

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Haji dan umrah merupakan ibadah *mahdah* yang mengandung hubungan dengan Allah S.W.T yakni hubungan vertikal karena sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan dan prinsip yang telah ditetapkan. Faktor ini menjadikan ibadah haji dan umrah menjadi salah satu ibadah yang kompleks, karena hanya bisa dilaksanakan di waktu dan tempat tertentu dan menyebabkan antrean keberangkatan yang panjang. Namun hal ini tidak menyurutkan semangat beribadah haji dan umrah umat Islam di seluruh dunia, khususnya umat muslim Indonesia yang menyumbang jemaah haji dan umrah terbesar di dunia setiap tahunnya.

Berdasarkan informasi dari Kementerian Agama Republik Indonesia (<https://kemenag.go.id/>) jumlah jemaah haji Indonesia pada tahun 2024 adalah 241.000 orang, yang terdiri dari 213.320 jemaah haji reguler dan 27.680 jemaah haji khusus. Kuota ini merupakan yang terbanyak sepanjang sejarah penyelenggaraan ibadah haji, kemudian kementerian jemaah haji Arab Saudi menyetujui tambahan kuota sebanyak 20.000 orang . tentunya dengan jumlah yang banyak ini sangat membutuhkan biaya dan tenaga yang tidak sedikit, serta problema yang kompleks dan memerlukan pemecahan masalah yang

efisien sesuai dengan kapita selekta problema haji dan umrah dengan inti tiga aspek penting penyelenggaraan haji dan umrah yakni, aspek pembimbingan, aspek pelayanan, dan aspek perlindungan dengan sistem manajerial yang baik.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki tiga *core* atau inti, yakni *core* pembinaan pelayanan, dan juga perlindungan. Salah satu *core* dalam aspek penyelenggaraan haji dan umrah adalah aspek pelayanan. Pelayanan haji dan umrah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 1 ayat 21 tentang sistem informasi haji.

Undang-Undang penyelenggaraan ini dibentuk khususnya di bagian pelayanan sistem informasi haji adalah untuk memudahkan proses pelayanan secara *online* dan menyesuaikan pola hidup masyarakat modern di zaman yang serba digitalisasi, tentunya dengan agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif, efisien, *real time* tidak terbatas ruang dan waktu sehingga mudah di akses kapan saja dan dimana saja, pemerintah yang berperan sebagai pelaku pembuat kebijakan melakukan inovasi dengan membuat pembaharuan sistem yang bisa diakses secara umum, *up to date*, akuntabel, bersifat terbuka dan transparansi baik dalam aspek administrasi, informasi maupun regulasi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan itu, maka pemerintah membuat Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk

media informasi digital Haji reguler. Hal ini disebabkan pula pada kebutuhan akan sistem informasi yang khusus menangani masalah ke-Hajian, seperti dibangunnya SSKOHAT setelah terjadinya masalah *over quota* pada musim haji tahun 1995.

Disisi lain, penerimaan perubahan globalisasi menuju ke arah digitalisasi yang memudahkan ternyata menimbulkan problem baru. Salah satu dari problem nya antara lain adalah problem internal yang terjadi dalam sistem itu sendiri. terkadang dalam sebuah sistem terjadi *error* dan kegagalan yang sering disebut *Fault System*.

Problem ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti Keterbatasan kapasitas, dimana sistem informasi haji dan umrah di Indonesia seperti SSKOHAT terkadang menghadapi keterbatasan kapasitas dalam mengolah *data base* jemaah haji dan umrah yang jumlahnya sangat besar. Hal ini menyebabkan *lag system* yang menimbulkan kelambatan fase dalam merespon perintah sistem, hingga hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses akses sistem itu sendiri. kemudian masalah yang sering ditemui adalah masalah kesalahan pendataan dalam mendata calon jemaah karena *human error*. kesalahan bisa terdapat pada data diri jemaah ketika penginputan oleh operator seperti nama, tanggal lahir dan ketidaksesuaian pada kartu identitas diri seperti KTP, KK, surat nikah dan Akta kelahiran.

hal ini kemudian menjadi perhatian lanjut bagi para peneliti yang menganalisis sistem informasi digital Haji dan umrah, khususnya pada

dari segi kualitas dan keberhasilan SISKOHAT sebagai sistem informasi di bidang haji dan umrah .

