

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern, perkembangan teknologi dan informasi semakin dinamis dan inovatif. Kemajuan tersebut mempengaruhi lembaga atau organisasi untuk merespon perubahan dengan kondisi organisasi apa adanya atau beradaptasi serta mengambil langkah perubahan serupa.<sup>1</sup> Seperti pada proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) yang diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang ditugaskan pada Kementerian Agama (Kemenag) yang bertanggung jawab penuh dalam hal pelayanan.<sup>2</sup>

Perubahan proses penyelenggaraan haji dan umrah terdapat dalam sistem pelayanan haji semula berbasis manual baik pengarsipan, dokumentasi, serta pengelolaan keuangan haji. Sistem manual tersebut menghambat pemerintah dalam mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota maupun keuangan haji. Selain itu, masyarakat juga menuntut pelayanan haji yang lebih mudah dan cepat

---

<sup>1</sup> Fotios V. Mitsakis, *Human Resource Development (Hrd) Resilience: A New 'Success Element' Of Organizational Resilience?*, 2019, 5.

<sup>2</sup> Resti Wildayati, Dindin Solahudin, And Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah" 17, No. November (2017): 165.

prosesnya. Hal inilah yang mendorong harus diadakan perubahan serta perbaikan dalam pelayanan haji dan umrah.

Sistem pelayanan mulai mengalami perubahan tepatnya sejak tahun 1990 yakni pasca tragedi kecelakaan di Terowongan Mina. Kementerian Agama RI mulai merancang dan membangun Pusat Komputerisasi Haji yang mengatur penginputan, pengumpulan, pengolahan, serta penyajian database jemaah haji melalui media telepon secara berkala untuk transaksi data.<sup>3</sup> Sistem terus dikembangkan sesuai dengan meningkatnya jumlah pendaftar haji serta kemampuan teknologi dan informasi yang semakin canggih. Oleh karena itu, Kementerian Agama mulai membangun sistem teknologi informasi haji tersendiri dan lebih terintegrasi tahun 1996/1997 yaitu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

SISKOHAT merupakan upaya peningkatan mutu pelayanan yang meliputi sistem pengolahan informasi haji baik dilakukan secara *online* maupun *realtime*. Adanya SISKOHAT membantu calon jemaah haji dalam pencarian data mengenai berbagai permasalahan soal ibadah haji. Ini dapat mengurangi terjadinya kesalahan informasi dan merugikan pihak siapapun.

Pengembangan SISKOHAT dilakukan secara bertahap. Tahun 2010, Indonesia mulai menerapkan SISKOHAT Gen-1 namun kurang maksimal karena proses layanannya yang masih lama. Selanjutnya, tahun 2014-2016 diluncurkan SISKOHAT Gen-2 yang terbagi menjadi 2 tahap dimana

---

<sup>3</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama* (Bandung: Sambioasa Rekatama Media, 2016), 93.

pembaruan sistem telah ditambah sistem *biometric*.<sup>4</sup> SISKOHAT Gen-2 membuat perluasan akses bagi 420 kabupaten/kota di Indonesia termasuk Kalimantan Selatan serta terintegrasi oleh seluruh pengguna baik SISKOHAT pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Pengembangan SISKOHAT ini juga menghasilkan beberapa fitur baru seperti fitur *monitoring*, pendaftaran SPH, pembatalan keberangkatan haji, dan lainnya.

SISKOHAT dikelola oleh operator sebagai sumber daya manusia utama yang mengoperasikan sistem serta melayani calon jemaah dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Operator juga merekonfigurasi dan menganalisa perangkat atau sistem jaringan gunaantisipasi hambatan atau kendala pada sistem operasional SISKOHAT.

Adapun SISKOHAT selalu dilakukan upaya peremajaan atau pembaruan setiap masanya. Hal ini akan berdampak pula pada kemampuan yang dimiliki operator. Terlebih lagi dengan realita di lapangan bahwa sebagian besar operator SISKOHAT terutama di Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kabupaten/Kota tidak dilatarbelakangi pendidikan Informasi Teknologi (IT). Oleh karena itu, kemajuan SISKOHAT harus disertai dengan pengembangan sumber daya manusia guna mempermudah pelayanan haji sesuai perkembangan teknologi yang ada.

