

**IMPLEMENTASI MODEL KESUKSESAN DELONE DAN
MCLEAN PADA SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PIDIE
JAYA ACEH TAHUN 2019**



Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Muhammad Nizarullah

NIM 16240019

Pembimbing:

Achmad Muhammad, M.Ag.

NIP 19720719 200003 1 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-516/Un.02/DD/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PIDIE JAYA ACEH TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD NIZARULLAH
Nomor Induk Mahasiswa : 16240019
Telah diujikan pada : Senin, 01 Maret 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 606d12e9ef80b



Penguji I
Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 605d1b98981e2



Penguji II
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si
SIGNED

Valid ID: 606460f40a348



Yogyakarta, 01 Maret 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 606d2e50f1ef2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fnx. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpedapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Nizarullah
NIM : 1624001
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019.

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/ Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY

SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Februari 2021

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing Skripsi



Muhammad Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP. 196902272003121001

Achmad Muhammad, M. Ag.
NIP. 107207192000031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nizarullah
NIM : 16240019
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung pelanggaran dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dituls orang kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap untuk mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Februari 2021

Yang menyatakan,


Muhammad Nizarullah
NIM. 16240019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”¹

(Q.S. At-Taubah: 105)



¹ Al-Quranulkarim Al-Hafidz, 9:203. Departemen Agama, *Al-Qura'anulkarim Al-Hafidz* (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia PT, 2016).

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah dzat yang maha pengasih dan penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, nikmat yang tiada tara, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2019.”

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, penulis sadar bahwa penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi selesainya penelitian ini. Untuk itu, penulis berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Achmad Muhammad, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberi saran, arahan, dan sabar dalam membimbing peneliti hingga penelitian ini selesai dikerjakan.

5. Dra. Nurmahni, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing peneliti selama masa perkuliahan, beserta seluruh Dosen dan Karyawan di lingkungan Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Ahmad Yani, S.Pd.I selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh.
7. H. Abdul Rahman, S.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh, yang telah memberikan banyak sumbangan pemikiran, ilmu, serta pengalaman kepada peneliti.
8. Seluruh staf dan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan waktunya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Teruntuk orang tua peneliti tercinta, Ayah Mahyuddin dan Mamak Nurfaridah, serta adik-adik tersayang Rafikul Muttakin dan Siti Humaira, yang selalu memberikan doa, support, dan motivasi, sehingga peneliti selalu bersemangat dalam menyelesaikan studi.
10. Keluarga FOSKADJA Jogja yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan menjadi kawan setia sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Keluarga LPM RHETOR yang terus memberikan semangat, motivasi dan menemani proses belajar hingga penelitian ini terselesaikan.
12. Keluarga HMI MPO yang sudah menemani belajar selama ini, memberi

semangat hingga penelitian ini selesai.

13. Keluarga Manajemen Dakwah 2016 (Rise Of Madani) terimakasih sudah menemani proses belajar selama diperkuliahan. Semoga silaturahmi kita tetap terjalin selamanya.
14. Keluarga KKN di Gorangan Lor, Kalisalak, Magelang. Terimakasih sudah menjadi keluarga.
15. Segenap pihak yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis hanya dapat mendoakan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan kepada penulis menjadi amal ibadah yang terus mengalir menjadi pahala yang berlimpah dari Allah SWT. *Aamiin ya rabba'alamin*. Selesainya penelitian skripsi ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 22 Maret 2021

Muhammad Nizarullah

NIM. 16240019

ABSTRAK

Muhammad Nizarullah, 16240019, “Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2019. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) khususnya dalam pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif atau pencarian fakta. Subyek dalam penelitian adalah Kasi PHU, Staff PHU, dan calon jemaah haji yang mendaftarkan diri tahun 2019. Adapun yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini adalah implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sedangkan lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terlambatnya diaplikasikan SISKOHAT di Kabupaten Pidie Jaya. Sebelum adanya SISKOHAT, pendaftaran ibadah haji, pengarsipan, pengurusan keuangan, sampai pembatalan ibadah haji dilakukan secara manual, sehingga sulit dikontrol secara cepat oleh pemerintah baik ditingkat Kabupaten/ Kota, Wilayah, maupun Pusat. Oleh karenanya, penting untuk ditinjau implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya khususnya dalam pendaftaran ibadah haji, untuk melihat efektivitas sistem informasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan proses menarik kesimpulan. Teori yang digunakan adalah model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yaitu dengan merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi (kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dan dampak organisasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean dalam pendaftaran ibadah haji dengan menggunakan SISKOHAT efektif dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019.

