

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan salah satu dari kelima aspek rukun Islam, yang mana tidak sempurna Islam seseorang yang mampu menunaikan haji sampai ia berhaji (Al- 'aqil, 1427 H: 7). Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai *istitho'ah* (mampu), disebut rangkaian suci karena seluruh rangkaian kegiatannya adalah ibadah (Syariati, 2000: 1).

Haji dalam masyarakat Islam pada umumnya dianggap sebagai *al-mu'tamar al-sanawi al-duali* yang sangat efektif. Karena hampir setiap pelosok dunia setiap tahun terwakili untuk hadir di Makkah (Mustofa, 2005: 26). Ibadah haji merupakan wujud nyata persaudaraan antara muslim dunia. Haji merupakan mu'tamar tahunan dan silaturahmi akbar, di mana mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi, program dan acuan memajukan Islam di negeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah (Shihab, 2000 : 32).

Pelayanan haji di Indonesia dari tahun ke tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan, diawali pada tahun 1990-an, dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol secara cepat yang kemudian menjadi

permasalahan penting. Pemerintah tidak mampu untuk mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota, dan keuangan haji.

Adanya peningkatan pendaftaran jamaah haji dari tahun ke tahun yang begitu pesat, serta pembatasan jamaah haji yang berangkat ke Tanah Suci Saudi Arabia menyebabkan penumpukan calon jamaah haji yang semakin bertambah panjang. Peningkatan jumlah pendaftar yang mencapai angka 458.650 jiwa di wilayah Jawa Barat pada tahun 2017, menjadikan daftar tunggu (*waiting list*) keberangkatan ibadah haji ke Baitullah mencapai 19-20 tahun (Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat). Kondisi *waiting list* dari tahun ke tahun yang telah mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan dengan cara manual, konvensional, dengan mengandalkan tumpukan berkas ataupun menggunakan sistem komputer yang tidak terhubung oleh jaringan. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan bagi publik di lembaga kementerian agama.

Peningkatan calon jamaah haji dari tahun ke tahun, menuntut Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat untuk senantiasa melakukan berbagai hal pembenahan, penataan dan perubahan. Bahkan bila perlu *reform* atau merekonstruksi struktur organisasi, Sumber Daya Manusia, serta Sistem Informasi dan Komputerisasi dalam upaya melakukan pembenahan peningkatan pelayanan bagi publik.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab penuh

sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Suatu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota di Indonesia. Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pelayanan secara *on-line* dan *real time* antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 33 Provinsi dan kabupaten (termasuk Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat) dengan Host Pusat Komputer untuk penyimpanan seluruh database calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Pusat yakni di Jakarta Pusat.

Pembangunan Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *on-line*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi).

Untuk itu telah disiapkan pula infrastruktur pendukung di Kantor Wilayah Kementerian Agama 33 Provinsi, salah satunya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang mencakup 13 embarkasi serta rencana pembangunan infrastruktur di Kantor Kementerian Agama Daerah Tingkat-II dan infrastruktur di Arab Saudi yang akan *On-line* ke Pusat SISKOHAT di Jakarta, sehingga secara keseluruhan Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu database untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.

Sistem komputerasi yang terbagi menjadi 3 bagian yakni, hardware, software dan brainware, menjadi peran penting dalam pelayanan jamaah haji, semakin baiknya ketiga sistem tersebut semakin bagus juga pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah haji.

Karena itu penting kiranya untuk mencoba meneliti lebih jauh tentang Optimalisasi Sistem Komputerasi Haji Terpadu dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kanwil Kemenag Jabar.

B. Fokus Penelitian Dan Pertanyaan Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah input unit, proses unit dan output unit yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat khususnya Bidang Haji dan Umroh dalam mekanisme pelayanan pendaftaran haji reguler.

2. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana Unit *Hardware* SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
- b. Bagaimana Unit *Software* SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
- c. Bagaimana Unit *Brainware* SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Unit *Hardware* SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Unit *Software* SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

3. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Unit *Brainware* SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara akademis
 - a. Sebagai informasi dan dokumen akademik yang digunakan untuk dijadikan referensi/atau acuan bagi jurusan Manajemen Dakwah
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat khususnya bagian Haji dan Umroh, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk mengoptimalkan sistem komputerisasi haji terpadu dalam proses pelayanan pendaftaran di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
 - b. Bagi penulis, rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan ilmu Manajemen yang telah dipelajari selama perkuliahan.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa

penelitian sebagai referensi dalam memperkaya dan menambah bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian sebelumnya.