Konsep pengembangan sumber daya manusia diacukan pada aktivitas-aktivitas yang diarahkan untuk meningkatkan kompetensi selama periode waktu berkepanjangan sehingga diperlukannya proses persiapan

---

<sup>4</sup> Ardi Suzami, Chairul Hudaya, And Rodianto, "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa" 5, No. 2 (2021): 100.

per individu untuk mengemban tanggung jawab yang berbeda atau lebih dari sebelumnya. Banyak istilah untuk menggambarkan pengembangan SDM seperti pelatihan atau *training* yakni upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang telah menyangkut pengertian pendidikan (*education*).<sup>5</sup> Hubungan pengembangan dalam manajemen sumber daya manusia dapat menghasilkan efek yang besar bagi performa organisasi atau perusahaan. Hal ini disebabkan dalam pengembangan SDM seorang karyawan atau anggota dilatih beradaptasi secara berkelanjutan untuk perencanaan jangka panjang.<sup>6</sup>

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Wilayah (Kanwil Kemenag) Kementerian Agama Kalimantan Selatan telah beberapa kali menyelenggarakan program pengembangan SDM seperti Bimbingan Teknis (Bimtek) SSKOHAT yang diikuti oleh operator SSKOHAT Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kabupaten/Kota yang ada di Kalimantan Selatan baik dikumpulkan satu wilayah atau diadakan kunjungan pihak Kanwil Kemenag bersama pusat ke masing-masing Kankemenag.

Salah satunya pada 2 September 2021, Kanwil Kemenag mengadakan Bimtek SSKOHAT Kankemenag Barito Kuala (Batola) tepatnya di Aula Al-Ikhlas dalam upaya menjaga pelayanan haji meskipun kantor melaksanakan sistem *Work From Home* (WFH) akibat pandemi

---

<sup>5</sup> R Supomo And Eti Nurhayati, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa Dan Umum* (Bandung: Penerbit Yrama Widya, 2019), 62.

<sup>6</sup> Zondi Sbusisiwe et al., "Influence of Training and Development on Human Resources Performance in South Africa" 1, no. May (2021): 6..

Covid-19. Menurut H. Ahmad Fauzi, Seksi PHU Kankemenag Batola, kegiatan Bimtek tersebut sangat membantu dalam menambah pengetahuan dan wawasan tentang SISKOHAT demi meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kankemenag Batola.<sup>7</sup>

Selain bimtek, pihak Kanwil Kemenag juga menyediakan bentuk pelatihan atau bimbingan lainnya untuk menunjang pelayanan operator SISKOHAT kepada masyarakat. baik seputar pembaruan fitur aplikasi di dalam SISKOHAT, permasalahan jaringan, atau penyampaian kebijakan terbaru. Oleh karena itu, penting diadakannya jenis-jenis pengembangan sumber daya manusia demi mengoptimalkan kemampuan dan pemahaman operator SISKOHAT yang akan berdampak pada kualitas pelayanan haji tersebut. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu “Pengembangan SDM Dalam Upaya Optimalisasi Penguasaan SISKOHAT Di Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini memiliki pokok permasalahan yang diuraikan menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana metode pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Kalimantan Selatan untuk operator SISKOHAT?

---

<sup>7</sup> Miftah, Tingkatkan Pelayanan Haji Bidang PHU Kemenag Kalsel Adakan Bimtek SISKOHAT, diakses dari web resmi kalsel.kemenag.go.id, pada tanggal 4 maret 2022, pukul 23.57 WITA