Kata Kunci: Implementasi, model kesuksesan DeLone dan McLean, SISKOHAT, Pendaftaran Haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	5
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Kerangka Teori.....	14
G. Metode Penelitian.....	20
H. Sistematika Pembahasan	29
BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA	
A. Letak Geografis Lembaga	30
B. Profil Lembaga.....	30
C. Visi dan Misi Lembaga	33
D. Struktur Organisasi Lembaga.....	34
E. Tugas dan Fungsi PHU Kantor Kemenag Pidie Jaya.....	35
F. Struktur Organisasi Seksi PHU	36
BAB III PEMBAHASAN	
A. Implementasi Model Delone dan McLean pada SSKOHAT.....	38
1. Kualitas Sistem	43
2. Kualitas Informasi.....	49
3. Penggunaan	51
4. Kepuasan Pengguna	55
5. Dampak Individual dan Dampak Organisasi	56
B. Faktor Pendukung	59
C. Profil Pendaftar Calon Jemaah Haji Tahun 2019.....	61
1. Berdasarkan Kecamatan.....	61
2. Berdasarkan Status Haji	62
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model DeLone dan McLean	18
Gambar 1. 2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	27
Gambar 1.3. Triangulasi Sumber Data.....	27
Gambar 3.1. Perangkat Keras di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh	45
Gambar 3.2. Tampilan SISKOHAT Versi Gen-2	47



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh	34
Bagan 2.2. Struktur Organisasi Seksi PHU.....	36



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2019”. Maka penjelasan beberapa istilah yang terkandung di dalamnya, sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi merupakan penerapan atau pelaksanaan sesuatu yang akan berdampak terhadap sesuatu. Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul “Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara” mengemukakan tentang implementasi bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.²

2. Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model kesuksesan ini merupakan pengukuran sistem informasi. Model ini merefleksikan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen dari model ini adalah kualitas sistem,

² Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 65.

kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi.³

Pada model ini, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, sedangkan penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual dan dampak organisasi mengukur kesuksesan efektivitas. Model ini tidak mengukur secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lain.

Judul model kesuksesan DeLone dan McLean dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur efektivitas sistem informasi dalam hal ini SISKOHAT, khususnya pada pendaftaran ibadah haji.

3. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan sistem pengelolaan dan informasi penyelenggaraan ibadah haji⁴ yang bersifat daring, *realtime*, dan otomatis. Sistem ini sering disebut juga dengan istilah SISKOHAT yang berisi kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Sistem ini berhubungan langsung dengan Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS BPIH) dengan Kementerian Kab/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kementerian Agama Republik Indonesia, dan *Muassasah* Arab Saudi.

³ Kenti Yuliana, "Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* untuk Evaluasi Sistem INformasi Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Devisi Regional VI Semarang", Jurnal Infokam No. II Th. XII/ September/ 2016, hlm. 16.

⁴ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 13.

Maksud SISKOHAT dalam penelitian ini adalah sistem pendaftaran jemaah haji secara daring di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya, dengan mengimplementasikan DeLone dan McLean Models. Model ini menyebutkan bahwa *information quality*, *system quality*, dan *service quality* akan berpengaruh positif pada *use* dan *user satisfaction*, dan selanjutnya akan berpengaruh positif pada *net benefit* atau akhir.⁵

Judul Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penelitian ini sebagai objek penelitian. Objek penelitian ini akan diukur dengan menarapkan model kesuksesan DeLone dan McLean. Implementasi model ini pada SISKOHAT bertujuan untuk melihat efektivitas SISKOHAT dalam proses pendaftaran ibadah haji.

4. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan), pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar.⁶ Jemaah haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.⁷

Pendaftaran Ibadah Haji dalam penelitian ini adalah proses penginputan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftar ibadah haji

⁵ Pujo Hari Saputro, dkk., "Model Delone and Maclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan", Scientific Journal of Informatics, Vol. 2 (2) (2015) hlm. 2.

⁶ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pendaftaran> diakses tanggal 28 Juni 2020 pukul 15,38 WIB.

⁷ PMA No. 13 Tahun 2018, Pasal 1 Poin 3.

melalui SISKOHAT oleh jemaah haji. Proses tersebut dipandu oleh staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya. Judul ini juga merupakan objek penelitian yang lebih mengerucut pada pendaftaran Ibadah Haji.

5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh adalah instansi milik pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat, khususnya bidang keagamaan. Lembaga ini bertanggungjawab langsung kepada Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh berdiri berdasarkan PMA No. 13 Tahun 2010 tanggal 5 Oktober.⁸

Pada masa itu, Drs. H. Ilyas Muhammad, MA menjabat sebagai PLT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya pertama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya beralamat di komplek perkantoran Cot Trieng, Kabupaten Pidie Jaya, Provinsi Aceh, 24186 Telp. (0653) 51145. Penelitian ini secara spesifik dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh tepatnya di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Penelitian ini berjudul Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten

⁸ Subbagian Informasi & Humas Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh, *Profil Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2016*, (ttp: tp, tt), hlm. 50.

Pidie Jaya Aceh Tahun 2019, yang bertujuan untuk mengukur efektivitas SISKOHAT dalam proses pendaftaran ibadah haji dengan menerapkan model kesuksesan DeLone dan McLean.

B. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak setiap tahunnya. *Tirto.id* memberitakan, jumlah jemaah haji tahun 2019 mencapai 4,34 juta jiwa. Hal itu dapat dilihat dari *waiting list* atau daftar tunggu keberangkatan calon jemaah yang tercatat hingga saat ini. Pada Tahun 2022 Diperkirakan oleh Darmin Nasution (Menko Perekonomian), jemaah haji mencapai 5,24 juta jiwa.⁹

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Setiap umat Islam yang memiliki kemampuan (*istitho'ah*) untuk berhaji, baik dari segi jasmani, rohani, dan materi wajib menunaikannya.¹⁰ Ibadah haji dilakukan setiap bulan Dzulhijjah, bertepatan dengan Hari Raya Idul Adha.

Perkembangan arus teknologi informasi semakin pesat diseluruh dunia. Indonesia memasuki era teknologi pada abad ke-21. Kebutuhan manusia terhadap informasi yang cepat membuat perubahan zaman naik drastis, terutama dalam sektor pemerintahan publik, swasta, maupun kemasyarakatan yang menjadi alat pendukung dan penunjang dalam keberhasilan suatu lembaga.

⁹ <https://tirto.id/jumlah-jemaah-haji-indonesia-2019-diperkirakan-capai-434-juta-jiwa-di-AL> diakses pada tanggal 11 Juli 2020 pukul 09:33 WIB).

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 3.

Semakin mudah sistem informasi diakses, maka akan semakin menunjang keberhasilan organisasi. Kementerian agama mengambil langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah haji, diantaranya pelayanan, pendaftaran, pembatalan, dan segala hal yang berkaitan dengan SISKOHAT. Hal ini demi memudahkan mekanisme pengambilan keputusan yang akurat, dapat dipercaya, dan ekonomis.¹¹

Oleh Karena itu, Badan Pelayanan Haji Indonesia (BPHI), harus mampu memberikan peningkatan pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan secara otomatis. Seiring berkembangnya SISKOHAT di Indonesia, terdapat beberapa kekurangan dalam pengaplikasiannya. Salah satunya, sistem ini terlambat diaplikasikan di Kabupaten Pidie Jaya.

Penerapan SISKOHAT di Kabupaten Pidie Jaya bermula pada Tahun 2012, sedangkan baru beroperasi pada Tahun 2013. Kabupaten Pidie Jaya merupakan salah satu kabupaten yang baru tumbuh di Provinsi Aceh, Kabupaten ini baru terbentuk Tahun 2007 karena terjadi pemekaran dari Kabupaten Pidie.¹² Penyelenggaraan ibadah haji sebelum adanya SISKOHAT dilakukan secara manual, mulai dari pendaftaran, pengarsipan, pengurusan keuangan, sampai pembatalan, sehingga sulit dikontrol secara cepat oleh pemerintah baik ditingkat Kabupaten/ Kota, Wilayah, maupun Pusat.

¹¹ Miftahul Maulana dan Dana Indra Sensuse, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama R.I.", *Journal of Information Systems*, vol. 7, Issues 1, (April 2011). hlm. 1.

¹² Wawancara dengan Bapak H. Abdul Rahman, Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Pidie Jaya, 15 Juni 2020, pukul 10.17 WIB.

Momentum inilah yang memicu pemerintah untuk melahirkan suatu sistem informasi yang dapat mendata semua jemaah haji, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan dari tanah suci, yang dikenal dengan istilah SSKOHAT. SSKOHAT terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada Tahun 2010 Kementerian Agama meluncurkan SSKOHAT Gen-1, disusul dengan SSKOHAT Gen-2 Tahun 2014 sebagai penyempurna.

Sistem ini diaplikasikan dengan jumlah BPS BPIH yang semakin banyak.¹³ SSKOHAT merupakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu berupa jaringan komputer yang tersambung secara *online* dan *realtime* antara Ditjen BIPH dengan BPS BPIH, Kantor Kementerian Agama di setiap Provinsi dan Kabupaten dengan *server* pusat Kementerian Agama di Jakarta.¹⁴ Perangkat inilah yang nantinya akan mengatur nomor porsi jemaah haji berdasarkan kecepatan mendaftar.

Jumlah pendaftar jemaah haji semakin meningkat setiap tahunnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya. Kepala Kantor Kementerian Agama Aceh Drs. H. Muhammad Daud Pakeh mengatakan kuota haji untuk Provinsi Aceh Pada tahun 2019 sebesar 4.393 orang,

¹³ Az-Zahraty Annur, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 6.

¹⁴ Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/163 Tahun 2004 Tentang Sistem Pendaftaran Haji Pasal 1 Ayat 8.

sama seperti tahun sebelumnya. Jumlah tersebut ditetapkan oleh Menteri Agama RI, H. Lukman Hakim Saifuddin.¹⁵

Adapun jumlah jemaah yang berangkat ke tanah suci pada tahun 2018 sebanyak 207 jiwa untuk wilayah Pidie Jaya, dan mengalami peningkatan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 211 jiwa.¹⁶ Oleh karenanya, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya harus mampu untuk mengelola Sistem Informasi ini. Terobosan untuk meningkatkan bidang teknologi informasi pun sangat dibutuhkan, baik perangkat keras, perangkat lunak, terlebih SDM.

