

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHLAT) DALAM PENDAFTARAN HAJI KHUSUS DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2019

Galuh Dwi Ardiana

*Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
E-Mail: galuhdwi.d11@gmail.com*

Siti Fatimah

*Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
E-Mail: sitifatimah0027@gmail.com*

Abstrak

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHLAT) adalah sarana menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi. SISKOHLAT dibentuk untuk mengatur dan memberikan proteksi keamanan data Calon Jemaah Haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SISKOHLAT dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya kesulitan mencari informasi tentang masa tunggu keberangkatan haji melalui SISKOHLAT yang menjadi tantangan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah terimplementasinya SISKOHLAT dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean ada lima, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Adapun satu pengukuran yang belum terimplementasi dengan baik adalah manfaat-manfaat bersih. Faktor pendukung keberhasilan ada tiga, yakni Sistem informasi berstandar nasional, tampilan konten yang sederhana, dan petugas yang profesional. Faktor penghambatnya ada dua, yakni belum terbentuknya struktur organisasi SISKOHLAT Penyelenggaraan Haji Khusus, dan konten dari SISKOHLAT yang belum terpenuhi secara maksimal.

Kata Kunci: *SISKOHLAT, Pendaftaran Haji Khusus, Kamwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.*

Abstract

Integrating Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) is a means to develop a data collection system for hajj services through the use of information technology in Indonesia and Saudi Arabia. SISKOHAT was formed to regulate and provide data security protection for prospective pilgrims. This research aims to determine the implementation of SISKOHAT in special Hajj registration at the Regional Office of the Ministry of Religion of Central Java Province. This research was motivated by the difficulty of finding information about the waiting period for Hajj departure through SISKOHAT which is a challenge for the Regional Office of the Ministry of Religion of Central Java Province. This research is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Data analysis in this study through several stages, namely: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research is the implementation of SISKOHAT with the success of DeLone and McLean's information system based on five, namely system quality, information quality, service quality, usage, and user satisfaction. One measure that has not been implemented well is net benefit. There are three factors supporting success, namely national standard information systems, simple content display, and professional officers. There are two inhibiting factors, namely the absence of the SISKOHAT organization structure for organizing special Hajj, and the incomplete contents of the SISKOHAT.

Keywords: *SISKOHAT, Special Hajj Registration, Regional office of the Ministry of Religion of Central Java Province.*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan gabungan antara perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Teknologi informasi saat ini berkembang begitu pesat, salah satu penunjang pesatnya perkembangan teknologi informasi yakni adanya komputer dan internet yang menghasilkan sumber informasi dan pengetahuan tanpa batas. Dari komputer dan internet inilah, setiap orang bisa mengakses informasi yang lebih *up to date*, memudahkan pekerjaan yang lebih efektif dan cepat terselesaikan, serta pengelolaan dan pengolahan data yang jumlah banyak menjadi lebih mudah.

Sejalan dengan arus perkembangan teknologi informasi yang memberikan akses informasi yang terbuka dan luas bagi setiap orang,

termasuk di dalam penyelenggaraan ibadah haji yang membutuhkan media penyampaian informasi mengenai ibadah haji, maka diperlukanlah sebuah sistem atau teknologi informasi yakni sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Sebelum diterapkannya SISKOHAT, Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama mengelola informasi atau data calon jemaah haji dengan manual pada tahun 1990-an. Kemudian pada tahun 1992 menggunakan media komputer, namun masih dilakukan secara sederhana belum secara *realtime*.¹

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dibangun setelah terjadinya *over quota* pada tahun 1995.² Model SISKOHAT merupakan adopsi dari *reservation control* untuk memperoleh *seat pesawat* dari PT Garuda Indonesia dan terhubung dengan 7 BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran – Biaya Perjalanan Ibadah Haji).³ Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menjadi sarana untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh *database* jemaah haji. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendali secara *realtime*. Pada tahun 2014, Kementerian Agama melakukan penyempurnaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebelumnya yakni SISKOHAT Generasi 1 menjadi Generasi 2 dan telah diresmikan serta dipakai oleh Kementerian Agama setiap provinsi di Indonesia.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu institusi

¹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 92–93.

