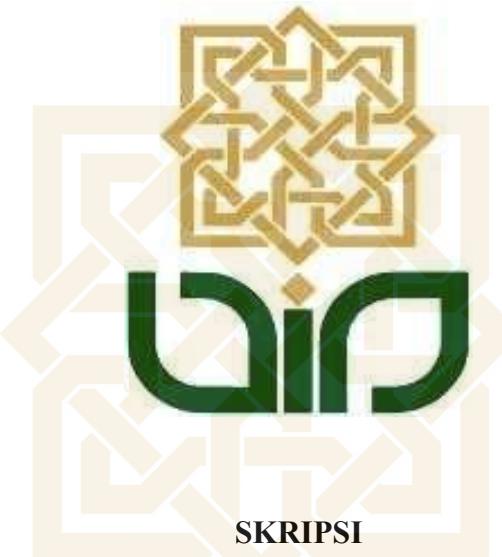


**ANALISIS OPERASIONAL SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN  
JEMAAH HAJI DI KANTOR PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH  
TERPADU (PLHUT) ACEH TENGAH 2025**



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

**Disusun Oleh:**

**Iwan Aulia**

**NIM: 20100240088**

**Dosen Pembimbing Skripsi:**

**H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si.**

**19881215 201901 1 009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



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-1475/Un.02/DD/PP.00.9/10/2025

Tugas Akhir dengan judul

: ANALISIS OPERASIONAL SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KANTOR PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) ACEH TENGAH TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IWAN AULIA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040088  
Telah diujikan pada : Selasa, 09 September 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang



Muhammad Irfai Muslim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 68e79bd77bbb4



Penguji I  
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.  
SIGNED

Valid ID: 68e7566521817



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

Valid ID: 68e61e81d5bb4



Yogyakarta, 09 September 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.  
SIGNED

Valid ID: 68e8c0afe2ad8

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Iwan Aulia  
NIM : 20102040088  
Judul Skripsi : Manajemen Operasional Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas Perhatianya saya ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 29 Agustus 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
  
Munif Solihan, MPA  
NIP. 19851209 201903 1 002

Pembimbing  
  
H. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd.M.Si.  
NIP. 19881215 201903 1 009

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Iwan Aulia
NIM	:	20102040088
Tempat/Tgl lahir	:	Takengon 02 November 2001
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi
Judul	:	Manajemen Oprasional sistem informasi dan komputersasi terpadu (siskohat) dalam pelayanan jemaah haji di kantor pusat layanan haji dan umroh terpadu (plhut) aceh tengah

Dengan penuh kesadaran penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar diperoleh karenanya batal demi hukum.

Yogyakarta, 29 Mei 2025

Penulis



Iwan Aulia

NIM: 20102040088

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan untuk :

**Almamater tercinta**

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



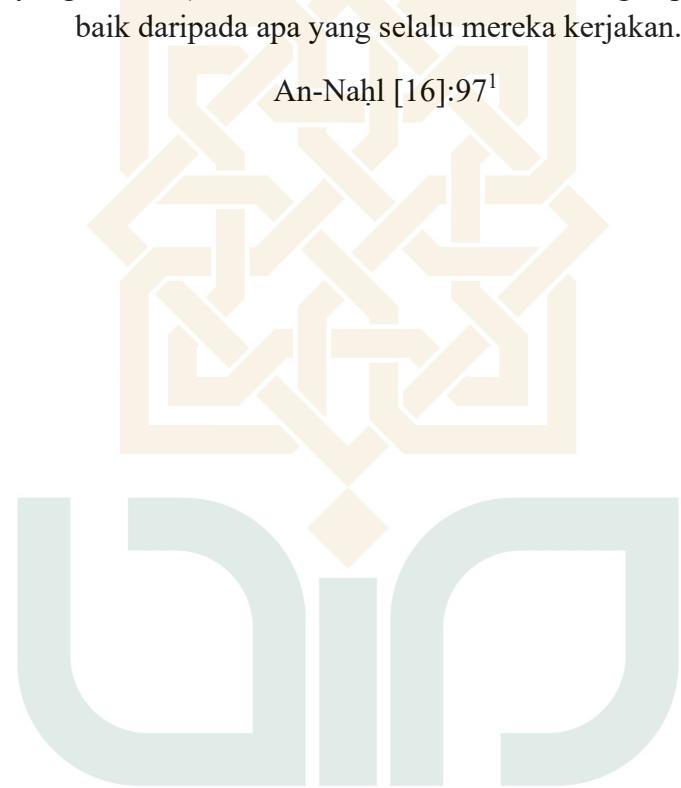
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيهِ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik<sup>421</sup>) dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.”

An-Nahl [16]:97<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> [quran.kemenag.go.id](http://quran.kemenag.go.id) diakses pada tanggal 8 Agustus 2025 Pukul 23.00

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil A'lamaiin* segala puji ungkapan rasa syukur atas segala karunia yang telah Allah dianugerahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat tercapainya gelar sarjana sosial di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Analisis Operasional Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Jemaah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah”. *Shalawatan Wa Salaman, ala Rasulullah* Iringan dan do'a tak lupa kepada Nabi Muhammad S.A.W., yang merupakan tauladan bagi semua umat islam, kepada keluarganya, sahabatnya, juga para pengikutnya.

Peneliti sangat menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya dukungan serta bantuan yang diterima dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan segala hormat peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. H. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan S.Sos.I., M.P.A Selaku Ketua Program studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan kemudahan sejak pengajuan judul skripsi hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan bantuan dengan penuh

kesabaran untuk membimbing sejak awal semester sampai akhir semester sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Muhammad Irfai Muslim M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan, dan dengan sabarnya menjawab segala pertanyaan mengenai skripsi hingga akhirnya penelitian skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi terkhusus dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat serta nasihat-nasihat yang peneliti terima selama perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha dan Karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Program Studi Manajemen Dakwah saya ucapkan terimakasih.
8. Kepada orang tua peneliti, Ama (Ayah) dan Ine (Ibu) yang tak pernah lupa untuk selalu mendoakan agar peneliti mendapatkan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini, dan juga atas dukungan moral serta finansial yang tak pernah putus sehingga menjadi motivasi terbesar bagi peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian skripsi ini. Semoga Allah selalu melimpahkan kalian dengan kesehatan, kebahagian, serta rezeki yang melimpah.
9. Kepada seluruh jajaran Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Aceh Tengah, khususnya yang saya wawancarai H. Ahmad Marjan, M.Pd., Irhamsyah Putraga M.A., Alwi Umar S.Ag., yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan penyelesaian skripsi.

10. Sahabat-sahabat terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, membantu saya sehingga skripsi ini selesai.
11. Keluarga Besar IPEMAHLUTYO yang melengkapi proses belajar berorganisasi di Yogyakarta.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 20 yang telah bersama-sama dalam masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Dakwah dari awal sampai saat ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, semoga semua dukungan, bantuan, dan doa kebersamaan yang telah diberikan kepada peneliti menjadikan sebuah kebaikan yang akan didapatkan kelak.
14. Terakhir terimakasih kepada diri sendiri karena tidak memutuskan untuk berhenti dan sudah berjuang sampai titik ini. Tetap semangat dan tabah dalam melewati setiap ujian kehidupan.