Upaya PHU dalam melayani jemaah haji mulai pendaftaran hingga keputungan ke tanah air terus ditingkatkan. Meskipun secara keseluruhan harus mengikuti kebijakan dari pusat, namun pelayanan jemaah haji (dalam penelitian ini) terkait pendaftaran akan tetap dijaga. Masih banyak terdapat masyarakat yang belum paham alur pendaftaran hingga mendapat nomor porsi, dan sudah yakin akan berangkat padahal belum mendapatkan nomor porsi.

Hal Ini menjadi salah satu tugas PHU untuk melayani masyarakat. Terlebih calon jemaah haji lansia yang belum mengerti alur dan tata cara mendaftar haji. Adanya upaya tersebut diharapkan akan menunjang efektivitas model Delone dan McLean pada SISKOHAT terkait

¹⁵ <https://aceh.kemenag.go.id/berita/504507/kuota-haji-aceh-2019-ditetapkan-4393-jemaah> diakses pada tanggal 20 Juli 2020 pukul 18.06 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Muzakki Akmal, Operator SISKOHAT, pada tanggal 20 Juli 2020, pukul 11.07 WIB.

pendaftaran haji. Implementasi model ini pada SSKOHAT diharapkan efektifnya sistem informasi yang akan dilakukan untuk mendaftar ibadah haji para jemaah.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dalam pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh Tahun 2019?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas sistem informasi yaitu SSKOHAT dalam pendaftaran ibadah haji dengan menerapkan model kesuksesan DeLone dan McLean di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan terkait implementasi model kesuksesan Delone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- 2) Penelitian ini sebagai penambah kepustakaan dan sumbahan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) khususnya dalam pendaftaran ibadah haji.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi sumber referensi untuk memperkaya data penelitian terkait Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran ibadah haji.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau talaah pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu, yang berfungsi untuk menghindari

duplikasi dari penelitian sebelumnya.¹⁷ Selain itu, juga untuk memperkaya data penelitian. Penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan yang ditulis oleh Nani Agustina dan Entin Sutinah dengan judul *Model DeLone dan McLean Untuk Mengui Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru* yang diterbitkan di Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan, Vol. 3, No. 2 (Maret 2019), ISSN 2540-7600. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa efektif manfaatnya dalam menunjang pengolahan data pada proses penerimaan mahasiswa baru. Hasil uji coba menunjukkan bahwa penghitungan validitas semua variable semuanya valid dikarenakan semuanya lebih besar dari $r_{tabel} = 0,195$. Selanjutnya untuk perhitungan reliabelitas sebanyak 0,917, sehingga dengan kondisi seperti ini maka aplikasi mobile PMB sudah dapat dipercaya dalam tingkat sistem dan informasi.¹⁸

Jurnal SIMETRIS yang ditulis oleh Agustinus Suradi dan Mariana Windarti, dengan judul *Penerapan Model DeLone dan McLean pada SI-PMB Online dari Perspektif Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas Layanan* yang diterbitkan di Jurnal SIMETRIS, Vol. 11 No. 1, (April 2015), E-ISSN 2549-3108. Penelitian ini bertujuan untuk

¹⁷ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

¹⁸ Nani Agustina, dkk, “Model DeLone dan McLean Untuk Mengui Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru”, *Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, Vol. 3, No. 2, (Maret 2019), E-ISSN 2540-7600, hlm. 1.

mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru (SI-PMB) online dan variabel-variabel yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel system quality dan user satisfaction, terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel service quality dan user satisfaction. Hubungan variabel User Satisfaction dengan Net Benefits, nilai t statistik 8,708 menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan manfaat-manfaat bersih (net benefit).¹⁹

Skripsi Galuh Dwi Ardiana dengan judul *Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengimplementasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Provinsi Jawa Tengah tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang sudah terimplementasi ada lima, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan,

¹⁹ Agustinus Suradi, dkk, "Penerapan Model DeLone dan McLean pada SI-PMB Online dari Perspektif Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas Layanan", *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 11 No. 1, (April 2015), E-ISSN 2549-3108, hlm. 241.

dan kepuasan pengguna, dan yang belum terimplementasi dengan baik adalah manfaat-manfaat bersih.²⁰

Skripsi Az-Zahraty Annur dengan judul *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berlangsung secara efektif. Hal itu dapat dibuktikan dengan berfungsinya berbagai macam factor yang mempengaruhi efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan maksimal.²¹

Skripsi Baharuddin Harahap dengan judul *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Administrasi

²⁰ Galuh Dwi Ardiana, *Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Teradu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*, Skripsi (Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2020), hlm. xi.

²¹ Az-Zahraty, *Efektivitas SISKOHAT*, hlm. x.

Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo belum sepenuhnya maksimal dan terpenuhi. Hal itu terlihat pada adanya kendala-kendala yang didapati pada sumber daya manusia maupun alat pendukung pekerjaan yang belum mumpuni seperti masih adanya petugas yang tidak dapat menguasai sistem pengoperasian teknologi dengan baik, sistem koneksi jaringan yang belum lancar, minimnya informasi tentang pendaftaran ibadah haji, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang menghambat kelancaran proses administrasi pendaftaran ibadah haji.²²

Sedangkan penelitian ini berjudul *Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019*. Lokasi penelitian yaitu di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh. Objek penelitian yaitu SISKOHAT dan Pendaftaran Ibadah Haji, metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif.

F. Kerangka Teori

Kerangka pemikiran atau biasa disebut juga kerangka teori, adalah uraian yang berisi tawaran-tawaran yang dirumuskan berdasarkan teori-teori ilmiah yang relevan untuk menjawab permasalahan yang akan

²² Baharuddin Harahap, *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. x.

diteliti.²³ Kerangka teori memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian, selain itu juga menjelaskan variabel-variabel penelitian secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Mengkaji suatu permasalahan memerlukan kerangka teori yang berguna sebagai tolak ukur atau landasan berpikir dalam memecahkan masalah atau menyoroti sebuah masalah. Adapun fungsinya adalah untuk mengetahui asal-usul masalah sekaligus meramalkan langkah nyata untuk menyelesaikan masalah penelitian.²⁴ Menurut Widayat dan Amirullah yang ditulis dalam buku *Metode Penelitian Sosial*, kerangka teori merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka teori juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi objek penelitian.²⁵ Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

1. Model Kesuksesan DeLone dan McLean

- a. Pengertian

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean adalah suatu model yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean. Model ini merupakan aliran yang memfokuskan pada kesuksesan

²³ Adnan Mahdi dan Muahidin, *Panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis, & Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 85, 86.

²⁴ Adnan, *Panduan Penelitian*, hlm. 87.

²⁵ Ismail, *Metode Penelitian*, hlm. 125.

implementasi di tingkat organisasi.²⁶

Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi.

b. Pengukuran

Adapun aspek-aspek dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean adalah sebagai berikut:²⁷

1) Kualitas Sistem (*system quality*)

Kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, artinya seberapa baik performa sistem terhadap kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan pengaplikasian sistem informasi yang dapat menyediakan informasi bagi pengguna.

2) Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, yaitu output dari sistem informasi. Jika output tersebut berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang akan menunjang kepuasan dan kinerja organisasi.

Kualitas informasi tergantung dari 3 hal yang sangat

²⁶ Abdulatif, *Analisis Keberhasilan SSKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*, Tesis, (Surakarta: Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, 2010). hlm. 26.

²⁷ Zahrotun Munawaroh, dkk, "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji", *Jurnal Ilmu dakwah*, Vol. 35, No. 2 (Juli-Desember 2015), ISSN 1693-8054, hlm. 232.

dominan yaitu informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan.²⁸

3) Penggunaan (*use*)

Maksud dari penggunaan disini adalah sistem informasi atau daya guna aplikasi. Sistem informasi menghasilkan *report* yang memanfaatkan hasil dari sistem informasi.

4) Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah respon pengguna setelah memakai sistem informasi. Respon pengguna mengenai seberapa suka atau seberapa puas terhadap sistem informasi bersifat subjektif.

5) Dampak Individual (*individual impact*)

Dampak individual merupakan pengaruh pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual. Menurut Abdulatif, *individual impact* merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian STI terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi.²⁹

6) Dampak Organisasi (*organization impact*)

Dampak organisasi merupakan pengaruh pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja organisasi. Jika motivasi yang muncul dari individu mampu bersaing dan

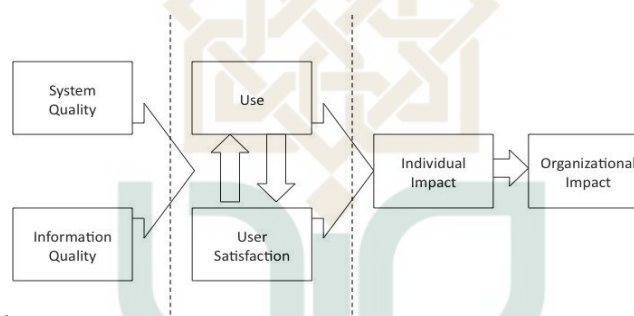
²⁸ *Ibid.*, hlm. 35.

²⁹ Abdulatif, *Analisis Keberhasilan*, hlm. 53.

dapat meningkatkan kinerja, maka akan semakin baik dampak yang timbul terhadap organisasi.

Model kesuksesan sistem informasi ini tidak saja mengukur secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya. Penggunaan dan kepuasan pengguna tersebut menyebabkan meningkatnya kinerja individual yang kemudian dapat meningkatkan kinerja organisasi.³⁰ Keenam pengukuran model ini diterapkan pada SISKOHAT untuk mengukur keefektifan sistem informasi dalam pendaftaran ibadah haji.