2. Bagaimana dampak dari pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia tersebut dalam mengoptimalkan penguasaan SISKOHAT?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis uraikan, maka penelitian ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menjelaskan metode pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Kalimantan Selatan untuk operator SISKOHAT.
2. Mengetahui dampak dari pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia tersebut pada optimalisasi penguasaan SISKOHAT.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Melalui permasalahan yang diambil, penulis mengharapkan hasil penelitian yang berguna dalam hal berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan terutama pengembangan sumber daya manusia sebagai bahan kajian untuk lembaga bersangkutan serta menjadi bahan masukan dan rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait topik yang relevan.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan acuan beberapa pihak dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada guna meningkatkan suatu keterampilan atau mengatasi suatu permasalahan.

b. Bagi Lembaga/Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi dalam memperbaiki segala aspek terkait SSKOHAT. Serta diharapkan penelitian ini dapat memberikan evaluasi pengembangan sumber daya manusia di bidang lainnya.

## E. Definisi Operasional

Penelitian ini memerlukan konsepsi teoritis untuk mengukur variabel agar mencegah kesalahpahaman bagi pembaca dan penulis dari masalah yang dirumuskan. Oleh karena itu, penulis membuat batasan permasalahan melalui penjelasan definisi operasional sebagai berikut :

### 1. Pengembangan SDM

Menurut Swanson dan Holton, pengembangan SDM atau Sumber Daya Manusia merupakan proses meningkatkan keterampilan dan kinerja menjadi lebih baik melalui pengembangan organisasi serta pegawai di dalamnya sesuai kebutuhan guna mencapai tujuan dan menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan dalam organisasi.<sup>8</sup>

Didalamnya terdapat kegiatan manajemen sumber daya manusia yang

---

<sup>8</sup> Nur Aisyah, Deddy Mulyadi, And Nita Nurliawati, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Aparatur Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Asahan," *Jurnal Ilmu Administrasi* 17, No. 1 (2020): 113.

dirancang guna jangka panjang untuk memberi dan menambah pengetahuan, kemampuan, serta perubahan sikap agar tujuan organisasi tercapai efektif dan efisien.<sup>9</sup> Upaya pengembangan tersebut disertai penerapan metode pembelajaran antara lain metode *on the job*, *vestibule*, *demonstration and example*, *simulation*, *apprenticeship*, *classroom*, dan studi kasus.

Dalam penelitian ini, pengembangan sumber daya manusia yang akan diteliti adalah segala jenis metode pengembangan yang diterapkan guna meningkatkan penguasaan SSKOHAT baik tertuju pada operator SSKOHAT di Kanwil Kemenag maupun Kankemenag Kabupaten/Kota yang ada di Kalimantan Selatan.

Dari beberapa Kankemenag tersebut, penulis memilih operator SSKOHAT dari Kankemenag Kota Banjarmasin sebagai sampel peserta pengembangan SDM atas dasar rekomendasi dari pihak Kanwil Kemenag sebab pelayanan SSKOHAT di tempat tersebut dinilai memiliki pelayanan yang baik sesuai *Standard Operating Procedures* (SOP).

## 2. Optimalisasi Penguasaan

Menurut Winardi, optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah upaya pencarian

---

<sup>9</sup> Yosep Satrio Wicaksono, "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Di Skm Unit V Pt. Gudang Garam,Tbk Kediri) Yosep Satrio Wicaksono," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 3, No. 1 (2016): 34..



nilai terbaik dari beberapa fungsi yang diberikan dalam suatu konteks.<sup>10</sup> Sedangkan arti penguasaan sebagai proses menguasai suatu keterampilan atau memahami penggunaan ilmu pengetahuan.

Oleh karena itu, penulis akan menilai optimalisasi penguasaan berdasarkan pemahaman yang dimiliki operator SISKOHAT setelah mengikuti metode pengembangan SDM yang diterapkan Kanwil Kemenag apakah sudah optimal atau belum.

### 3. SISKOHAT atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, SISKOHAT merupakan sistem yang menyimpan dan mengelola data serta informasi ibadah haji secara terpadu dan berperan sebagai sarana pelayanan yang mempermudah penyelenggaraan haji reguler atau khusus. SISKOHAT melibatkan beberapa lembaga yaitu Kemenag Pusat, Kanwil Kemenag Provinsi, Kankemenag Kabupaten/Kota, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan Kerajaan Arab Saudi.