Penulis haturkan kepada semua yang memberi sumbangsih atas penyelesaian proses pendidikan peneliti pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juli 2025



Iwan Aulia

20102040088

## ABSTRAK

Iwan Aulia (20102040088), *Analisis Operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah*, Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam menunjang pelayanan pendaftaran jemaah di PLHUT Aceh Tengah. Sistem ini memiliki peran strategis dalam menjamin keakuratan data, efisiensi administrasi, serta peningkatan kualitas layanan. Namun, hasil pra wawancara menunjukkan adanya kendala seperti kesalahan pencatatan, verifikasi identitas yang kurang tepat, dan keterbatasan infrastruktur terutama pada kestabilan jaringan internet. Kondisi tersebut menghambat kelancaran pelayanan, sehingga diperlukan analisis untuk menemukan faktor penyebab dan solusi agar efektivitas sistem meningkat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta diuji dengan triangulasi untuk menjaga keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional SISKOHAT di PLHUT Aceh Tengah telah terlaksana dengan baik melalui aspek desain pelayanan, manajemen kualitas, desain proses, kapasitas, tata letak, sumber daya manusia, dan pemeliharaan sistem. Penerapan SISKOHAT membuat pelayanan pendaftaran haji menjadi lebih terstruktur, efisien, dan transparan. Dengan dukungan fasilitas dan teknologi digital yang memadai, PLHUT Aceh Tengah mampu memberikan pelayanan optimal dan profesional sesuai standar Kementerian Agama.

**Kata Kunci :** Analisis Oprasional, Siskohat, Ibadah Haji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Kerangka Teori.....	12
F. Metodologi Penelitian .....	30
G. Sistematika Pembahasan .....	41

### **BAB II GAMBARAN UMUM PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH ACEH TENGAH**

A. Profil PLHUT Aceh Tengah .....	42
B. Visi dan Misi Kantor PLUHT Aceh tengah.....	43
C. Tugas Pokok dan Fungsi .....	44
D. Struktur Organisasi dan Lokasi Kantor PLHUT Aceh Tengah .....	45

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Desain Pelayanan .....	51
B. Manajemen Kualitas.....	55
C. Desain Proses dan Kapasitas.....	57

D.	Lokasi.....	59
E.	Desain Tata Letak .....	61
F.	Sumber Daya Manusia dan Desain Pekerjaan .....	62
G.	Manajemen Aliran Persedian Pemasok.....	64
H.	Persediaan .....	66
I.	Penjadwalan .....	68
J.	Pemeliharaan.....	70

#### **BAB IV PENUTUP**

A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran.....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 76**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber .....	39
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik .....	40
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PLHUT Aceh Tengah .....	46



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Ibadah Haji merupakan salah satu rukun islam kelima (terakhir), yang bermaksud berkunjung ke tanah suci (Baitullah) untuk melaksanakan serangkaian amal ibadah sesuai dengan syarat, rukun, dan waktu yang telah ditentukan.<sup>2</sup> Melaksanakan ibadah haji merupakan dambaan bagi seluruh umat muslim, akan tetapi ibadah haji ditentukan kepada muslim yang mampu.

Indonesia adalah negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia, mencapai 120 ribu orang. Setiap tahun, pendaftaran jemaah haji terus meningkat, menyebabkan antrean keberangkatan semakin panjang dan waktu tunggu rata-rata mencapai 24 tahun. Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia memiliki legalitas yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Kementerian Agama (Kemenag) RI dan Kementerian Luar Negeri (Kemenlu), yang bekerja sama dalam merancang serta mengatur jalannya ibadah haji. Proses ini bertujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi jemaah haji Indonesia dengan mengedepankan prinsip amanah, transparansi, keadilan, serta tanggung jawab.

Saat ini, perusahaan, termasuk biro penyelenggara haji dan umrah, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara profesional sesuai dengan bidangnya. Inovasi menjadi faktor penting bagi setiap perusahaan, baik

---

<sup>2</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol. 4:1 (2018), hlm. 38.

publik maupun swasta, dalam menghadapi dampak globalisasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku bagi biro penyelenggara haji dan umrah sebagai perusahaan swasta yang berperan dalam membantu masyarakat melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Maka dari pada itu, dibutuhkannya manajemen operasional yang merupakan bidang ilmu yang membahas tentang dunia bisnis. Saat ini, sektor bisnis yang berfokus pada penyediaan jasa mengalami pertumbuhan yang pesat. Untuk menghadapi hal ini, sebuah biro atau agen layanan jasa perlu menciptakan inovasi baru atau meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada dengan menyesuaikan diri terhadap perubahan zaman yang berlangsung dengan sangat cepat.<sup>3</sup>

Informasi dan teknologi merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh manusia, karena informasi merupakan suatu kebutuhan primer. Tanpa informasi sulit bagi manusia dalam mencari suatu informasi, terlebih lagi seiring dengan kecanggihan teknologi semakin mempermudah memperoleh informasi dari berbagai sumber untuk memperoleh kepentingan terutama dalam berbagai pengambilan keputusan di dalam suatu perusahaan, itulah sebabnya sangat dirasakan pentingnya mengelola informasi secara terintegrasi pada setiap organisasi perusahaan.

---

<sup>3</sup> Farich Khanani, Airlangga Bramayudha, "Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah saat Pandemi Covid-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 0:2 (2022), hlm. 24.

Seiring berubahnya zaman dengan fenomena perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi di tanah air, pola kehidupan bermasyarakat dalam berinteraksi, terutama hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut agar melakukan revitalisasi sistem pelayanannya, yang mana harus dapat memberikan akses informasi secara terbuka bagi setiap orang atau transparan.

Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah. Dampak besar yang sangat dirasakan akibat minimnya teknologi pendataan dan pengolahan data dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu terjadinya peristiwa tragedi kecelakaan di Terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, 649 jiwa diantaranya adalah jemaah haji asal Indonesia. Pemerintah mengalami kesulitan dalam identifikasi pendataan korban, serta sulitnya menginformasikan musibah kepada keluarga korban karena teknologi informasi yang masih manual.<sup>4</sup>

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang memberikan akses luas bagi semua orang, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji yang memerlukan penyampaian infomasi yang efisien, diperlukan sebuah sistem atau teknologi informasi yang terintergrasi, yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sebelum berjalanannya SISKOHAT, Pemerintah, khususnya Kementerian Agama, mengelola informasi atau data calon Jemaah haji secara

---

<sup>4</sup> Ahmad Faqih Mauludi, “Efektivitas Penggunaan Siskohat dalam Pelayanan Haji”, Skripsi(Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah 2020), hlm. 5.

manual pada tahun 1990-an. Pada tahun 1992. Langkah dimajukan dengan penggunaan computer, namun proses tersebut masih dilakukan secara sederhana dan tidak real-time.<sup>5</sup>

Siskohat telah mengalami perubahan secara bertahap dan berkelanjutan. Dengan berkembangnya teknologi dan sistem informasi dalam proses pendaftaran jemaah haji yang semakin modern, kebutuhan akan sistem pengelolaan daftar tunggu yang semakin panjang menjadi sangat mendesak. Pemerintah terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pada tahun 1995 ketika Kemenag bekerja sama dengan maskapai Garuda Indonesia untuk membangun sistem utama Siskohat yang terhubung dengan 7 bank BPS Bipih. Selanjutnya, pengembangan bertahap dilakukan pada tahun 2010 oleh Kemenag pusat dengan meluncurkan Siskohat generasi pertama, yang kemudian disempurnakan dengan generasi kedua pada tahun 2014. Sistem ini memungkinkan pendaftaran jemaah haji secara online dan real-time, serta melibatkan penambahan bank BPS Bipih.<sup>6</sup>

Pelayanan Siskohat merupakan wujud pengupayaan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada calon jamaah haji karena haji itu sangat kompleks dilihat dari jumlah calon jamaah haji yang sangat banyak dengan perbedaan usia, pendidikan, bahasa, dan budaya. Selain itu, perjalanan ibadah haji yang berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lainnya dengan

---

<sup>5</sup> Tata Sukayat, Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama (Bandung: Simbiosa Rekatama Media,2016), hlm. 92-93.

