISKOHAT

⁸ Lilis Renfiana, "Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang)," *Multazam* Vol. 2, No. 2 (2022): 48–59, <http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam89>.

⁹ Wahyu Syintia Putri dan Decky Hendarsyah, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT): Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis," *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 8, no. 1 (2020): 52.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang akan membuka nomor validasi yang telah *expired* tersebut. Menyikapi hal tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan memprakarsai praktik menghubungi dan mengaktifkan kembali nomor validasi jemaah haji yang telah habis masa berlakunya, sehingga mereka dapat melanjutkan proses verifikasi sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan mendapatkan surat perjalanan haji (SPH). Setelah dilakukan evaluasi, Kementerian Agama menghentikan kebijakan angka validasi yang habis masa berlakunya karena dianggap tidak efektif dan efisien.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan bertanggung jawab secara utuh dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Hal ini mencakup penerbitan kebijakan mengenai pelayanan haji, penyusunan dan pelaksanaan norma, penetapan standar operasional, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis, pemantauan penyelenggaraan ibadah haji, dan evaluasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.¹⁰

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, keberhasilan pelaksanaan ibadah haji memerlukan persiapan yang matang dan pengelolaan yang efektif oleh setiap elemen yang terlibat untuk mencegah perlunya penyesuaian di menit-menit terakhir dalam proses pelaksanaannya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu**

¹⁰ Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi, dan Asep Iwan Setiawan, “Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 2 (2017): 133–152.

(SISKOHAT) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam pelayanan haji di kantor wilayah kementerian agama provinsi Kalimantan Selatan ?
2. Bagaimana upaya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam pelayanan haji di kantor wilayah kementerian agama provinsi Kalimantan Selatan.
2. Untuk mengetahui upaya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan praktis diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan konsep-konsep dalam Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Berkontribusi pada perluasan kajian Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer dan menjadi rujukan masa depan untuk pengembangan penelitian SIM.
- c. Berkontribusi dan memperluas kajian ilmu SIM terkait pelayanan ibadah haji.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.
- b. Hasil Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji melalui evaluasi terhadap kualitas infrastruktur dan aparatur.
- c. Diharapkan penelitian ini akan membantu meningkatkan pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu kepada jemaah dan calon haji dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan performa mereka.

- d. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai ukuran kualitas infrastruktur Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dan kinerja Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan interpretasi yang salah, definisi operasional berikut akan dijelaskan ke dalam beberapa poin diantaranya:

1. Penerapan

Penerapan adalah kegiatan yang dilakukan secara perorangan maupun berkelompok agar mampu meraih target. Penerapan menurut Ripley dan Franklin adalah proses pelaksanaan suatu program, kebijakan, manfaat, atau hasil nyata lainnya yang disahkan oleh peraturan perundang-undangan setelah disetujui. Perwakilan pemerintah harus menyatakan niat mereka mengenai tujuan dan hasil yang diharapkan dari suatu program sebelum serangkaian langkah dilakukan untuk memastikan keberhasilannya.¹¹

SISKOHAT dalam rangka merealisasikan target operasional pelaksanaan ibadah haji, maka penerapan pada penelitian ini adalah melaksanakan peran utama yaitu merencanakan dan menyelenggarakan regulasi dan standarisasi teknis di bidang penyelenggaraan ibadah haji sesuai dengan fungsi Penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai dengan Direktorat

¹¹ Daradjat Kartawidjaja, *Konsep dan Efektivitas Implementasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)* (Jakarta: Madani Publishing, 2013).

Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta mencapai tujuan dalam pemanfaatan fasilitas terkait Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler merupakan suatu layanan yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi permintaan yang dinyatakan atau tidak terpenuhi merupakan hal yang menjadikannya berkualitas tinggi. Lima faktor kunci yang menentukan kualitas layanan meliputi bukti nyata (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan keandalan (*reliability*).¹²

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu bentuk pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* kepada jemaah.

3. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

Pembentukan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan selama proses ibadah haji. SISKOHAT merupakan sistem yang terintegrasi dan terpusat diharapkan mengurangi risiko adanya kecurangan atau kekeliruan

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002).

entri data pada saat penentuan kuota calon haji. Disamping itu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu juga memberikan kemudahan dalam membuka rekening pertama di bank penerima setoran biaya penyelenggaraan haji yang diperuntukkan untuk menerima nomor porsi haji. Seluruh data Ibadah Haji di Indonesia diolah oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berbasis teknologi informasi yang berperan dalam pengelolaan registrasi, kumpulan data terkait dokumen haji, akuntansi bank penerima setoran biaya penyelenggaraan haji, database transportasi haji, informasi penempatan akomodasi jemaah, data publik, sistem informasi kesehatan haji, dan arsip data petugas haji.¹³

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana fungsi dan manfaat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam mengelola data dan informasi terkait penyelenggaraan haji di Provinsi Kalimantan Selatan dengan memanfaatkan segala yang telah tersedia baik dari sumber daya manusia dan teknologi.

F. Tinjauan Pustaka

1. Dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Akses Pelayanan Haji dalam Tercapainya Kualitas Pelayanan Haji (2021),” Helmi Ismail Fahmi menggunakan kombinasi pendekatan survei dan kuantitatif dalam

¹³ Republik Indonesia, “Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” (Jakarta, 2019).

penelitiannya. Metode pengumpulan data meliputi studi dokumentasi, angket, wawancara, dan observasi. Model analisis memasukkan alat analisis statistik ke dalam strategi analisis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penyelenggaraan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) memenuhi standar mutu. Terlihat setelah penerapan sistem, informasi mengenai haji menjadi lebih jelas dan sistem didukung oleh indikator-indikator dengan nilai persentase yang tinggi.

2. Jurnal Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dan pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil yang diperoleh bahwa penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tidak lepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Akan tetapi, adanya faktor penghambat 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 sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu.
3. Jurnal oleh Ilham Syafii dengan judul Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini adalah *field research*,

menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen di Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Implementasi operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai sistem pengawasan memiliki manfaat dalam proses *monitoring* dan evaluasi pada penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengawasan dapat dilaksanakan dengan *online* dan langsung, sehingga adanya bentuk koreksi dan analisis penyimpangan bagi pelayanan dapat dilakukan secara optimal. Ketika proses *monitoring* sedang berlangsung, maka pengawasan dapat dilakukan secara bersamaan dengan proses pendaftaran haji.

4. Skripsi Putri Nur azizah berjudul “Analisis SWOT Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terintegrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo Tahun 2020.” Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Uji kredibilitas digunakan sebagai metode verifikasi dalam penelitian ini. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo dalam kondisi baik terutama dari segi kuantitas menu dan layanan, keakuratan data, serta berpotensi meningkatkan kualitas operasional dengan memberikan peluang khususnya di bidang peremajaan dan backup perangkat.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, tinjauan penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan teori yang akan membahas mengenai definisi dari Penerapan, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Kualitas pelayanan, serta fungsi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

BAB III : Pada bagian ini akan lebih difokuskan dalam pembahasan mengenai metode penelitian yang digunakan meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV : Bagian ini akan memaparkan mengenai hasil dari penelitian serta pembahasan.

BAB V: Pada bab ini, terdapat dua bagian yaitu simpulan dan rekomendasi.