Gambar 1.1. Model DeLone dan McLean



Sumber: DeLone, Mclean Jurnal Information Systems Succes.³¹

2. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
 - a. Pengertian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disebut SISKOHAT adalah sistem pengelolaan dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.³² SISKOHAT merupakan suatu terobosan untuk mengembangkan sistem pelayanan

³⁰ Abdulatif, *Analisis Keberhasilan*, hlm. 26.

³¹ DeLone dan McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable" *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, 1992, hlm. 87.

³² PMA No. 13 Tahun 2018, Pasal 1 Poin 13.

penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, data jemaah hingga pembatalan keberangkatan. Sistem yang sebelumnya bersifat manual beralih ke *automatic* yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

b. Tujuan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem interaksi dua arah dalam pelayanan publik dan lembaga terkait. Sistem ini memberikan keterbukaan informasi secara tepat cepat, dan akurat kepada masyarakat khususnya calon jemaah haji yang sudah terdaftar.³³

Adapun Tujuan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menurut Departemen Agama Republik Indonesia adalah:³⁴

- 1) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia,
- 2) Memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji, jemaah haji dan juga masyarakat luas,
- 3) Memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional dengan cepat, tegas, dan akurat,

³³ Zahrotun, "Efektivitas SISKOHAT", hlm. 231.

³⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Standarisasi Pusat Informasi Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji, 2005), hlm. 5, 6.

- 4) Meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercapainya jemaah haji yang berwawasan dan mandiri,
- 5) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengakses semua info tentang perhajian secara langsung maupun tidak langsung,
- 6) Masyarakat mengetahui program dan kegiatan yang akan dan sudah dilaksanakan terkait dengan perhajian,
- 7) Wadah pertukaran informasi tentang perhajin di semua tingkat dan daerah,
- 8) Bahan untuk pengembalian kebijakan bagi pemimpin dan sektor terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³⁵

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Menurut Erickson penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.³⁶

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 2.

³⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 7.

Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya, Staf PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya, dan calon jemaah haji yang mendaftarkan diri Tahun 2019.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu model kesuksesan DeLone dan McLean pada SIKOHAT khususnya Pendaftaran Ibadah Haji.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara kepada subjek penelitian secara *face to face*, dan melalui aplikasi *Whats App*, serta observasi secara langsung di lokasi penelitian.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip/ dokumen tertulis berupa data pendaftar calon jemaah haji, berkas input SISKOHAT, hasil output SISKOHAT, laporan perhajian, struktur organisasi dan data yang tidak di publikasi luas seperti buku “Profil Kementerian Agama Provinsi Aceh”. Data sekunder tersebut peneliti dapatkan melalui pengelola PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuisioner, dokumentasi, dan gabungan keempatnya. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada natural setting, sumber data primer, dan teknik pengumpulan. Data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.³⁷

a. Wawancara

Wawancara merupakan perlakuan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara mendalam.³⁸ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur yaitu mempersiapkan terlebih dahulu pedoman tertulis terkait yang ingin ditanyakan kepada koresponden. *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi PHU, staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupten Pidie Jaya, dan calon jemaah Haji yang mendaftar tahun 2019. Selama wawancara berlangsung, peneliti menggunakan buku catatan untuk mencatat kata kunci yang dianggap penting, kemudian *handphone* sebagai alat perekam dan untuk memotret beberapa foto ketika sedang melakukan wawancara dengan informan.

b. Observasi

Menurut Lincoln dan Guba, observasi dibagi menjadi tiga,

³⁷ Sugioyono, *Metodologi Penelitian*, hlm. 224.

³⁸ Albi, *Metodologi Penelitian*, hlm. 89.

yaitu: observer dapat bertindak sebagai seorang partisipan atau non partisipan, observasi dapat dilakukan secara terstruktur atau penyamaran, observasi dapat dilakukan pada latar alami atau dirancang.³⁹ Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipan, yaitu observer tidak terlibat langsung dalam kehidupan atau kegiatan yang akan diobservasi. Peneliti hanya selaku pengamat tentang kegiatan, suasana ketika proses pendaftaran haji, mengamati cara kerja SISKOHAT, dan segala yang berkaitan dengan implementasi model DeLone dan McLean pada SISKOHAT.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan bukti tertulis. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa data yang berhubungan dengan SISKOHAT dalam pendaftaran ibadah haji, seperti berkas dokumen pendaftaran calon jemaah haji, *print out* arsip yang berkaitan, foto kegiatan pendaftaran, laporan perhajian, catatan rapat, dan dokumen lainnya baik dalam bentuk *hard file*, *soft file*, maupun penelusuran secara *online*. Selain itu, peneliti juga menggunakan kamera *handphone* sebagai alat bantu untuk memotret beberapa dokumen yang tidak bisa di *print out*.