<sup>6</sup> Ilham Syafii, “Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi SISKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020”, Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 8:2, (2022), hlm. 228.

waktu yang cukup lama serta pelaksanaan ibadah yang jamaahnya datang dari seluruh penjuru dunia, bukan hanya dari Indonesia.

Manajemen operasional sangat penting dalam menjalankan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) karena sistem ini membutuhkan pengelolaan yang teratur dan efisien. Dengan manajemen yang baik, semua komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan tenaga kerja dapat bekerja dengan lancar. Hal ini memastikan data jemaah haji diproses dengan tepat, informasi tersedia secara cepat, dan kebutuhan perjalanan haji terpenuhi tanpa hambatan. Selain itu, manajemen operasional membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan kenyamanan jemaah, sehingga pelaksanaan ibadah haji menjadi lebih mudah dan terpercaya.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, sebagai instansi yang bertugas menyelenggarakan Haji dan Umrah di Indonesia, bertanggung jawab untuk memberikan pelatihan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah di Indonesia. Pada tahun 2023, Indonesia memperoleh kuota haji sebanyak 221.000 jemaah, ditambah dengan 8.000 kuota tambahan. Kuota haji 2023 terdiri dari 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Dalam penyelenggaraan haji tahun 2023, tidak ada kebijakan regulasi usia jemaah, sehingga sekitar 67.000 jemaah haji lanjut usia diberangkatkan. Hal ini menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk tetap

melaksanakan berbagai pelayanan kesiapan terhadap jemaah haji di Indonesia, khususnya dalam menyediakan pelayanan haji yang adil dan ramah lansia.<sup>7</sup>

Hasil pra wawancara skripsi, peneliti mengidentifikasi beberapa kesalahan yang perlu diteliti lebih lanjut pada PLHUT Aceh Tengah, khususnya dalam pencatatan dan verifikasi data pada Siskohat. Kesalahan tersebut meliputi ketidaksesuaian data pribadi, kesalahan penulisan nama, serta ketidakakuratan nomor identitas. Selain itu, perlu dilakukan analisis terhadap kendala infrastruktur teknologi, terutama terkait akses internet yang belum stabil, yang dapat mempengaruhi proses verifikasi dan pencatatan data. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami penyebab utama permasalahan ini serta mencari solusi yang tepat guna meningkatkan akurasi dan efisiensi sistem.<sup>8</sup>

PLHUT Aceh Tengah harus lebih memperhatikan data-data jemaah dengan teliti agar data jemaah tidak salah. Maka diperlukan sistem yang akurat agar data jemaah tidak salah, maka pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Analisis Operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Jemaah”**

---

<sup>7</sup> Kementerian Agama, <https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing> diakses tanggal 5 Mei 2024 pukul 20:58 WIB.

<sup>8</sup> Pra Wawancara Skripsi dengan Bapak Ahmad Marjan via Panggilan Video pada tanggal 8 Januari 2025 Pukul 10.30 WIB.

## **Haji Di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Analisis Operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Aceh Tengah?.

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana analisis operasional sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji di kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) di Aceh Tengah.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah keilmuan dalam bidang keilmuan manajemen operasional siskohat khususnya dalam aspek pendaftaran haji. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya mengenai operasional SISKOHAT di PLHUT.

### b. Manfaat Praktis

Dapat sebagai acuan bagi Lembaga untuk meningkatkan Analisis Operasional pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

## D. Kajian Pustaka

Dari beberapa hasil penelitian yang peneliti baca, peneliti banyak mendapatkan apa saja yang harus diperhatikan dan selanjutnya menjadi bahan perbandingan. Guna menghindari kesamaan dan plagiasi, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi Ahmad Faqih Mauludi “Efektivitas penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan obyek di Kantor Ditjen PHU Kementerian Agama RI. Hasil penelitian ini yaitu, SISKOHAT telah berjalan dengan sangat efektif karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga ahli dan SOP yang berlaku serta posisi SISKOHAT sebagai support system penyelenggaraan haji yang vital serta pembaharuan sistem yang harus dilakukan seiring perkembangan teknologi yang semakin maju. Pada penelitian ini memiliki persamaan diantaranya topik, metode penelitian, subjek penelitian dan fokus hasil pada pembahasan SISKOHAT. Sementara

itu, penelitian yang dilakukan peneliti tidak hanya mengeksplorasi bagaimana efektivitas SISKOHAT, tetapi juga mengidentifikasi berbagai hambatan khususnya pada manajemen operasional SISKOHAT tersebut.<sup>9</sup>

2. Jurnal Ilham Syafii, “Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020” Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pengawasan yang dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta terkait pengelolaan data dan informasi pendaftaran haji. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan, Kanwil Kemenag DIY melaksanakan pengawasan pendaftaran jemaah haji melalui aplikasi Siskohat berbasis web. Bentuk pengawasan dilakukan dengan memonitoring pada setiap pendaftaran haji di Kantor Kemenag. Terkait dengan adanya kendala sebagai wujud optimalisasi pelayanan ibadah haji. Pada penelitian ini memiliki persamaan diantaranya tema penelitian yang sama membahas SISKOHAT, dan metode penelitian. Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan peneliti saya adalah, penelitian ini berfokus pada pengawasan yang dilaksanakan dengan online sehingga adanya bentuk koreksi dan analisis penyimpangan bagi pelayanan haji dapat optimal, sedangkan penelitian saya berfokus pada bagaimana berjalannya SISKOHAT pada pelayanan jemaah haji dengan objek yang berbeda.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 7

<sup>10</sup> Ilham Syafi'i, “Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. Jurnal MD: Manajemen Dakwah, Vol. 8:2 (2022), hlm. 231