² *Ibid.*, hlm. 93.

³ Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2010), hlm.194.

lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam urusan pendaftaran ibadah haji, termasuk pendaftaran ibadah haji khusus. Saat ini, kuota nasional untuk jemaah haji khusus mencapai 17.000 orang. Adapun rincian untuk jemaah haji khusus sebanyak 15.663 orang, 756 orang untuk petugas PIHK, 378 untuk pembimbing ibadah, 189 petugas untuk dokter, dan 14 orang untuk pengurus asosiasi.⁴ Hal ini menyebabkan masa tunggu keberangkatan (*waiting list*) untuk jemaah haji khusus selama maksimal 8 tahun. Sehingga Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus mampu memberikan peningkatan dalam pengelolaan sistem informasi haji, seperti peningkatan fasilitas perangkat keras yang memadai, perangkat lunak, dan SDM yang profesional. Namun pada kenyataannya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah belum mempunyai struktur organisasi yang memfokuskan pada Penyelenggaraan Haji Khusus dan Umrah.

Dalam proses pendaftaran haji khusus menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ditemukan bahwa masih ada calon jemaah haji yang kesulitan mendapatkan informasi seperti ingin mengetahui masa tunggu keberangkatan haji. Hal ini tidak selaras dengan tujuan awal diterapkannya SISKOHAT, yakni memudahkan masyarakat terkhususnya calon jemaah haji memahami proses peribadahan haji baik dari pendaftaran hingga kembali dari tanah suci. Pada dasarnya, sudah ada beberapa yang melakukan penelitian terkait isu seperti diatas. Adapun penelitian yang dilakukan berkaitan dengan jurnal yang disusun:

⁴ Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Kuota Haji Tahun 1440 H/2019 M Ditetapkan – Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah", <https://jateng.kemenag.go.id/kuota-haji-tahun-1440-h2019-m-ditetapkan>, diakses pada 9 Januari 2020.

Pertama, penelitian berjudul *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kementerian Agama RI* yang ditulis oleh Muthmainnah dimana hasil penelitian tersebut adalah perlu dilakukannya penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, dan perlu dikembangkan SDM dalam mengelola SISKOHAT.⁵

Kedua, penelitian berjudul *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018* yang ditulis oleh Az-Zahraty Annur dimana hasil penelitian tersebut yakni Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan oleh seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji khususnya pendaftaran dan pembatalan haji.⁶

Ketiga, penelitian yang berjudul *Analisis Keberterimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan Technology Acceptance Model* yang ditulis oleh Kanya Putri Annisa Rarasati dimana hasil penelitiannya adalah bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem komputerisasi haji terpadu, persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap terhadap penggunaan sistem komputerisasi haji terpadu, persepsi kegunaan

⁵ Mutmainnah, *Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementrian Agama Republik Indonesia*, skripsi, (Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2011), hlm.i.

⁶ Az-Zahraty Annur, *Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018*, skripsi, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. x.

berpengaruh positif terhadap intensi untuk menggunakan sistem komputerisasi haji terpadu, sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap intensi untuk menggunakan sistem komputerisasi haji terpadu.⁷

Keempat, penelitian yang berjudul *Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji* yang ditulis oleh Herni Yulianti, Ahmad Sarbini dan Herman dimana hasil penelitian tersebut memperlihatkan hasil proses transparansi yang dilakukan oleh SISKOHAT yang berada dibawah lembaga pemerintahan itu berarti menunjukkan usaha dari pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat khususnya dalam hal ini adalah jemaah haji.⁸

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan, maka penelitian ini secara khusus mendeskripsikan tentang Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2019. Penelitian ini belum pernah ada dan berbeda dari penelitian sebelumnya. Fokus dalam penelitian ini membahas mengenai Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus dengan menggunakan teori Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbaharui oleh DeLone dan McLean tahun 2003.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi

⁷ Kanya Putri Annisa Rarasati, Analisis Keberterimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dengan Technology Acceptance Model, unpublished Skripsi, (Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, 2015), hlm.vi.