- a. Melia Iska Novita, skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, yang berjudul *Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus* (Penelitian di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta). Tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan menggunakan model DeLone dan McLean dinilai sudah efektif dan efisien serta sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan pendaftaran jamaah haji khusus di Kanwil Kemenag DIY, namun didalam pengukuran kualitas informasi kurang sesuai untuk digunakan dalam mengukur efektivitas SISKOHAT, karena SISKOHAT bukan merupakan sarana yang bisa digunakan secara luas dan umum, sehingga informasi mengenai SISKOHAT hanya orang yang berurusan dengan SISKOHAT yang mengetahuinya. Serta, masih ada sistem baru yang belum terlaksanakan yaitu, calon jamaah haji khusus perlu untuk mendaftar secara mandiri dengan datang langsung ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh saudari melia dengan penlitian yang dilakukan oleh peneliti adalah, fokus penelitian yang dilakukan oleh saudari Melia terfokus pada

pelayanan pendaftaran jamaah haji khusus sedangkan penelitian ini terfokus pada pelayanan pendaftaran haji reguler.

- b. Mutmainnah, yang berjudul Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa siskohat adalah sistem aplikasi untuk mengolah seluruh data perhajian di Indonesia yang sudah berbasis teknologi informasi, mekanisme pelaksanaan siskohat mencakup beberapa fungsi. Dengan adanya pengendalian pada suatu jaringan yang terpusat pada Kementerian Agama Republik Indonesia, yang pengolahannya menggunakan sistem *centralized data processing* (CDP), maka dapat mengurangi duplikasi pada data yang tersimpan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah titik fokusnya dimana peneliti berfokus pada Sistem Komputerisasinya saja.

2. Landasan Teoritis

Haji, adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa, menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslimin sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di arab saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijah). Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang biasa dilaksanakn sewaktu – waktu.

Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 dzulhijjah ketika umat islam bermalam di mina, wukuf (berdiam diri) dipadang arafah pada tanggal 9 dzulhijjah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolisasi setan) pada tanggal 10 dzulhijjah, masyarakat indonesia biasa menyebut juga hari raya idul adha sebagai hari raya haji kerana bersamaan dengan perayaan ibadah haji ini. Kantor Urusan Haji Konsulat Jendral Republik Indonesia.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sebenarnya telah diatur dalam Undang-undang No 13 Tahun 2008. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. (UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji pasal 1 ayat 2 dan pasal 3).

Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat Indonesia karena berbagai faktor seperti pendidikan, demokrasi politik, pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya. Sehingga Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian

Agama Provinsi Jawa Tengah harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jamaah haji secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan dibidang teknologi dan informasi, baik dalam arti perangkat kerasnya, perangkat lunaknya dan perangkat otaknya sangat dibutuhkan.

Perkembangan pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara on -line dan real time, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (debarkasi).

Suatu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota di Indonesia. SISKOHAT merupakan suatu sistem pelayanan secara on-line dan real time antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 33 Provinsi dan kabupaten dengan Host Pusat Komputer untuk penyimpanan seluruh database calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Pusat yakni di Jakarta Pusat.

Untuk itu telah disiapkan pula infrastruktur pendukung di Kantor Wilayah Kementerian Agama 33 Provinsi, salah satunya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang mencakup 12 embarkasi serta rencana pembangunan infrastruktur di seluruh Kantor Kementerian Agama dan infrastruktur di Arab Saudi yang akan On -line ke Pusat SISKOHAT di Jakarta, sehingga secara keseluruhan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu database untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.

Suatu sistem mempunyai tahapan-tahapan yang meliputi: 1) Input data; 2) Proses data; 3) Output data. Sistem informasi dan komputerisasi merupakan kumpulan dari berbagai perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut. Sistem Informasi merupakan sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga (Andi Kristanto:2007:13).

Sistem informasi dalam penyelenggaraan ibadah haji mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dalam mendukung operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu

organisasi untuk dapat menyediakan kepada para pihak dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Untuk mendukung lancarnya suatu sistem informasi dibutuhkan beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi yang meliputi input, proses, output, teknologi, basis data dan kendali. Manfaat dari sistem informasi adalah: *pertama*, organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka. *Kedua*, bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi. *Ketiga*, organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, proses transformasi informasi, serta melaksanakan kegiatan koordinasi (Andi Kristanto:2007:15).