3. Skripsi Farich Khanani “Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah saat Pandemi Covid-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan”. Skripsi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan obyek di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan. Hasil penelitian ini adalah penerapan manajemen operasional pada penyelenggara umrah di masa pandemi telah diterapkan dengan baik atas dasar fungsi manajemen operasional. Pada penelitian ini memiliki persamaan diantaranya tema penelitian, dan metode penelitian. Perbedaan pada penelitian ini dan penelitian saya adalah, penelitian ini membahas bagaimana penerapan manajemen operasional ibadah umrah saat pandemi Covid-19, sedangkan penelitian saya meneliti tentang manajemen operasional SISKOHAT yang ada di PLHUT Aceh Tengah dengan menggunakan teori Jay Heizer.<sup>11</sup>
4. Skripsi Rosmilasari “Manajemen Operasional dalam Pengembangan Program Kerja di Masjid Al-Irsyad Parepare”. Penelitian menggunakan metode kualitatif yang bersifat dekriptif di Masjid Al-Irsyad Ujung Baru Kota Parepare. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen operasional dalam pengembangan program kerja yaitu adanya perencanaan operasional, persedian fasilitas, administrasi pengelolaan, pengendalian mutu terpadu, pemeliharaan fasilitas dan teknik merancang jaringan kerja yang sangat membantu dalam pengembangan program kerja di masjid Al-Irsyad. Pada penelitian ini memiliki persamaan diantaranya tema penelitian,

---

<sup>11</sup> Farich Khanani, Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah saat Pandemi Covid-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan. Skripsi (Surabaya: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya(2022), hlm. 6

dan metode penelitian dan hasil pembahasan. Sementara itu, Penelitian ini hanya merujuk pada pembahasan tentang manajemen operasional dalam pengembangan program kerja, sedangkan penelitian saya membahas dan mengoksplosiasi pada manajemen operasional SISKOHAT.<sup>12</sup>

5. Jurnal Ardi Suzami, Chairul Hudaya dan Radianto “Penerapan Sistem Komputerasisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa” Yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) terhadap peningkatan layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, jenis data yang digunakan yaitu data primer. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penerapan Siskohat berpengaruh sebesar 82,1% terhadap peningkatan layanan haji bagi calon jemaah haji, berpengaruh sebesar 57,3% bagi masyarakat umum, dan berpengaruh sebesar 52,6% bagi petugas/pengelola SISKOHAT. Sisanya sebesar 17,9% pada calon jemaah haji, 42,7% pada masyarakat umum, dan 47,4% pada petugas/pengelola SISKOHAT dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini memiliki persamaan diantaranya tema penelitian yang sama membahas SISKOHAT, dan fokus pembahasan. Sementara itu, penelitian ini menekankan hasil kuantitatif dengan angka persentase yang

---

<sup>12</sup> Rosmilasari, Manajemen Operasional dalam Pengembangan Program Kerja di Masjid Al- Irsyad Parepare. Skripsi (Parepare: Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare 2021). hlm. 9

menunjukkan seberapa besar pengaruh SISKOHAT terhadap peningkatan layanan haji. Sedangkan penelitian saya menyoroti manajemen operasional SISKOHAT di PLHUT Aceh Tengah yang memiliki beberapa kendala dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.<sup>13</sup>

Berdasarkan kajian pustaka di atas dapat disimpulkan bahwa memiliki pesamaan dalam penelitian yaitu membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah bagaimana Manajemen Operasional SISKOHAT dalam pendaftaran haji di PLHUT Aceh Tengah. Perbedaanya lebih tertuju pada tema, subjek, dan objek dilakukannya penelitian.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Manajemen Operasional**

#### **a. Pengertian Manajemen Operasional**

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno management yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut Manullang yang dikutip oleh Ratminto mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ardi Suzami, Chairul Hudaya dan Radianto, "Penerapan Sistem Komputerasisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa". Jurnal Tambora, Vol. 5:2 (2021). hlm. 201.

<sup>14</sup> Setyabudi Indartono, Pengantar Manajemen: Character Inside (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), hlm. 1.

Jay Haizer dan Berry Render menerangkan, bahwasanya manajemen operasional yakni rangkaian kegiatan yang menciptakan kualitas pada wujud barang maupun jasa melalui mengubah input ke output.<sup>15</sup> Fokus utama dari manajemen operasional adalah bagaimana mengubah berbagai input, seperti tenaga kerja, modal, energi, material, dan informasi, menjadi output yang bernilai berupa produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Selain itu, manajemen operasional diartikan menjadi prosedur perubahan. Pada pengoperasionalan dijalankan prosedur perubahan melalui mengubah input ke output. Input bisa mencakup konsumen, bahan baku, dan produk yang asalnya pada sistem lainnya. Prosedur perubahan bisa dilihat menjadi aktivitas value chain pada pemasok menuju konsumen.<sup>16</sup>

Manajemen operasional tidak hanya berkaitan dengan proses produksi, tetapi juga dengan bagaimana organisasi dapat mencapai efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menggunakan sumber daya seminimal mungkin, sementara efektivitas lebih menekankan pada kemampuan menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan standar dan harapan pelanggan. Dengan

---

<sup>15</sup> Ratminto, Winarsih, Atik Septi, "Manajemen Pelayanan" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

<sup>16</sup> Jay Heyzer, Barry Rander, Manajemen Operasional, (2009), hlm. 4.

demikian, manajemen operasional memegang peranan penting dalam menjaga kualitas, biaya, kecepatan, dan fleksibilitas suatu organisasi.

Selain itu, Heizer dan Render juga menekankan bahwa manajemen operasional merupakan fungsi inti yang berhubungan langsung dengan daya saing perusahaan. Dengan manajemen operasional yang baik, organisasi mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui inovasi produk, perbaikan berkelanjutan, dan pelayanan yang optimal. Oleh sebab itu, bidang ini bukan hanya sekadar aktivitas teknis, tetapi juga strategi yang menentukan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan global.

Herjanto menjelaskan, bahwasanya manajemen operasi yakni sebuah aktivitas yang kaitannya pada penciptaan produk maupun kombinasi. Dengan prosedur perubahan pada sumber daya pembuatan ke pengeluaran yang diharapkan. Manajemen operasional yakni memiliki aspek aktivitas yang dijalankan melalui pengkoordinasian seluruh aktivitas serta sumber daya guna suatu pencapaian.<sup>17</sup>

### b. Tujuan Manajemen Operasional

Tujuan utama manajemen operasional adalah menciptakan barang dan jasa dengan kualitas tinggi melalui pengelolaan proses produksi yang efektif. Dengan adanya sistem manajemen operasional, sebuah organisasi dapat memastikan bahwa setiap tahapan produksi

---

<sup>17</sup> Herjanto, Manajemen Operasi, (Jakarta: PT Grasindo, 1997), hlm. 4.

berjalan sesuai standar sehingga menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini berarti, manajemen operasional tidak hanya berfokus pada menghasilkan produk, tetapi juga menjaga mutu dan konsistensi layanan.

Selain itu, tujuan manajemen operasional adalah mencapai efisiensi penggunaan sumber daya. Efisiensi ini terlihat dari bagaimana perusahaan mampu memanfaatkan tenaga kerja, material, mesin, dan teknologi dengan sebaik mungkin untuk menekan biaya tanpa mengurangi kualitas. Dengan pengelolaan yang tepat, organisasi bisa meningkatkan produktivitas, mengurangi pemborosan, serta memastikan bahwa setiap proses memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Tujuan lain yang ditekankan oleh Heizer dan Render adalah menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Melalui perencanaan dan pengendalian operasional yang baik, perusahaan dapat memberikan produk atau jasa yang lebih cepat, lebih murah, lebih berkualitas, dan lebih fleksibel dibandingkan pesaingnya. Dengan demikian, manajemen operasional bukan sekadar fungsi teknis, melainkan bagian dari strategi organisasi untuk bertahan dan berkembang dalam persaingan global.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 5.