⁸ Herni Yulianti, Ahmad Sarbini, dan Herman, "Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol.1 No.2 (2016), hlm.102.

obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁹

Adapun data primer yang peneliti peroleh dari observasi yaitu mengamati fenomena secara langsung di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Setelah itu dilakukan tahap wawancara dengan cara menggali informasi melalui tanya jawab, sasaran dalam wawancara ini adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Seksi Informasi Haji, dan PIHK atau biro perjalanan haji khusus yang ada di Jawa Tengah. Tahap selanjutnya yakni dokumentasi yang diperoleh dari arsip, catatan, foto, rekaman, dan sebagainya yang berkaitan dengan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus.

Proses analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹⁰ Untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik uji kredibilitas triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun triangulasi sumber data didapatkan dari beberapa sumber yang diperoleh dari Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Seksi Informasi Haji, dan PIHK atau Biro perjalanan haji khusus yang melakukan pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), hlm.9.

¹⁰ Sugiyono, hlm.131.

PEMBAHASAN

A. Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Penerapan kesuksesan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam pendaftaran haji khusus diukur dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model kesuksesan sistem informasi ini telah ada sejak tahun 1992, kemudian pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992. Model Kesuksesan Sistem Informasi ini digunakan untuk menilai implementasi suatu sistem informasi pada tingkat organisasi. Adapun pengukuran kesuksesan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah diantaranya:

1. Kualitas Sistem

Salah satu kesuksesan dalam menuju tujuan sebuah organisasi yakni adanya kecanggihan teknologi informasi dan sistem yang *terupdate*. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) memberikan kemudahan dalam penyajian data dan informasi, serta berbagai tampilan menu yang tersusun secara terstruktur memudahkan pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mengoperasikan SISKOHAT.

Kualitas sistem berarti kualitas dari perangkat keras dan

perangkat lunak, maksudnya adalah performa dari seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, dan kecepatan akses dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Berikut penjelasannya:

a. Perangkat Keras

Perangkat keras adalah perangkat dan peranti berbentuk fisik yang mendukung sistem komputer.¹¹ Perangkat keras atau *hardware* adalah komponen-komponen fisik pada komputer yang dapat disentuh dan digunakan untuk menjalankan sebuah sistem. Perangkat keras yang digunakan untuk SISKOHAT berupa komputer, PC (Personal Computer), mouse, printer. Namun di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, terdapat 1(satu) perangkat keras komputer sebagai penunjang untuk pelayanan pendaftaran haji menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), serta printer untuk mencetak lembar bukti pendaftaran haji khusus berupa Surat Pendaftar Pergi Haji. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Saichurrohman selaku petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah:¹²

“Kalau perangkatnya kita ada, tapi gak dipakai. Kalau yang pendaftaran haji khusus versi satu itu gak pakai itu (*fingerprint* dan kamera), karena hanya entri nama. Tapi kalau nanti sudah versi biometrik itu harus full ada kamera dan sidik jari”

¹¹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, "Perangkat Keras - KBBI Daring", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Perangkat%20keras>, diakses pada 9 Juli 2020.

¹² Wawancara dengan Bapak Saichurrohman, petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 22 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

Pada perangkat keras lainnya di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, terdapat perangkat keras berupa *fingerprint* dan kamera yang dipersiapkan untuk mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) versi biometrik.

b. Perangkat Lunak

Perangkat lunak berupa sistem informasi yang digunakan oleh petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah maupun calon jemaah haji yang mendaftar di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Sistem informasi yang digunakan adalah Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Versi sistem tersebut sudah sesuai dan telah terintegrasi dengan yang digunakan di server Kementerian Agama Pusat.¹³

Penegasan performa perangkat lunak Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah diungkapkan oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:¹⁴

“Kalau standarnya sudah nasional, sudah sesuai aturan Kemenag pusat. Kantor hanya mengikuti sistem yang di pusat, tidak bisa membuat sistem sendiri. Sehingga integrasi data kantor dengan pusat menjadi mudah.”

