

**EFEKTIVITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
ANDI SUCI HANDAYANI
170103030071**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

**EFEKTIVITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah**

**OLEH
ANDI SUCI HANDAYANI
170103030071**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Suci Handayani
NIM : 170103030071
Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Mangkok, 17 April 1999
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan dengan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi. Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 22 Juni 2021

Yang membuat pernyataan


Andi Suci Handayani

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji
Terpadu (SIKOHAT) Dalam Pelayanan Ibadah Haji di
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Kalimantan Selatan

Ditulis oleh : Andi Suci Handayani
NIM : 170103030071
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2021
Alamat : Jl. Tanjung Mangkok, Desa Ujung, RT.3,
Kec. Pulau Sebulu, Kab. Kotabaru

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Senin 14 Juni 2021

Pembimbing I



Muhammad Rifat, S.Ag., M.Ag

NIP. 197208151998031003

Pembimbing II



Syaipul Hadi, S.IP., MA.

NIP. 19691205199903100

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajamen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Syaipul Hadi, S.IP., MA.
NIP. 19691205199903100

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan ditulis oleh Andi Suci Handayani telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (88,0)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


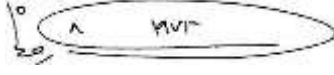
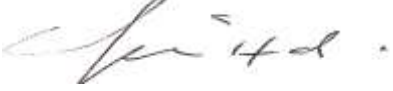

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag

NIP : 197112171996031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H.Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd	1. 
2. Anggota Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag	2. 
3. Anggota Syaipul Hadi, S.IP., MA	3. 
4. Anggota Surya Eka P, M.Cs	4. 

ABSTRAK

Andi Suci Handayani: *Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, 2021.* Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag dan (II) Syaipul Hadi, S.IP., MA.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Pelayanan Ibadah Haji

Latar belakang penelitian ini dilandasi dengan penyelenggaraan ibadah haji di Kalimantan Selatan yang diselenggarakan setiap satu tahun sekali. Sebelum memberangkatkan jemaah ke Tanah Suci Mekah, tentu ada sebuah sistem di balik penyelenggaraan ibadah haji yang membutuhkan sebuah pelayanan publik untuk mengelola kegiatan haji di Kalimantan Selatan.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang kemudian mengemukakan dua permasalahan yaitu: 1) Bagaimana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan? dan 2) Bagaimana Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian lapangan (*field research*). Metode pengumpulan data adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem besar di balik penyelenggaraan ibadah haji. Pengukuran tingkat efektivitas SISKOHAT yang menggunakan teori Campbell dinilai dari indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan tercapainya tujuan, menunjukkan bahwa SISKOHAT Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah mulai dari pendaftaran, pelunasan, pembatalan dan bentuk layanan lainnya.

Sistem ini telah memberikan kemudahan, kecepatan dan kelancaran dalam pelayanan ibadah haji di Kalimantan Selatan, karena semua proses pelayanan haji seperti pendaftaran maupun pembatalan eksekusinya ada di SISKOHAT. Dalam segi aspek untuk mencapai tujuannya, efektivitas SISKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dipengaruhi oleh kecanggihan sistem, fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga ahli dan standar operasional yang berlaku.

MOTTO

“Berjalanlah menuju Allah meski terpincang. Jangan tunggu sempurna, sebab menanti kesempurnaan itu buang waktu belaka.”

-Imam Syafi'i

KATA PERSEMBAHAN

Pujian terindah peneliti haturkan sebagai bentuk syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayah-Nya serta taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sabar dan penuh perjuangan.