Menurut Jay Heizer dan Bary Render terdapat tujuan manajemen operasional dalam sebuah lembaga atau perusahaan yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi atau kemampuan untuk mencapai tujuan dengan sedikit atau tanpa pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya, baik itu tenaga kerja, bahan baku, maupun teknologi.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, mencakup penerapan standar kualitas yang tinggi serta berupaya untuk meminimalkan cacat dan kesalahan dalam produksi.
3. Memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Fokus pada kepuasan pelanggan penting untuk menjaga loyalitas dan reputasi perusahaan.
4. Mengawasi dan mengontrol proses produksi untuk memastikan bahwa semua tahapan berjalan sesuai rencana dan standar yang ditetapkan.
5. Mendorong inovasi dalam proses dan produk untuk tetap kompetitif di pasar. Ini termasuk penggunaan teknologi baru dan pengembangan metode produksi yang lebih baik.
6. Mampu beradaptasi dengan perubahan permintaan pasar dan kondisi eksternal. Manajemen operasional harus mampu mengubah proses dan alokasi sumber daya dengan cepat sesuai kebutuhan.

Dengan demikian, manajemen operasional harus berfokus pada pengelolaan dan peringkatan berbagai aspek di atas untuk mencapai tujuan strategis organisasi secara keseluruhan.

### c. Aspek-Aspek Manajemen Operasional

Menurut Jay Heizer dan Barry Render, manajemen operasional memiliki beberapa aspek penting yang menjadi fokus utama dalam pengelolaannya. Salah satu aspek utamanya adalah perancangan produk dan jasa, yaitu bagaimana organisasi menciptakan output yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam hal ini, manajemen operasional harus mampu mengidentifikasi tren, menyesuaikan desain produk, serta memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memiliki nilai tambah bagi pelanggan.<sup>19</sup>

Aspek berikutnya adalah manajemen kualitas dan proses, yang mencakup bagaimana organisasi menjaga standar mutu serta merancang proses kerja yang efisien. Kualitas yang terjamin akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, sedangkan proses yang baik mampu mengurangi biaya dan waktu. Selain itu, terdapat aspek perencanaan kapasitas, lokasi, dan tata letak fasilitas, yang menentukan bagaimana sumber daya dialokasikan dan diorganisasikan agar operasional berjalan lancar. Pengelolaan tenaga kerja juga termasuk aspek penting karena sumber daya manusia menjadi penggerak utama seluruh aktivitas operasional.

Selanjutnya, aspek yang tidak kalah penting adalah manajemen persediaan, rantai pasok, dan penjadwalan. Manajemen persediaan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 9

berhubungan dengan pengendalian stok bahan agar tidak berlebihan maupun kekurangan. Rantai pasok (supply chain) memastikan keterhubungan antara pemasok, perusahaan, dan konsumen berjalan efektif. Sedangkan penjadwalan berfungsi untuk mengatur waktu produksi, pelayanan, maupun penggunaan sumber daya secara tepat. Semua aspek ini saling berkaitan dan menjadi dasar agar organisasi dapat mencapai efisiensi, efektivitas, dan daya saing yang berkelanjutan.

Terdapat beberapa aspek keputusan yang memiliki peran sangat penting dalam manajemen operasional. Jay Heizer dan Bary Render mengatakan terdapat 10 aspek keputusan yang harus dimiliki manajemen operasional untuk membantu mobilitas manajemen operasional, aspek tersebut adalah:<sup>20</sup>

### 1) Desain Pelayanan dan Produk

Perancangan produk berbentuk barang ataupun jasa menetapkan sebagai proses transformasi yang akan dilakukan. Keputusan biaya produksi, kualitas barang yang akan diproduksi, dan sumber daya manusia bergantung pada keputusan perancangan.

Proses perancangan biasanya menghasilkan keputusan batasan biaya produksi rendah dan kualitas produksi yang tinggi.

---

<sup>20</sup> Herjanto, Manajemen Operasi, (Jakarta: PT Grasindo, 1997), hlm. 4.

Aspek ini berhubungan dengan perancangan produk atau layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus mampu menciptakan barang atau jasa yang memiliki nilai tambah, fungsional, dan dapat memenuhi permintaan pasar. Desain yang baik akan menentukan kualitas, biaya produksi, serta daya saing produk di pasar.

## 2) Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas adalah suatu pendekatan menyeluruh yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk maupun jasa secara berkesinambungan. Manajemen kualitas mencakup seluruh aktivitas organisasi, mulai dari desain, proses produksi, hingga pelayanan, dengan tujuan meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan standar mutu yang konsisten. Dengan demikian, kualitas tidak hanya dipandang sebagai tanggung jawab bagian tertentu, tetapi menjadi komitmen seluruh elemen organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif.

## 3) Desain Proses dan Kapasitas

Keputusan yang diambil membuat manajemen mengambil komitmen dalam hal teknologi, kualitas, sumber daya, manusia yang digunakan, dan maintenance yang spesifik. Komitmen

penggunaan modal ini akan menentukan biaya dasar suatu perusahaan.

#### 4) Lokasi

Pemilihan lokasi berpengaruh besar terhadap biaya operasional dan akses pasar. Lokasi yang tepat akan memudahkan distribusi, mengurangi biaya transportasi, serta meningkatkan kedekatan dengan pelanggan maupun pemasok. Oleh karena itu, strategi lokasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional.

#### 5) Desain Tata Letak

Tata letak yang efektif dapat meningkatkan kelancaran aliran material, informasi, maupun tenaga kerja. Desain layout harus memperhatikan efisiensi ruang, kenyamanan, serta keamanan, sehingga mampu mendukung produktivitas dan mengurangi hambatan dalam proses operasional.

Kapasitas yang dibutuhkan, keputusan teknologi, tingkat karyawan, aliran bahan baku, dan kebutuhan persediaan akan menentukan tata letak.

#### 6) Sumber Daya Manusia dan Desain Pekerjaan

Manusia merupakan bagian integral dari seluruh rancangan sistem-sistem. Atas hal itu, kualitas lingkungan kerja, bakat dan

keahlian yang dibutuhkan, dan upah harus ditetapkan dengan jelas dan tepat.

Aspek ini menekankan pentingnya mengelola tenaga kerja secara optimal. HR dan desain pekerjaan meliputi perencanaan tugas, pembagian tanggung jawab, pelatihan, serta motivasi agar karyawan bekerja produktif. SDM yang terkelola dengan baik akan meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan kerja.

#### 7) Manajemen Aliran persediaan Pemasok

Keputusan ini menjelaskan apa yang harus diproduksi dan apa yang harus dibeli, pertimbangannya ada pada kualitas, pengiriman, dan inovasi. Semuanya harus pada tingkat harga yang memuaskan. Kepercayaan antara pembeli dan penjual harus terbangun untuk proses pembelian yang efektif.

#### 8) Persediaan

Keputusan persediaan bergantung pada kepuasan pelanggan, pemasok, perencanaan produksi, dan sumber daya manusia. Kebergantungan itu berimbang pada optimalnya persediaan.

Persediaan harus dikelola dengan cermat agar tidak berlebihan maupun kekurangan. Manajemen persediaan memastikan bahan baku, barang setengah jadi, maupun barang jadi tersedia sesuai kebutuhan produksi dan permintaan pasar.