¹³ Observasi Tanggal 22 April 2020.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada tanggal 24 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

Berdasarkan wawancara tersebut, kualitas dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu sebagai perangkat lunak Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sudah berstandar nasional. Hal ini memudahkan petugas Kantor Wilayah dalam mengintegrasikan atau menggabungkan data calon jemaah haji khusus di provinsi dengan seluruh Indonesia yang dari pusat.

c. Kecepatan Akses

Selain itu, kualitas sistem juga dilihat dari kecepatan akses. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal, maka sistem informasi tersebut telah memiliki kualitas yang baik. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Haji sebagai berikut:¹⁵

“Aksesnya cepat mbak, kecuali kalau musim haji. Musim haji yang akses kan banyak, bukan hanya saat pendaftaran ataupun pemberangkatan aja, di arab Saudi pun juga mengakses SISKOHAT. Sehari semuanya mengakses, makanya agak lemot.”

Berdasarkan wawancara tersebut, kecepatan akses Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sudah cepat untuk proses pendaftaran calon jemaah haji khusus. Hal ini memudahkan pihak calon jemaah haji khusus untuk mendaftar dan juga pihak petugas haji khusus untuk memberikan pelayanan.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada tanggal 24 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

2. Kualitas Informasi

Kualitas adalah derajat, taraf atau juga bisa dikatakan dengan mutu.¹⁶ Sedangkan Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.¹⁷ Berdasarkan dua hal tersebut, dapat disimpulkan pengertian kualitas informasi adalah suatu data yang diperoleh menjadi sumber informasi yang bermutu.

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.¹⁸ Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pengguna.¹⁹ Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, kualitas informasi adalah data yang diperoleh merupakan informasi yang bermutu untuk pengguna SISKOHAT, yakni sistem informasi yang mereka gunakan. Hal ini bisa dilihat dari wawancara oleh Bapak Muhammad Saidun selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut:²⁰

“Sejauh yang kami tau memang masih banyak keluhan dari para calon jemaah ketika mencoba mencari data atau informasi mengenai

¹⁶ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, "Kualitas - KBBI Daring", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kualitas>, diakses pada 01 Juli 2020.

¹⁷ Kusri dan Andri Koniyo, *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), hlm.7.

¹⁸ Jogiyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), hlm.15.

¹⁹ William DeLone dan Ephraim McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, Vol.19 No.4 (2003), hlm.26.

²⁰ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

masa tunggu keberangkatannya sampai tahun berapa, itu juga belum tentu mereka bisa mengakses dari siskohat itu. Mereka masih perlu meminta bantuan petugas untuk mengecek data.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas informasi belum optimal. Calon jemaah haji khusus masih kesulitan mendapat informasi dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sehingga perlu mendatangi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk meminta bantuan petugas mengecek data yang diperlukan.

Kualitas informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah juga dijelaskan oleh staf marketing PT. Galatama Tour and Travel Semarang. Hasil wawancara Bapak Hamdan adalah sebagai berikut:²¹

“kalau selama ini yang sudah berjalan ya bisa dikatakan ya sudah sempurna, ya emng kalau sempurna itu gak terus 100 persen. Masih ada perlu pembenahan mungkin, yang dari sistem yang lebih di maksimalkan lagi. Karena selama ini sudah berjalan bagus, dengan baik. Saya kira sudah cukup untuk siskohat itu sendiri. Karena dengan adanya siskohat, calon – calon jemaah juga bisa ngecek nomor porsinya masing-masing. Kalau dulu kan dari kemenag sendiri ada aplikasi haji pintar. Cuman akhir-akhir ini memang sempat vakum sistemnya.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa secara umum kualitas informasinya yang diberikan sudah baik, namun masih ada hal yang perlu dibenahi guna mengoptimalkan kualitas informasi yang diberikan. Permasalahan yang ada seperti vakumnya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berupa aplikasi Haji Pintar yang merupakan tempat calon jemaah haji mengakses informasi layanan ibadah haji, sehingga calon jemaah haji

²¹ Wawancara dengan Bapak Hamdan, Staf Marketing PT. Galatama Tour and Travel Kota Semarang pada tanggal 23 April 2020 Pukul 13.00 WIB.

khusus kesulitan mengecek nomor porsi keberangkatan.