5. Teknik Analisis Data

³⁹ I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*, (Bandung: Nilacakra Publishing House, 2018), hlm. 62.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.⁴⁰ Model ini terbagi menjadi 3 jenis teknik analisis data, yang terdiri dari:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, merangkum, mengarahkan, memilih data yang dianggap perlu, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa, sehingga memudahkan untuk mengambil kesimpulan.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya adalah penyajian data, penyajian data adalah kegiatan menyusun sekumpulan informasi atau data secara sistematis, sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data berupa teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari data yang sudah diperoleh dari praobservasi, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti penelitian ini disebut verifikasi data. Verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan

⁴⁰ Sugioyono, *Metode Penelitian*, hlm. 246.

intersubjektivitas”.⁴¹ Rumusan masalah yang sudah disusun diawal, diharapkan dapat terjawab dari kesimpulan ini.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan teknik uji kredibilitas. Adapun penjelasannya sebagai berikut:⁴²

a. Uji Kredibilitas

Terdapat kesamaan antara apa yang didapatkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obek yang diteliti. Uji kredibilitas data terdiri atas perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *member check*.

1) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan ini bertujuan untuk meninjau ulang data yang diperoleh sebelumnya apakah benar atau tidak. Data yang diperoleh oleh peneliti ketika pertama kali belum terjadi *Raport* antara peneliti dengan pihak lembaga krdibel dengan data yang diperoleh peneliti ketika sudah menjalin hubungan baaik dengan pihak lembaga.

2) Meningkatkan Ketekunan

⁴¹ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media,2012) hlm. 150, 151.

⁴² Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* Vol. 12 Edisi 3, 2003, hlm. 147

Bertujuan untuk meninjau ulang data yang telah ditemukan apakah benar atau tidak, dengan cara membaca, berbagai referensi, pengamatan secara terus menerus, membaca hasil penelitian terkait sehingga wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam. Hasil wawancara dari narasumber, ditinjau kembali dengan berbagai referensi buku, mengamati di lembaga, dan membaca buku terkait yang terdapat di lembaga.

3) Uji Triangulasi

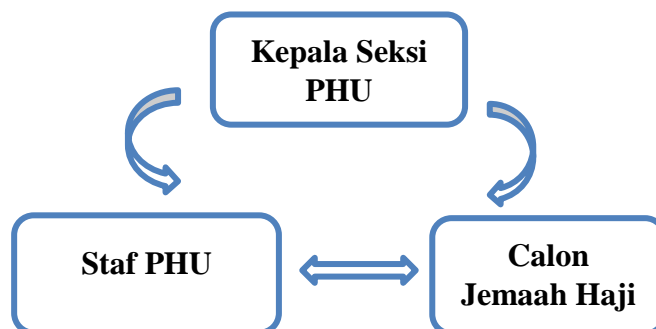
Triangulasi adalah informasi yang diperoleh dari beberapa sumber, yang diperiksa silang antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen. Demikian pula dilakukan pemeriksaan data dari berbagai informan.⁴³ Triangulasi juga diartikan sebagai pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk memperoleh keabsahan data, validitas, dan dapat dipertanggungjawabkan.⁴⁴ Hal ini dapat dilakukan dengan cara pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Berikut pengecekan data menggunakan triangulasi sumber data:

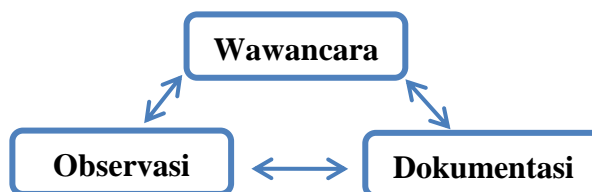
⁴³ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media,2012), hlm. 166.

⁴⁴ *Ibid.*

Gambar 1.2. Triangulasi Sumber Data

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.⁴⁵ Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk menguji keabsahan data kepada informan yang sama dengan teknik yang berbeda. Peneliti melakukan triangulasi teknik kepada sumber data dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika hasil yang didapatkan berbeda, maka dilakukan verifikasi untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari berbagai sudut pandang.

Gambar 1.3. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 241.

covergent (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti.⁴⁶

4) Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus negatif adalah kondisi data/kasus yang berbeda dengan hasil penelitian. Data yang telah ditemukan peneliti berbanding lurus dengan hasil penelitian.

5) Menggunakan bahan referensi

Peneliti menggunakan rekaman *handphone* untuk merekam wawancara mendalam kepada sumber data, dengan demikian dapat membuktikan data yang diperoleh peneliti bersifat autentik.

6) *Member Check*

Bertujuan untuk memiliki kesesuaian data dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data. Peneliti menemui sumber data ketika sudah melakukan pengumpulan data untuk memperoleh kesepakatan bersama.

⁴⁶ *Ibid.*

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I, bagian ini mengemukakan pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, bagian ini menggambarkan tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Provinsi Aceh, sejarah berdirinya, letak geografi, kedudukan, tugas, dan fungsi, struktur organisasi, visi dan misi, kode etik pegawai, sarana dan prasarana, data pegawai dan gambaran umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Bab III, berisi pembahasan yang membahas inti dari penelitian ini yaitu Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019.