Suatu sistem dapat dikatakan efektif dan berhasil apabila memiliki kinerja yang berkualitas baik, bermanfaat, serta mudah untuk dioperasikan (Keen, 1980). Untuk memberikan definisi keberhasilan sistem informasi yang umum dan komprehensif yang mencakup perspektif evaluasi yang berbeda, DeLone dan McLean meninjau definisi keberhasilan sistem informasi yang ada dan ukuran terkaitnya, dan mengklasifikasikannya ke dalam lima kategori utama Sistem yang berhasil dan efektif juga terdiri dari berbagai kombinasi dimensi yang perlu dipenuhi agar mencapai keseimbangan antar dimensi. Menurut William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean suatu sistem bisa dikatakan berhasil apabila memenuhi komponen-komponen dan dimensi kesuksesan sistem informasi seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem (DeLone dan McLean, 1992:31-47).

Dengan kehadiran model keberhasilan sistem informasi McLean dan DeLone, maka model ini digunakan sebagai acuan oleh para peneliti untuk mengukur dan menganalisis kinerja sistem informasi untuk mencapai keberhasilan suatu sistem informasi, dan model ini dirasa sangat cocok untuk mengukur dan menganalisa kesuksesan sistem informasi pada Sistem Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT).

Dari latar belakang masalah di atas penulis berniat untuk membahas penelitian dengan judul **“Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji ”** .

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas dalam penelitian ini, peneliti secara terkhusus memfokuskan penelitian pada model kesuksesan sistem informasi pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), maka penulis akan merumuskan masalah terfokus pada:

1. Bagaimana Implementasi kualitas Sistem Informasi pada SISKOHAT dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna?
2. Bagaimana Implementasi Kualitas pelayanan pada SISKOHAT sebagai sistem informasi dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna?
3. Bagaimana Implementasi kualitas informasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna?
4. Bagaimana Peran Kepuasan Pengguna dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penulisan ini adalah:

1. Mengetahui Implementasi kualitas Sistem Informasi pada SISKOHAT dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna
2. Mengetahui Implementasi Kualitas pelayanan pada SISKOHAT sebagai sistem informasi dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna
3. Mengetahui Implementasi kualitas informasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna Mengetahui pengaruh SISKOHAT dalam peningkatan kualitas layanan ibadah haji berdasarkan pengalaman pengguna
4. Mengetahui Peran Kepuasan Pengguna dalam Membantu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Pengalaman Pengguna

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

A. Manfaat Teoritis

dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan keilmuan

dibidang manajemen haji dan umrah pada khususnya pada aspek penyelenggaraan haji dan umrah pada inti pelayanan digital serta menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan menjadi rujukan pada mata kuliah Sistem Informasi Haji dan umrah pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah

B. Manfaat Praktis

menambah pengetahuan penulis terkait umrah pada inti pelayanan digital serta menjadi tambahan wawasan tentang Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) .

penulisan ini diharapkan dapat mengetahui tentang umrah pada inti pelayanan digital serta menjadi tambahan wawasan tentang Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sehingga berguna kedepannya dalam aspek pelayanan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1 Penelitian yang Relevan

Agar terhindar dari kesamaan dan plagiat data, penulis membedakan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian penulis sebagai acuan dan referensi, akan tetapi berbeda dari segi fokus penelitian, subjek penelitian serta pemikiran. referensi untuk memperkuat landasan teoritis, namun memiliki perbedaan mendasar dari segi fokus penelitian, subjek penelitian, serta pendekatan pemikiran yang digunakan. Penekanan pada perbedaan ini tidak hanya menunjukkan orisinalitas penelitian, tetapi juga menghindari tumpang tindih dengan karya ilmiah

yang telah ada, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan perspektif baru dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Maka hasil yang didapat ialah :

Tabel 1. 1 Penelitian Yang Relevan

NO	Judul Penelitian, Nama Peneliti, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Penelitian jurnal dengan judul <i>Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jamaah Haji</i> , yang ditulis oleh Herni Yuliani ,Ahmad Sarbini & Herman, 2022	Memiliki kesamaan objek penelitian yakni SISKOHAT	Memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian ini berfokus pada implemtasi SISKOHAT
2	Penelitian jurnal berjudul <i>“Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia Kota Yogyakarta</i>	Memiliki kesamaan objek penelitian yakni SISKOHAT	Memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian ini berfokus pada efektivitas SISKOHAT