Kualitas informasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah juga dijelaskan oleh staf PT. Mabur Tour and Travel cabang Kota Semarang. Hasil wawancara Bapak Yusuf Mashuri adalah sebagai berikut:²²

“Sudah sesuai, jadi siskohat itu kan kalau untuk haji khusus kuota nya untuk seluruh Indonesia. Kalau kita tanpa pakai siskohat jadinya tabrak”

Berdasarkan ketiga wawancara tersebut, kualitas informasi dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah secara menyeluruh sudah baik. Hal ini bisa dilihat ketika calon jemaah haji khusus kesulitan mencari informasi dari aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berupa Haji Pintar, mereka dapat meminta bantuan petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Petugas dapat membantu mencarikan informasi yang dibutuhkan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terpasang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi. Kualitas layanan dilihat dari tingkat bantuan sistem informasi yakni SISKOHAT kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

²² Wawancara dengan Bapak Yusuf Mashuri, Staf PT. Mabur Tour and Travel cabang Kota Semarang pada tanggal 24 Maret 2020 Pukul 10.30 WIB.

pada proses pendaftaran haji khusus. Hal ini bisa dilihat dari wawancara dengan Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji sebagai berikut:²³

“Kan orang kebutuhannya mungkin bertambah tiap saat, ketika pengen menambahkan menu apa, kita mengusulkan ke Jakarta. Nanti ditambahkan menu gitu aja. Jadi kebutuhannya bisa kita sesuaikan.”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mampu membantu pada proses pendaftaran haji khusus. Kekurangan fitur akan ditanggapi oleh pengembang yakni Kementerian Agama Pusat setelah dikirimkan usulan.

Kualitas layanan juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Hamdan selaku staf marketing PT. Galatama Tour and Travel Semarang sebagai berikut:²⁴

“Alhamdulillah untuk di kanwil jawa tengah sendiri sangat-sangat baik. Yang penting pelayanannya, kalau orang sudah enak nyambung kan nyaman mba.”

Berdasarkan wawancara tersebut dijelaskan bahwa kualitas layanan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sudah baik. Bahkan diakui layanan berkualitas akan meningkatkan kenyamanan ketika menyelesaikan urusan pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

²³ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada tanggal 24 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

²⁴ Wawancara dengan Bapak Hamdan, Staf Marketing PT. Galatama Tour and Travel Kota Semarang pada tanggal 23 April 2020 Pukul 13.00 WIB.

Dari kedua hasil wawancara tersebut, kualitas layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dinilai baik. Hal ini dinilai dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dilayani ketika terjadi permasalahan pada penggunaan SISKOHAT. Bentuk pelayanan ini berupa respon dari pengiriman usulan kepada Kementerian Agama Pusat sebagai pihak pengembang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

4. Penggunaan

Penggunaan adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah digunakan setiap hari selama jam kerja. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Muhammad Saidun selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai berikut:²⁵

“Setiap hari. Di kabupaten/kota juga setiap hari. Karena pendaftaran, pelunasan, berbagai layanan-layanan pada jamaah pakainya siskohat. Jadi kalau ada jamaah datang kemudian harus tau nomor porsi, untuk bisa memperoleh itu datanya dari siskohat.”

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:²⁶

“Sepanjang waktu. 24 jam dipakai terus. Kan banyak orang yang mau daftar, dan macam-macam lah.”

²⁵ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 24 April 2020, Pukul 08.30 WIB.