Adapun elemen-elemen sistem komputerisasi yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer terdiri dari perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), set instruksi (instruction set), dan pengguna (brainware). Elemen tersebut saling terlibat dalam suatu sistem komputer yang terintegrasi dengan berbagai sistem penunjang untuk peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Sistem komputerisasi sangat penting sebagai penunjang pengambilan keputusan serta keakuratan informasi yang dikeluarkan, karena dalam perkembangannya sistem komputerisasi merupakan manajemen yang

berbasis komputer yang berfokus pada data, pengolahan informasi, serta fokus pada pendukung keputusan. Selain itu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem interaksi dua arah dalam pelayanan publik dan lembaga terkait yang memberikan keterbukaan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat khususnya calon jamaah haji yang sudah terdaftar.

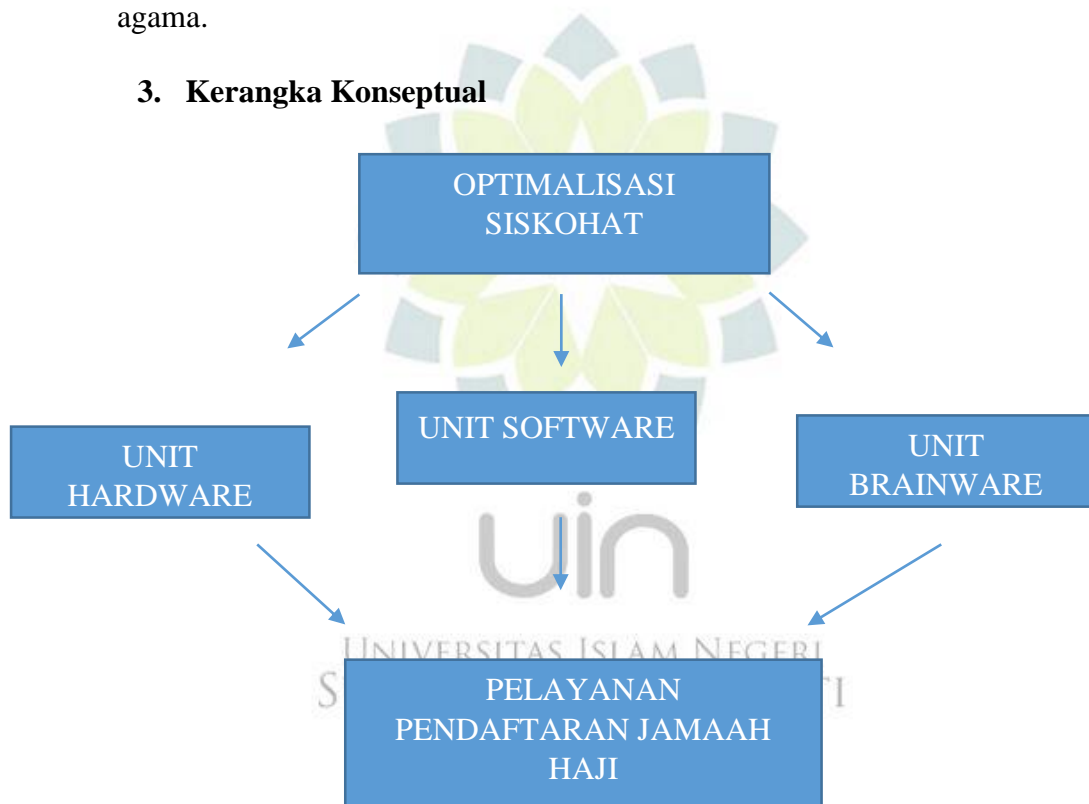
Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji menyatakan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan memperoleh predikat haji mabrur.

Peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jama'ah haji terus diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan untuk para calon jama'ah haji. Sistem inilah yang mengintegrasikan elemen-elemen terpenting penyelenggaraan haji,

yakni pendaftaran haji, dokumen haji, dan keuangan haji.(Kementrian Agama:2014:17)

Dengan adanya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dibidang teknologi informasi diharapkan memudahkan calon jama'ah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jama'ah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama.

3. Kerangka Konseptual



Gambar 1

Skema Pemikiran

Optimalisasi SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji dilakukan dengan menilai 3 unit penting dalam Sistem Komputerisasi yakni Unit Hardware, Unit Software, dan Unit Brainware.

Unit Hardware dinilai optimal, dilihat dan dinilai dari aspek-aspek perangkat-perangkat yang digunakan, kapasitas dan perangkat yang mempunyai versi terbaru lebih bisa mengoptimalkan kinerja Hardware.

Unit Software dinilai optimal, dilihat dan dinilai dari aspek versi yang digunakan, semakin baru versi yang digunakan unit software akan semakin cepat dan optimal dalam pengolahan data.