Pengendalian persediaan yang tepat akan menekan biaya sekaligus menjaga kelancaran operasi.

#### 9) Penjadwalan

Penjadwalan bertujuan mengatur waktu produksi, penggunaan mesin, tenaga kerja, dan fasilitas agar berjalan optimal.

Jadwal yang baik akan meningkatkan produktivitas, meminimalkan keterlambatan, serta memastikan proses produksi dan layanan berjalan tepat waktu sesuai target.

Pada keputusan ini harus lebih dulu menetapkan dan mengendalikan permintaan sumber daya manusia dan fasilitas. Baru lah jadwal produksi akan dapat berjalan secara efisiensi dan mampu untuk terus dikembangkan.

#### 10) Pemeliharaan

Aspek pemeliharaan berfungsi menjaga fasilitas, mesin, dan sistem tetap dalam kondisi optimal. Pemeliharaan yang baik dapat mencegah kerusakan, mengurangi downtime, dan memperpanjang usia peralatan. Dengan demikian, keberlangsungan operasional dapat terjamin tanpa gangguan berarti.

Keputusan yang dibuat harus pada tingkat kehandalan dan stabilitas yang diinginkan. Pembuatan sistem dibutuhkan untuk menjaga kehandalan dan stabilitas tersebut.

## 2. Siskohat

### a. Pengertian Siskohat

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu. Teori sistem umum yang pertama kali diuraikan oleh Kenneth Boulding terutama menekankan pentingnya perhatian terhadap setiap bagian yang membentuk sebuah sistem. Teori sistem menyatakan bahwa setiap unsur pembentuk organisasi adalah hal yang penting dan harus mendapat perhatian yang utuh supaya manajer dapat bertindak lebih efektif. Yang dimaksud unsur atau komponen pembentuk organisasi di sini bukan hanya bagian-bagian yang tampak secara fisik, tetapi juga hal-hal yang mungkin bersifat abstrak atau konseptual seperti misi, kegiatan, kelompok informal, dan lain-lainnya.

Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu sistem dan dasar manila keberhasilan suatu sistem dan dasar bagi dilakukannya suatu pengendalian.

Informasi itu sendiri adalah data yang sudah diolah dengan cara tertentu sesuai dengan bentuk yang diperlukan. Dengan perkembangan teknologi alat pengolah data sampai ke pada komputer dewasa ini, maka data dapat diolah menjadi informasi sesuai keperluan tingkat manajemen organisasi. Dengan demikian unit organisasi dapat mencapai tujuannya masing-masing sehingga secara keseluruhan organisasi akan dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Sistem informasi merupakan bagian dari keseluruhan struktur dan proses organisasi. Berdasarkan atas sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian bagaimana input yang ada diolah menjadi output ketika teknologi mengalami perubahan. Sedangkan dari sudut pandang perilaku menekankan bahwa sistem informasi baru, atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan penyusunan kembali mesin dan pekerja teknisnya, sehingga sistem informasi tersebut akan merubah keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan selama periode yang panjang. Perubahan teknologi yang terjadi menuntut perubahan dalam siapa yang memiliki, siapa yang mempunyai hak untuk mengakses dan meng-update informasi tersebut, dan siapa yang akan mengambil keputusan, kapan dan bagaimana hal tersebut terjadi.

Sistem komputerisasi adalah penggunaan komputer sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogramkan

sebelumnya, pengolahan data ini di mulai dengan perekaman data hingga pada pencetakan laporan. Pengolahan data secara komputerisasi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, keuntungan tersebut dapat ditinjau dari beberapa penyajian laporan yang lebih cepat dan akurat. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disebut dengan SISKOHAT adalah sistem pengolahan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.<sup>21</sup> Adapun manfaat dan kemudahan yang ditawarkan sistem komputerisasi haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, antara lain pada waktu yang bersamaan(real time) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH.<sup>22</sup> Pertama, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun(non stop), kedua, ketersediaan data base jamaah haji yang semakin terstruktur, ketiga, kemudahan dan keceptan layanaan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada public.

SISKOHAT merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengelola berbagai data serta

---

<sup>21</sup> Beny Witjaksono, “Analisis Kelayakan Investasi Keuangan Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Tingkat Imbal Hasil Badan Pengelola Keuangan Haji (Bpkh)”, Vol. 27:1 (2020), hlm.30.

<sup>22</sup> Ardi Suzami, Chairul Hudaya, And Rodianto, “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”, Jurnal Tambora, Vol. 5:2 (2021), hlm.97.

informasi terkait penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, mencakup proses pendaftaran, pembatalan, hingga pelunasan. Selain itu, sistem ini juga berfungsi untuk melakukan validasi data jemaah haji. Saat ini, SISKOHAT telah mengalami perkembangan, khususnya dalam pencatatan transaksi keuangan terkait pendaftaran, pelunasan, maupun pembatalan keberangkatan. Lebih jauh, sistem ini telah terhubung dengan layanan penerbangan haji untuk penyusunan pra-manifest, sektor perbankan dalam hal mutasi keuangan, serta berbagai instansi haji di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.<sup>23</sup>

Lahirnya SISKOHAT yaitu setelah terjadinya peristiwa tragedi kecelakaan di Terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, 649 jiwa diantaranya adalah jemaah haji asal Indonesia. Lahirnya SISKOHAT pada tragedi ini dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa ini pada tahun 1990. Pada akhirnya dampak besar yang sangat dirasakan akibat masih minimnya teknologi pendataan dan pengolahan data dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Sebagai respon terhadap kondisi tersebut, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama bersama pihak terkait mengembangkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada tahun 1993.

---

<sup>23</sup> M. Noor Fuadi, “Analisis Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara”, Jurnal Administrasi Negara, Vol. 6, No. 1, (2024), hlm.345.

Sistem ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, akurasi, dan efisiensi dalam pengelolaan data jamaah haji mulai dari pendaftaran, administrasi, keberangkatan, hingga pemulangan. Kehadiran SISKOHAT menjadi inovasi besar yang mampu meminimalisir kesalahan data, mempercepat proses pelayanan, dan memperkuat koordinasi antar lembaga. Dengan demikian, tragedi Mina menjadi pelajaran berharga yang mendorong lahirnya transformasi digital dalam manajemen haji di Indonesia.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mulai digunakan di Indonesia pada tahun 2010 dengan versi pertama, yaitu SISKOHAT Gen-1. Kehadiran sistem ini ditujukan untuk mengatasi kendala pelayanan informasi dan pengolahan data jemaah haji yang sebelumnya masih manual, seperti dokumentasi, pengarsipan, hingga pengelolaan keuangan yang sulit diawasi dengan cepat. Namun, pada tahap awalnya, SISKOHAT Gen-1 belum mampu memberikan pelayanan optimal karena prosesnya masih memakan waktu lama. Oleh karena itu, pada tahun 2014 dilakukan pengembangan dengan meluncurkan SISKOHAT Gen-2 yang lebih efisien, di mana proses pendaftaran yang sebelumnya membutuhkan 4 tahap disederhanakan menjadi 2 tahap. Kemudian, pada 2016 hadir SISKOHAT Gen-2 Versi 3 dengan tambahan fitur *biometric* untuk meningkatkan akurasi data. Selanjutnya, sejak 2021 semua dokumen calon jemaah haji wajib diunggah ke dalam sistem SISKOHAT Gen-2

Versi 3 agar keamanan data lebih terjamin dan integrasi informasi dapat berjalan menyeluruh.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) juga dapat diartikan menjadi sebuah alat untuk mengemangangkan sistem pendataan pelayanan ibadah haji dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Tujuan utama sistem ini adalah untuk menyediakan informasi terkait penyelenggaran ibadah haji serta mendukung proses transisi dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Namun, peralihan ini tidak serta merta menghapus sistem manual, melainkan dilakukan secara bertahap dengan mempersiapkan kondisi yang mendukung proses tersebut.