Berdasarkan dari kedua wawancara tersebut, dapat dijelaskan bahwa SISKOHAT di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah selalu digunakan pada saat jam kerja. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berperan sangat penting dalam mendaftarkan calon jemaah haji khusus sehingga penggunaannya menjadi vital.

5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Muhammad Saidun selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:²⁷

“Tentunya sangat bagus, karena mempermudah tugas, mempercepat layanan, masyarakat jadi insyaallah mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Apalagi di era digital seperti ini, kalau masih pakai sistem konvensional ya maka akan tertinggal”

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa respon adanya kehadiran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sudah sangat bagus. Pemakaian SISKOHAT memberikan kemudahan dalam pelayanan haji khusus bagi petugas dan mempercepat dalam memperoleh informasi tentang haji khusus bagi calon jemaah. Hal

²⁷ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

serupa juga diungkapkan oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji:²⁸

“Kalau siskohat bukan dampak mbak, itu sudah menjadi kebutuhan dalam pelayanan haji sebagai instrument pertama. Kalau siskohat blank, sudah tidak bisa apa-apa. Tidak bisa melakukan pendaftaran, tidak bisa mengecek jamaah. Jadi jantungnya siskohat itu.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tidak hanya sebagai puas atau tidaknya pemakaian, tetapi sudah sampai ditingkat menjadi sesuatu hal yang dibutuhkan dalam pelayanan haji khusus di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Pernyataan tersebut juga ditegaskan dari hasil wawancara oleh Bapak Hamdan selaku staf marketing PT. Galatama Tour and Travel Kota Semarang:²⁹

“sangat-sangat terbantu dan sangat puas. Paling tidak dengan adanya siskohat kan kita lebih aman dalam hal data pendaftaran, data-data jemaah itu kan di siskohat sudah aman.”

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa kehadiran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat memuaskan bagi pihak agen PIHK atau biro perjalanan haji khusus. Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), data-data jemaah haji khusus bisa tersimpan dengan aman.

Kepuasan penggunaan juga disampaikan oleh Bapak Yusuf

²⁸ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 24 April 2020, Pukul 08.30 WIB.

²⁹ Wawancara dengan Bapak Hamdan, Staf Marketing PT. Galatama Tour and Travel Kota Semarang pada tanggal 23 April 2020 Pukul 13.00 WIB.

Mashuri selaku staf PT. Maburr Tour and Travel cabang Kota Semarang. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:³⁰

“Siskohat baik untuk haji biasa dan khusus itu penting sekali. Karena kalau gak ada siskohat, orang gak akan ngerti. Orang akan tau berangkat tanggal berapa dan udah masuk di sistem SISKOHAT.”

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat memuaskan bagi pihak petugas maupun calon jamaah. Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) membantu petugas dalam melayani calon jamaah haji khusus dengan lebih cepat. Begitupula calon jamaah haji khusus terbantu dalam mendapat informasi, berupa tanggal keberangkatan dan pengurusan nomor porsi menjadi lebih cepat dengan adanya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

6. Manfaat-manfaat Bersih

Manfaat bersih merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Saidun sebagai berikut:³¹

“Belum, makanya disempurnakan lagi dengan siskopatuh itu. Yang namanya organisasi pemerintahan itu ya membuat visi yang sulit akan bisa tercapai 100 persen. Jika sudah tercapai dan dianggap memuaskan, kantornya akan bubar tidak perlu ada evaluasi, inovasi, sulit terjangkau.”

Berdasarkan wawancara tersebut, kehadiran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk pendaftaran haji

³⁰ Wawancara dengan Bapak Yusuf Mashuri, Staf PT. Maburr Tour and Travel cabang Kota Semarang pada tanggal 24 Maret 2020 Pukul 10.30 WIB.

³¹ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

khusus belum sesuai dengan harapan organisasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) masih perlu di *upgrade* dan disesuaikan dengan kebutuhan proses pendaftaran calon jemaah haji khusus.

Adapun penjelasan mengenai manfaat bersih juga disampaikan oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:³²

“Belum. kalau kebutuhan-kebutuhan siskohat memang kita butuh terus setiap tahun, nanti akan kita usulkan ke jakarta, nanti di tambah menu lagi. Jadi kita nyari kebutuhannya apa, kita usulkan ke pusat. Dibuatkan menu baru.”