Bab IV, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran baik untuk peneliti selanjutnya maupun kepada lembaga terkait, serta mencantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *curriculum vitae*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Fokus penelitian ini adalah Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) khususnya dalam Pendaftaran Ibadah Haji Tahun 2019, lokasi penelitian yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan menganalisis permasalahan, maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada SISKOHAT telah diterapkan secara efektif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019. Terbukti dengan berhasilnya implementasi berbagai komponen model DeLone dan McLean pada pendaftaran yang dilakukan melalui SISKOHAT. adapun keberhasilan implementasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem di Kantor Kementerian Agama Pidie Jaya sangat baik, mulai dari perangkat keras, perangkat lunak yaitu SISKOHAT, maupun kecepatan akses SISKOHAT, sehingga proses pendaftaran ibadah haji dilakukan dengan minim kesalahan.
2. Pengguna layanan SISKOHAT merasa puas dengan fitur yang didapatkan, Hadirnya SISKOHAT mampu memberikan dampak yang positif bagi individual maupun organisasi. Jika harapan individual adalah mempermudah kerja pengguna, maka harapan organisasi adalah

proses pendaftaran ibadah haji dapat berjalan lebih cepat dari sebelumnya.

Terpenuhinya harapan individual dan harapan kantor membuktikan bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean efektif diterapkan pada pendaftaran ibadah haji dengan menggunakan SSKOHAT.

B. Saran

1. Saran untuk Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh:
 - a. Mengadakan pelatihan khusus tentang pengaplikasian SSKOHAT kepada petugas yang mengaplikasikan SSKOHAT, sehingga petugas sangat memahami sistem kerja SSKOHAT.
 - b. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap *job desk* di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Pidie Jaya sebagai acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya:
 - a. SSKOHAT perlu diteliti lebih spesifik, tidak hanya sebatas implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada SSKOHAT saja, namun juga analisis dan evaluasi SSKOHAT perlu diteliti.
 - b. Meneliti tentang pembatalan keberangkatan dan monitoring evaluasi penyelenggaraan ibadah haji yang hingga saat ini sangat susah untuk digali di lembaga Kementerian Agama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulatif. (2010). *Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*. Surakarta: Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Aceh, S. I. (2016). *Profil Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2016*. Aceh: Kementerian Agama Provinsi Aceh.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Annur, A.-Z. (2019). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992, March). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 3.
- Echols, J. M., & Shadily, H. (2005). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harahap, B. (2019). *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Suhendra, A. T. (2015, Januari-Desember). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah Berbasis Web Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok. *Jurnal Sistem Informasi*, 8.
- Indonesia, D. A. (2005). *Standarisasi Pusat Informasi Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji.
- Kalijaga, F. D. (2014). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- KDT, K. N. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: PT. Media Pustaka Phoenix.
- Kiwang, A. S., Pandie, D. B., & Gana, F. (2015, Mei). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik JKAP*, 19.
- Mahdi, A., & Muahidin. (2014). *Panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Maulana, M., & Sensuse, D. I. (2011, April). Perancangan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat enderal Penyelenggaraan Jaki dan Umrah Departemen R.I. *Journal of Information System*, 7.

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2015, Juli- Desember). Efektivitas Sistem Informasi dan KomputerrisasiHaji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35.
- Novitasari, M. I. (2017). *Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Khusus di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Citapustaka Media.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. J., & Santoso, A. J. (2015, Mei). Model DeLone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-Goverment Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informations*, 2.
- Siagan, S. P. (2002). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagan, S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, & Sucipto, A. (2008). *Teori & Perilaku Organisasi*. Malang: UIN Malang Press.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung: Nila Cakra Publishing House.
- Yuliana, K. (2016, September). Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean untuk Evaluasi Sistem Informasi pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Devisi Regional Semaraang. *Jurnal Infokam*.

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 13.

Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/163 Tahun 2004 Tentang Sistem Pendaftaran Haji Pasal 1 Ayat 8.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 3.

Internet:

“Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman”, <https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556c450057937332048b456c/analisis-data-kualitatif-miles-dan-huberman> diakses pada tanggal 4 September 2020 pukul 16.10 WIB.

“Kuota Haji Aceh 2019”, <https://aceh.kemenag.go.id/berita/504507/kuota-haji-aceh-2019-ditetapkan-4393-jemaah> diakses pada tanggal 20 Juli 2020 pukul 18.06 WIB.

“Jumlah Jemaah Haji Indonesia 2019”, <https://tirto.id/jumlah-jemaah-haji-indonesia-2019-diperkirakan-capai-434-juta-jiwa-diAL> diakses pada tanggal 11 Juli 2020 pukul 09.33 WIB.

“Kamus Besar Bahasa Indonesia”, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pendaftaran> diakses tanggal 28 Juni 2020 pukul 15,38 WIB.