### **b. Prinsip-Prinsip Pelayanan SISKOHAT**

Prinsip pelayanan Siskohat yaitu:

a. Kesederhanaan merupakan pelayanan prima dengan secara langsung dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat meminta pelayanan.

b. Kejelasan merupakan memiliki cakupan dalam kejelasan pelayanan Siskohat yaitu:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan Siskohat

2) Prosedur dan tata cara pelayanan Siskohat unit kerja/jabatan memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian dari keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan Siskohat.

- c. Kepastian waktu adalah terdapat menyelesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan sebelumnya.
- d. Akurasi adalah produk terdapat diterima dengan benar, tepat, dan sah serta pegang teguh pada prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi.
- e. Keamanan adalah mengandung arti bahwa proses yang dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- f. Tanggung jawab adalah atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan pelaksanaan pelayanan Siskohat harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediakan ruangan Siskohat.
- h. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan Siskohat yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat untuk melaksanakan Ibadah Haji melalui Aplikasi Siskohat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah memberikan pelayanan Siskohat memiliki bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan adalah memiliki tempat pelaksanaan pelayanan Siskohat harus tertib tersedia ruang tunggu, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas mendukung pelayanan seperti tempat parkiran, toilet, sarana ibadah.<sup>24</sup>

### **c. Dasar Hukum Siskohat**

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji terdapat beberapa peraturan yang mengatur tentang SISKOHAT yaitu:<sup>25</sup>

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dan jenis penelitian kualitatif, yaitu untuk memperoleh informasi tentang Analisi Operasional Sistem Informasi dan Komputerisasi

---

<sup>24</sup> Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana Muhibudin, Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), hlm. 58.

<sup>25</sup> Noor Hamid, Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah (Yogyakarta: Semesta Angkasa, 2020), 9.

Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah.

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta-fakta dan ciri-ciri suatu bidang tertentu.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang dijadikan sebagai narasumber pada sebuah penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah kepala seksi PLHUT, satu staff SISKOHAT, dan satu jemaah yang ada di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan topik masalah yang menjadi perhatian pada sebuah penelitian. Objek penelitian ini adalah bagaimana Analisis Operasional Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah.

## 3. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Lofland yang di kutip Lexy J. Moleong mendefinisikan

sumber data yang ada dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>26</sup>

Dalam penelitian ini digunakan beberapa sumber data, diantaranya sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data pokok dalam sebuah penelitian.

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian peneliti olah.<sup>27</sup> Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah satu kepala seksi PLHUT, satu staff SISKOHAT, dan satu jemaah yang ada di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah dengan melakukan wawancara dan observasi langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder diperoleh oleh penelitian dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua). Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 157.

<sup>27</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 137.

yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur yang erat kaitanya dengan objek penelitian.<sup>28</sup>

#### 4. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini bertempat di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah yaitu yang terletak di Jl. Terminal Paya Ilang, Kemili, Kec. Bebesen, Kabupaten Aceh Tengah, Aceh.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mempunyai peranan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam mencapai suatu penelitian, dalam arti bahwa berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung dari bentuk pengumpulan data yang dilakukan.<sup>29</sup>

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan metode pengumpulan data, yaitu:

##### a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>30</sup>

Dalam hal ini, peneliti berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan, metode ini peneliti gunakan untuk

---

<sup>28</sup> W. Gulo, Metodologi Penelitian (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 110.

<sup>29</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 197.

<sup>30</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, Metodologi Penelitian (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 70.

memperoleh data tentang Analisis Operasional Sistem Komputerisasi Haji dan Umrah (SISKOHAT) di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Aceh Tengah.

### **b. Wawancara**

Wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data di mana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara terbagi menjadi tiga jenis, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak terstruktur<sup>31</sup> Wawancara ini akan dilakukan peneliti dengan jenis wawancara terstruktur yaitu wawancara ini disebut juga wawancara terkendali, yang dimaksudkan adalah bahwa seluruh wawancara didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya.

Wawancara terstruktur ini mengacu pada situasi ketika seorang peneliti memberikan sederet pertanyaan kepada informan berdasarkan kategori-kategori jawaban tertentu atau terbatas. Namun, peneliti dapat juga menyediakan ruang bagi variasi jawaban, atau peneliti dapat juga menggunakan pertanyaan terbuka yang tidak menuntut keteraturan, hanya saja pertanyaan telah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti.

Penelitian ini, proses interview (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Manajemen Operasional

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 188.

Sistem Komputerisasi Haji dan Umrah (SISKOHAT) di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Aceh. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun informan yang peneliti akan wawancara antara lain, satu kepala seksi PLHUT, satu staff SISKOHAT, dan satu jemaah.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>28</sup> Dokumen dilakukan oleh peneliti sebagai bukti telah melaksanakan wawancara dan observasi. Peneliti memuat dokumentasi gambar, dan beberapa dokumentasi yang diberikan dari pihak Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Aceh.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>32</sup> Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data

---

<sup>32</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 89.

dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:

a. Koleksi data (Data Collection)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang dapat mendukung penelitian.

b. Reduksi data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan spolanya. Demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Jadi, reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 59.

yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

c. Penyajian data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

d. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, yang berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.<sup>34</sup>

## 7. Uji Keabsahan Data

Menurut Moleong yang disitasi oleh Muhammad Idrus, berpendapat bahwa pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang

---

<sup>34</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 321.

dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian.<sup>35</sup>

Oleh karena itu, setiap penelitian harus memiliki keabsahan data untuk dipertanggung jawabkan. Cara untuk menjaga keabsahan dalam penelitian ini yaitu melalui:<sup>36</sup>

- a. Perpanjangan pengamatan Penelitian ini akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh agar benar-benar sesuai dan untuk menemukan data-data yang baru.
- b. Meningkatkan ketekunan Peneliti akan mengamati secara lebih cermat dan berkesinambungan dengan meningkatkan ketekunan dalam pengumpulan data. Peneliti akan mengecek kembali apakah data yang ditemukan salah atau tidak.
- c. Triangulasi Dalam menguji keabsahan data yang ada pada peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik

spemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.