Berdasarkan wawancara tersebut, manfaat bersih dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dikatakan belum maksimal. Setiap tahunnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mengirimkan usulan terkait Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk pendaftaran haji khusus kepada Kementerian Agama Pusat. Hal ini untuk menjaga Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan mampu membantu dalam hal pelayanan haji terkait pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Hasil kedua wawancara tersebut dapat diartikan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) telah membantu dalam hal pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah

³² Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 24 April 2020, Pukul 08.30 WIB.

Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2019, meskipun begitu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan masih dinilai belum maksimal dalam membantu petugas pendaftaran haji khusus. Hal ini diatasi dengan dibentuknya aplikasi siskopatuh dan Haji Pintar, begitupun dengan mengirimkan usulan kepada Kementerian Agama Pusat untuk menambah menu layanan yang dibutuhkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Dalam kegiatan pelaksanaan terkait pelayanan ibadah haji, terdapat faktor pendukung dan penghambat kesuksesan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Adapun faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah diantaranya:

1. Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor pendukung kesuksesan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yaitu:

- a. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terintegrasi secara nasional dengan

Kementerian Agama Pusat, sebagaimana yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji.³³

“Kalau standarnya sudah nasional, sudah sesuai aturan Kemenag pusat. Kantor hanya mengikuti sistem yang di pusat, tidak bisa membuat sistem sendiri. Sehingga integrasi data kantor dengan pusat menjadi mudah.”

Dari hasil wawancara tersebut, proses pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berstandar nasional. Melalui sistem informasi ini, maka Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah mudah mengintegrasikan data pendaftar haji khusus ke Kementerian Agama Pusat.

- b. Tampilan konten Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang sederhana dan menu-menu pilihan yang lebih banyak memudahkan petugas untuk mengakses sesuai kebutuhan.
- c. Petugas yang ahli dalam mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sebagaimana yang diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Saidun Selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah:³⁴

“Sejauh yang kami tahu memang masih banyak keluhan dari

³³ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada tanggal 24 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

³⁴ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

para calon jemaah ketika mencoba mencari data atau informasi mengenai masa tunggu keberangkatannya sampai tahun berapa, itu juga belum tentu mereka bisa mengakses dari siskohat itu. Mereka masih perlu meminta bantuan petugas untuk mengecek data.”

Berdasarkan wawancara tersebut, jemaah banyak menyampaikan keluhan terhadap kesulitan mencari data. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan mendatangi kantor dan meminta bantuan petugas, sehingga petugas yang ahli dalam mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan faktor pendukung untuk berhasil menerapkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat kesuksesan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, diantaranya:

- a. Belum adanya struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada Bidang Penyelenggaraan Haji Khusus. Hal ini karena pelayanan pendaftaran haji khusus masih tergabung dengan pelayanan haji reguler. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Saidun selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah:³⁵

³⁵ Wawancara dengan Bapak M. Saidun, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 05 Mei 2020, Pukul 11.23 WIB.

“Kalau jemaah haji khusus sesungguhnya kami tidak begitu mengetahui, karena tidak terkait dengan tugas kita disini. Sampai hari ini karena pejabatnya belum ada, haji khusus itu langsung ke penyelenggara ibadah haji atau PIHK dan Jakarta. Belum melibatkan kita, sehingga kita belum tau persis apakah mereka sudah tercukupi dengan sistem yang ada atau belum.”

Berdasarkan wawancara tersebut, petugas haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mengalami kesulitan dalam hal melayani pendaftaran haji khusus. Hal ini dikarenakan belum adanya petugas atau struktur organisasi yang mengurus haji khusus.