Unit Brainware dinilai optimal, dilihat dan dinilai dari aspek Sumber Daya Manusianya, semakin ahli dan menguasai ilmu-ilmu komputer akan lebih cepat dan optimal dalam penginputan data.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bagian Haji dan Umroh yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.634, Dungus Cariang, Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40183. Pengambilan lokasi tersebut karena calon petugas haji banyak yang mendaftar dan sekaligus diatur oleh pihak Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Tujuan dipilihnya Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat mengingat dari Kementerian Agama Kota/Kabupaten yang ada di Jawa Barat Kementerian Agama Provinsilah yang berberan penting untuk mengatur sistem pendaftaran dan dokumen haji.

2. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini dapat menunjukkan tentang *Hardware*, *Software*, dan *Brainware* SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, dan objek (Punaji:2010). Dalam menggunakan metode ini, maka perlu kiranya mengetahui bahwa proses penyelenggaraan haji tiap tahun tidak akan dibilang berjalan tanpa adanya peran para petugas di bidang Sistem Informasi Haji.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan berdasarkan data yang diperlukan adalah berkaitan dengan :

- 1) Data tentang *Hardware*, *Software*, dan *Brainware* di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
- 2) Data tentang perkembangan sistem komputerisasi haji terpadu di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

b. Sumber data

- 1) Sumber Data Primer

Untuk pencarian Sumber data primer yakni dengan cara menghubungi langsung dengan bidang Haji dan Umroh, khususnya kepada para staff SISKOHAT, dari bagaimana Hardware, Software, dan Brainware di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

2) Sumber Data Sekunder

Untuk data sekunder digunakan data-data yang berfungsi sebagai penunjang seperti buku-buku tentang Manajemen pelayanan, sistem informasi, juga artikel-artikel dan jurnal tentang Manajemen pelayanan dan sistem informasi.

5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informan awal yakni orang yang pertama memberi informasi yang memadai ketika peneliti mengawali aktivitas pengumpulan data. Adapun yang menjadi informan awal dari penelitian ini adalah Bapak Amri Yusri selaku staff Bidang Seksi Pembinaan haji dan Umroh.

b. Teknik Penentuan Informan

Snowball atau bola salju. Informan yang dipilih merupakan hasil rekomendasi dari informan sebelumnya. Ini umumnya digunakan bila

peneliti tidak mengetahui dengan pasti orang-orang yang layak untuk menjadi sumber.

Yang menjadi informan awal dari penelitian ini adalah Bapak Amri Yusri, selaku Staff Pembinaan haji dan Umroh, dikarenakan beliau bersedia memberikan informasi secara lengkap selain itu beliau juga ahli dalam bidang penerimaan Jamaah haji di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ada beberapa teknik yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

a. Observasi

Observasi ini dilakukan kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, khususnya bidang Haji dan Umroh, tentang Optimalisasi SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak terkait, terutama kepada bidang SISKOHAT.

Dalam metode wawancara memakai pedoman wawancara berstruktur. Dalam wawancara berstruktur semua pertanyaan telah

dirumuskan dengan cermat secara tertulis dengan mengajukan pertanyaan seputar administrasi pendaftaran calon jamaah haji. Maka pewawancara dapat menggunakan daftar pertanyaan itu sewaktu melakukan *interview* atau jika mungkin mengembangkan data yang diperoleh ketika berwawancara.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mencatat hasil wawancara, memeriksa, dan mengumpulkan dokumen dan menguji dokumentasi yang sudah ada yang berkarkaitan dengan administrasi pendaftaran dan dokumen-dokumen kegiatan lainnya di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang berkaitan dengan SISKOHAT.

Kemudian hasil dokumentasi dianalisis dan diharapkan mampu menjawab rumusan masalah pada ini.

d. Studi Literatur

Studi literatur yang didapatkan dari sumber informasi yang terdapat dalam buku-buku untuk menggali konsep dan teori dasar yang ditentukan oleh para ahli. Khususnya teori-teori mengenai Sistem informasi dan pelayanan.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data memakai teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.

8. Teknik Analisis Data

Metode deskriptif analisis menjadi metode yang digunakan dalam teknik analisis data. Deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menyusun data yang telah dikumpulkan di jelaskan kemudian analisa (Wiranto, 1904:190) Analisis data yaitu pengolahan data yang dilakukan setelah semua data yang berkaitan dengan masalah yang terkumpul yang kemudian menjadi data yang bermakna mengarah pada kesimpulan.

Data yang dianalisis adalah data-data mengenai Hardware, Software, dan Brainware SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Dalam menganalisis data ada beberapa langkah yang digunakan yaitu:

- a. Data yang sudah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, akan di klasifikasikan kembali sesuai dengan masalah.

- b. Data yang sudah diklasifikasian dibandingkan kembali dengan teori-teori yang ada. Apakah data dari hasil di lapangan dengan teori-teori yang ada.