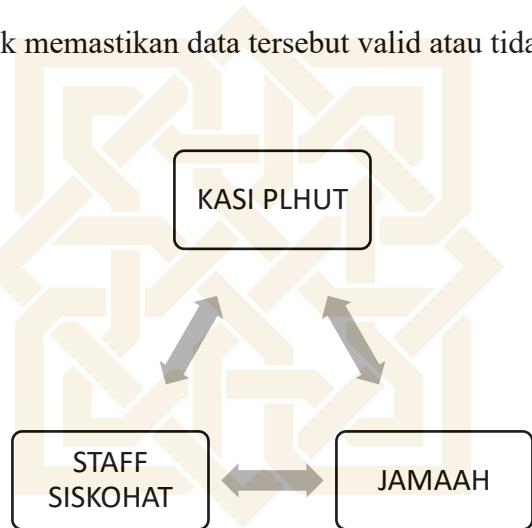
### 1) Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

---

<sup>35</sup> Muhammad Idrus, Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif ed. 2 (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

<sup>36</sup> Patton dikutip oleh Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1999), hlm. 247

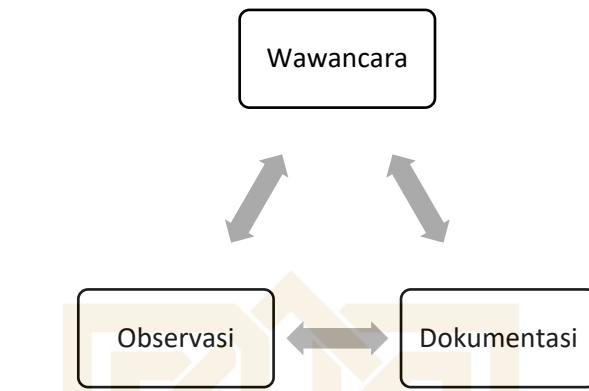
Triangulasi sumber data berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Pada tahap ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu kepala seksi PLHUT, satu staff SISKOHAT, dan satu jemaah untuk memastikan data tersebut valid atau tidak.



*Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber*

## 2) Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pada tahap ini peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.



*Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik*

Dalam triangulasi teknik peneliti akan melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur kepada KASI PLHUT, Staff SISKOHAT, dan Jemaah lalu observasi lapangan peneliti akan mampu memahami konteks data dalam situasi sosial. Dan dokumentasi proses pembuktian yang disadarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data, profil, dan analisis operasional SISKOHAT dalam pelayanan jemaah haji di PLHUT Aceh Tengah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai “Analisis Operasional Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah”. Yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak perusahaan KASI PLHUT Aceh Tengah, Staff SISKOHAT dan jemaah Haji. Maka peneliti menyimpulkan bahwa Analisis Operasional SISKOHAT yang dilakukan oleh Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan telah mengikuti peraturan pemerintah yang meliputi Desain pelayanan, Manajemen kualitas, Desain proses dan kapasitas, Lokasi dan desain tata letak, Sumberdaya manusia dan desain pekerjaan, Manajemen aliran dan persediaan pemasok, Persediaan, Penjadwalan dan pemeliharaan sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Aceh Tengah dalam melakukan Analisis Operasional SISKOHAT.

Berdasarkan pada berbagai aspek operasional yang diterapkan PLHUT Aceh Tengah, dapat juga disimpulkan bahwa analisis operasional di PLHUT Aceh Tengah telah berjalan dengan baik dan mengintegrasikan sistem layanan digital seperti SISKOHAT untuk memastikan kelancaran administrasi, penjadwalan, dan pelayanan kepada calon jemaah haji. Dengan lokasi yang

strategis, fasilitas gedung yang memadai, serta desain proses yang efisien dan ramah jemaah, PLHUT mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan nyaman bagi masyarakat.

Selain itu, dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih, manajemen persediaan yang terencana, serta pemeliharaan sistem yang rutin turut memperkuat kualitas layanan secara menyeluruh. Kolaborasi antara PLHUT, Kementerian Agama, dan pemasok lokal memastikan seluruh proses operasional berjalan tanpa hambatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan haji di Aceh Tengah.

## B. Saran

1. Untuk tidak terjadi kesalahan input data ke dalam SISKOHAT, disarankan adanya prosedur verifikasi berlapis, yaitu dengan mewajibkan pengecekan data oleh minimal dua petugas berbeda sebelum data dikirim ke sistem. Selain itu, penggunaan fitur validasi otomatis dalam aplikasi dan penyandingan data dengan dokumen asli secara menyeluruh juga harus diterapkan. PLHUT Aceh Tengah sebaiknya terus mengembangkan kapasitas gedung dan fasilitas layanan, terutama saat menghadapi lonjakan jumlah calon jemaah, agar proses pelayanan tetap cepat, nyaman, dan efisien tanpa menimbulkan antrian panjang.

2. Peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya membahas mengenai Efektivitas Pelayanan di PLHUT Aceh Tengah dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah dan Jemaah Haji.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik." *Jurnal Gerbang* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Faqih, Ahmad Mauludi, Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2020).
- Gulo, W., Metodologi Penelitian (Jakarta: PT. Grasindo, 2005). Herjanto, Manajemen Operasi, (Jakarta: PT Grasindo, 1997). Heyzer Jay and Berry Render, Manajemen Operasional.
- Heyzer, Jay, Barry Rander, Manajemen Operasional (2009). Idrus Muhammad, Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif ed. 2 (Yogyakarta: Erlangga, 2009).
- Indartono, Setyabudi, Pengantar Manajemen: Character Inside (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012).
- J. Moleong, Lexy, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010).
- Kementerian Agama, "Rampung Akhir Desember PLHUT Aceh Tengah" <https://aceh.kemenag.go.id/index.php/baca/rampung-akhir-desember-PLHUT-aceh-tengah-akan-jadi-etalase-kementerian-agama> diakses tanggal 20 September pukul 21.23 WIB.
- Kementerian Agama, Tuntunan Manasik Haji dan Umroh <https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing> diakses tanggal 5 Mei 2024 pukul 20:58 WIB.
- Khanani, Farich, Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah saat Pandemi Covid-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan. Skripsi (Surabaya: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya (2022).
- Mariani, "Manajemen Operasional pada Proses Produksi Perusahaan", *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol 2:1 (2022).
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi, Metodologi Penelitian (Jakarta: PT. Bumi Aksara, (2007). Noor Muhammad, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi* Vol. 4:1 (2018).
- Patton, dikutip oleh Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1999). Ratminto, Winarsih, Atik Septi, "Manajemen Pelayanan" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Rosmilasari, Manajemen Operasional dalam Pengembangan Program Kerja di Masjid Al-Irsyad Parepare. Skripsi (Parepare: Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare 2021).

- Shaummil, S. Faiq, Muhamad Rizal dkk, “Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk)”, *Jurnal Manajemen. Jurnal Manajemen*, Vol 11, No 2 (2021).
- Sabiq, Sayid, *Fiqh Sunnah 5*, (Jakarta: Cakrawala Publishing, 2009). Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015). Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Suzami, Ardi, Chairul Hudaya dan Radiano, “Penerapan Sistem Komputerasisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”. *Jurnal Tambora*, Vol. 5:2 (2021).
- Syafi'i, Ilham, “Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Jurnal MD: Manajemen Dakwah*, Vol. 8:2 (2022).
- Tata, Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media,2016).
- Witjaksono, Beny, “Analisis Kelayakan Investasi Keuangan Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Tingkat Imbal Hasil Badan Pengelola Keuangan Haji (Bpkh)”, Vol. 27:1 (2020).
- Zaenal, Mukarom dan Wijaya Laksana Muhibudin, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015).