Pujian serta salam selalu terucap kepada suri tauladan yang paling mulia yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, seraya berharap pertolongan dan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak kalangan yang telah berperan dalam memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini teruntuk:

- Kedua orang tua Ayahanda H. Andi Abdul Rahman dan Ibunda Hj. Samsirah, kakak tercinta Andi Akhmad Nor Fitri, S.Ag dan Andi Chaerul Effendi serta adik tersayang Andi Ahmad Zaky Hamdani, yang selalu memberi dukungan dan doa kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, serta kasih sayang yang tidak bisa peneliti gambarkan betapa besarnya.
- Bapak Dosen Pembimbing skripsi, yang selalu memberikan saran dan motivasi yang sangat membantu penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman seperjuangan Lokal C1 Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang selalu memberikan motivasi dan suasana hangat seperti keluarga selama peneliti berada di perantauan.
- Teman-teman seperjuangan di Asrama Pesantren Tahfidz Mahasiswi Bumi Graha Lestari yang senantiasa memberi motivasi, membantu dan menemani peneliti setiap saat dalam berjuang untuk menghafal ayat Alquran dan menyelesaikan kuliah secara bersamaan hingga bisa berada di titik ini.
- Dan yang terakhir, terimakasih kepada diriku sendiri yang sudah berjuang hingga sampai sekarang ini.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Selawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag, Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nur Falikhah, M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
5. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
6. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
7. Bapak Drs. H. Rusbandi, MA. Ketua Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, Bapak H. Nofirman S.Kom, Ketua Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler beserta staf Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin serta banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti. Peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya dengan pahala berlimpah dan senantiasa dilindungi dalam menjalankan tugas.
8. Kepada kedua orang tua, saudara dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu

mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan keluarga Manajemen Dakwah C1 angkatan 2017 yang telah mewarnai kehidupan di kota perantauan ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.
10. Sahabat fillah Asrama 2 Pesantren Tahfidz Mahasiswi Bumi Graha Lestari yang senantiasa menemani selama penelitian ini.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Banjarmasin, 17 April 2021



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

Mad dan Diftong

1. Fathah panjang : Â / â
2. Kasrah panjang : Î / î
3. Dhammah panjang : Û / û
4. أو : Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya; ربنا - نا
ditulis rabbanâ.
2. Vokal panjang (*mad*)
Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya الـ قارعة ditulis al-qâri‘ah, الـ دم ساء - ين ditulis al-masâkîn, الـ دم فالحون ditulis al-muflihûn.
3. Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis *al*, misalnya; الـ كاف برون ditulis *alkâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الـ رجال ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; الـ بقرة ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; الـ مالزكاة ditulis *zakât almâl*, atau الـ نساء سور ditulis *sûrah an-Nisâ*’.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; يرزق - ينخ - ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Tinjauan Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Tinjauan Teori.....	14

B. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Analisis Data.....	42
G. Teknik Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	96
A. SIMPULAN	96
B. SARAN-SARAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pejabat Kantor Wilayah Kementerian Agama	
Provinsi Kalimantan Selatan.....	53
Tabel 4.2. Rincian Tugas Kepala Seksi Pendaftaran	
dan Dokumen Haji Reguler.....	57
Tabel 4.3. Rincian Tugas Penyusun Bahan Pendaftaran	
atau Pembatalan Haji Reguler.....	60
Tabel 4.4. Rincian Tugas Pengelola Data Bimbingan Pendaftaran	
Pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler.....	61
Tabel 4.5. Rincian Tugas Pengadministrasi Umum	
Pada Seksi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Sumber Data.....	44
Gambar 4.1. Ruang Operator Siskohat.....	70
Gambar 4.2. Komputer Di Ruang Siskohat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.....	71
Gambar 4.3. Kamera Untuk Pendaftaran Haji di Ruang Siskohat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.....	72
Gambar 4.4. Printer.....	72
Gambar 4.5. <i>Finger Print By Biometric Online</i> untuk Pendaftaran Haji.....	73
Gambar 4.6. Peta Network Siskohat.....	73
Gambar 4.7. Form Spph Dengan Sistem Lama.....	77
Gambar 4.8. Form Spph Dengan Sistem Baru.....	78
Gambar 4.9 Entry Spph.....	79
Gambar 4.10. Cek <i>Database</i> Pernah Haji.....	80
Gambar 4.11. Pengecekan Data Sudah Haji Kurang Dari 10 Tahun.....	80
Gambar 4.12. Cek Data Sudah Melakukan Konfirmasi Spph.....	81
Gambar 4.13. Entry Biometric dan Sidik Jari.....	81
Gambar 4.14.. Tampilan Siskohat Gen. 2.....	90