- b. Kelengkapan fitur atau konten dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Hal ini dijelaskan dalam wawancara oleh Bapak Fitriyanto selaku Kepala Seksi Informasi Haji. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:³⁶

“Belum. kalau kebutuhan-kebutuhan siskohat memang kita butuh terus setiap tahun, nanti akan kita usulkan ke jakarta, nanti di tambah menu lagi. Jadi kita nyari kebutuhan nya apa, kita usulkan ke pusat. Dibuatkan menu baru.”

Meskipun Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan sudah berstandar nasional, namun konten yang disediakan masih harus ditambah. Hal ini berdasarkan kebutuhan calon jemaah haji khusus. Kekurangan konten yang dibutuhkan akan berakibat pada petugas kesulitan membantu melayani jemaah terutama pada proses pendaftaran haji khusus.

³⁶ Wawancara dengan Bapak Fitriyanto, Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 24 April 2020, Pukul 08.30 WIB.

Salah satu konten yang masih dalam tahap perkembangan adalah menu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kekurangan menu ini menyebabkan kesulitan dalam hal kelengkapan data diri berupa pengisian *finger print*. Hal ini dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Saichurrohman selaku petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah:³⁷

“Untuk haji khusus sebenarnya gak jauh beda dengan haji reguler, kalau untuk haji reguler kan kontennya lengkap. Nah sebenarnya kita juga bisa seperti itu, tapi karena jamaah menguasai ke biro, otomatis datanya gak ada. Kita masih pakai versi lama, versi satu. Kalau versi baru untuk haji khusus nanti persis seperti kemenag kabupaten, pakai biometrik, pakai foto langsung. Kalau untuk haji khusus itu jika memakai seperti yang haji reguler, kita masih menunggu itu”

Meskipun SISKOHAT yang digunakan sudah berstandar nasional, namun konten berupa menu biometrik belum tersedia. Sehingga petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah kesulitan dalam melengkapi data prosedur pendaftaran calon jemaah haji khusus berupa *finger print*. Secara prakteknya data pendaftaran berupa *finger print* masih belum terlengkapi, namun tetap diterima secara nasional dan bisa mendaftar Haji Khusus. Karena ini merupakan masalah dalam lingkup nasional bukan satu Kantor Wilayah.

³⁷ Wawancara dengan Bapak Saichurrohman, Staf Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 22 April 2020 Pukul 08.30 WIB.

KESIMPULAN

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang sudah terimplementasi ada lima, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Adapun satu pengukuran yang belum terimplementasi dengan baik adalah manfaat-manfaat bersih. Faktor pendukung keberhasilan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 ada tiga, yakni: Sistem informasi berstandar nasional, tampilan konten sistem informasi yang sederhana, dan petugas yang ahli dalam mengoperasikan sistem informasi. Faktor penghambat keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ada dua, yakni: belum terbentuknya struktur organisasi yang mengurus Penyelenggaraan Haji Khusus, dan konten dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pendaftaran haji khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, Az-Zahraty "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018", (skripsi), Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia, 2019.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, "Kualitas - KBBI Daring" <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kualitas>, akses pada 01 Juli 2020.

- , "Perangkat Keras - KBBI Daring", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Perangkat%20keras>, akses pada 9 Juli 2020.
- Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Kuota Haji Tahun 1440 H/2019 M Ditetapkan – Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah", <https://jateng.kemenag.go.id/kuota-haji-tahun-1440-h2019-m-ditetapkan/>, akses pada 9 Januari 2020.
- DeLone, William, dan Ephraim McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, 19.4, 2003.
- Jogiyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007.
- Kementerian Agama RI, *Intisari langkah-langkah pembenahan haji*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010.
- Kusriani, dan Andri Koniyo, *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007.
- Mutmainnah, "Implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) pada Kementrian Agama Republik Indonesia", (skripsi), Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia, 2011.
- Rarasati, Kanya Putri Annisa, "Analisis Keberterimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dengan Technology Acceptance Model" (unpublished Skripsi), Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018.
- Sukayat, Tata, *Manajemen haji, umrah, dan wisata agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Yuliani, Herni, Ahmad Sarbini, dan Herman Herman, "Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.2, 102–20, 2016.