Dalam penelitian ini, penulis mengamati kaitan perkembangan dan perubahan SISKOHAT pada kemampuan atau penguasaan yang dimiliki operator SISKOHAT di Kanwil Kemenag guna mengelola proses penyelenggaraan ibadah haji reguler.

### 4. Kanwil Kemenag

---

<sup>10</sup> Wildayati, Solahudin, And Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

Kanwil Kemenag merupakan singkatan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama sebagai instansi yang berkedudukan vertikal dibawah tanggung jawab Menteri Agama langsung. Kanwil Kemenag diberikan tanggung jawab dalam urusan keagamaan pada setiap provinsi di Indonesia dengan menaungi beberapa Kankemenag Kabupaten/Kota.

Dalam penelitian ini, Kanwil Kemenag yang penulis teliti adalah Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta berfokus pada Seksi Pendaftaran dan Dokumentasi Haji Reguler.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, penulis memerlukan beberapa referensi dari skripsi maupun jurnal terdahulu untuk menemukan korelasi antara pokok masalah yang akan diteliti dan dibahas serta menjadi bukti originalitas penelitian yang penulis lakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Suci Handayani yang berjudul “Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan”.<sup>11</sup>  
Persamaan penelitian ini yaitu penulis juga mengamati pelaksanaan layanan SISKOHAT

---

<sup>11</sup> Andi Suci Handayani, “Efektivitas Layanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan” (UIN Antasari, 2021).

Adapun perbedaannya yaitu pada objek penelitian tersebut penulis berfokus pada upaya pengembangan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan kemampuan operator SISKOHAT dalam mengoperasionalkannya. Penulis juga melibatkan sampel peserta dari Kankemenag Kota Banjarmasin sebagai salah satu peserta pengembangan sumber daya manusia yang diadakan Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi Suzami, Chairul Huda, dan Rodianto berjudul “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa” dalam Jurnal Tambora Vol. 5 No. 2 Tahun 2021<sup>12</sup>. Penelitian ini sama-sama terkait pelayanan SISKOHAT, sedangkan perbedaannya adalah penulis berfokus pada penguasaan SISKOHAT pada para operator bukan hanya menilai peningkatan layanan haji.
3. Penelitian yang ditulis oleh Indha Enggal Rahayu dengan judul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry)” dalam skripsi Tahun 2021.<sup>13</sup> Skripsi ini menganalisis bagaimana pelaksanaan metode pengembangan sumber daya manusia di Extrawash Laundry untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya.

---

<sup>12</sup> Suzami, Huda, And Rodianto, “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa.”

<sup>13</sup> Rahayu Indha Enggal, “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo),” 2021.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelaksanaan metode pengembangan sumber daya manusia. Sedangkan perbedaannya adalah kaitan penelitian penulis yang diteliti yaitu optimalisasi penguasaan SISKOHAT melalui metode pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan di Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan.

4. Penelitian yang ditulis oleh Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi, Asep Iwan Setiawan berjudul “Optimalisasi SISKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji” pada Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 2 No. 2 Tahun 2017.<sup>14</sup> Penelitian ini membahas tentang usaha pengoptimalan pelayanan SISKOHAT baik unit *hardware*, *software*, dan *brainware*.

Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menganalisis langkah optimalisasi SISKOHAT yang efektif. Perbedaannya adalah penulis lebih mengkhususkan pada metode ataupun program pengembangan SDM.

## **G. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini akan penulis uraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, yaitu membahas latar belakang masalah,

---

<sup>14</sup> Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi, And Asep Iwan Setiawan, “Optimalisasi SISKOHAT Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2, No. 2 (2017): 146..

rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi/kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

- BAB II : Kajian Teori, membahas teori tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- BAB III : Metode Penelitian, berisikan seperti jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV : Hasil dan Pembahasan, berisikan hasil penelitian serta analisis dari data-data yang diperoleh sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah.
- BAB V : Penutup, berisi kesimpulan serta saran dan kritik untuk penulis kedepannya.