	<i>Tahun 2018, ditulis oleh Az-Zahrany Annur , 2018</i>		
3	Penelitian skripsi berjudul <i>Efektivitas SISKOHAT dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji pada PT. Raudha Rahma Abadi Tangerang Selatan , ditulis oleh Ika Indriyani, 2018</i>	Memiliki kesamaan objek penelitian yakni SISKOHAT	Memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian ini berfokus pada efektivitas SISKOHAT
4	Penelitian skripsi berjudul <i>Efektivitas SISKOHAT dalam Penyelenggaraan Haji pada Dirjen PHU 2024 , oleh Rizal Izra , 2021</i>	Memiliki kesamaan objek penelitian yakni SISKOHAT	Memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian ini berfokus pada efektivitas SISKOHAT
5	Penelitian Tesis berjudul <i>Efektivitas Perencanaan Optimalisasi Pengisian Kuota Haji Reguler di Kantor</i>	Memiliki kesamaan objek penelitian yakni SISKOHAT	Memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian ini

	Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Riau, oleh Devizon , 2024		berfokus pada Efektivitas Perencanaan Optimalisasi Pengisian Kuota Haji Reguler
--	--	--	--

1.5.2 Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan teori model kesuksesan sistem informasi yang ditemukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean sebagai *Grand Theory*. Secara etimologis, kata model berasal dari bahasa Prancis *Modèle* yang memiliki arti representasi objek tertentu untuk tujuan penelitian, desain, atau simulasi (Wahono,RS: 2006). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata model memiliki arti sebagai suatu sistem, objek, atau kerangka kerja yang dijadikan dasar untuk menjelaskan dan memahami sesuatu.

Model menggambarkan hubungan antar variabel yang saling berinteraksi di dalam suatu sistem atau fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017).

Dari pengertian diatas Model berarti arah, acuan, landasan peneliti untuk fokus pada aspek-aspek tertentu dari fenomena yang diteliti, sehingga penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah dan terstruktur yang sangat

berguna untuk menjelaskan proses, hubungan kausalitas, serta memberikan panduan bagi peneliti dalam melakukan pengamatan dan analisis terhadap data yang dikumpulkan.

sistem adalah suatu keseluruhan yang terdiri dari elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi (Mc Lean ,1995). Dalam konteks penelitian ini, lebih terfokus pada konsep sistem terbuka yang dapat menerima *input* dari lingkungan eksternal dan menghasilkan *output* yang mempengaruhi lingkungan tersebut sistem juga dapat diartikan sebagai suatu konstruksi manusia yang dibuat untuk memahami dan mengatasi masalah kompleks, Dan mengembangkan metode Sistemik yang melibatkan pemodelan sistem dengan menggunakan diagram dan penggunaan pendekatan holistik dalam analisis.

Informasi adalah data yang telah diolah atau diinterpretasikan menjadi bentuk yang memiliki nilai atau makna bagi penerima. Informasi dapat berupa fakta, angka, pesan, atau gambar yang memberikan pengetahuan baru atau memperbarui pengetahuan yang sudah ada. Informasi memuat transformasi data yang sebelumnya mentah kemudian di olah, dianalisis dan disusun membentuk informasi yang berguna ,relevan dan memiliki peranan dalam pengambilan keputusan (Mc Lean, 1995).

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu kombinasi dari teknologi, orang (Operator) yang berfungsi mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan informasi. Sistem informasi terdiri dari sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses,

menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol dalam organisasi. Sistem informasi juga mencakup sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, dan data yang saling terkait untuk mencapai tujuan bisnis (McLeod & Schell, 2008).

Dalam konteks penelitian ini, model kesuksesan sistem informasi adalah tolak ukur atau indikator sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan capaian organisasi (*perceived use*) yang keberhasilannya tidak hanya diukur melalui teknis, tetapi pengalaman pengguna dan dampak sistem informasi terhadap kinerja organisasi.

Untuk mencapai keberhasilan sistem informasi, terdapat komponen-komponen yang saling terkait, seperti Kualitas sistem yang mengacu pada nilai fungsi sistem, dan kemudahan penggunaan. Kemudian, kualitas informasi yang relevan dan akurat, kualitas layanan yang responsif dan ahli, penggunaan yang dirasa bermanfaat bagi pengguna, dan kepuasan pengguna yang di nilai dari persepsi pengalaman pengguna (McLean & Delone, 1992:60-95).

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sebuah sistem komputerisasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola dan memantau seluruh proses pelaksanaan ibadah haji di Indonesia. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan dalam pelaksanaan ibadah haji. SISKOHAT merupakan sistem terpadu yang

mengintegrasikan berbagai aspek terkait pelaksanaan ibadah haji, mulai dari proses pendaftaran calon jemaah haji, pengelolaan data jemaah haji, pengaturan jadwal pemberangkatan dan kepulangan, pengelolaan akomodasi, pelayanan kesehatan, hingga pengelolaan keuangan.

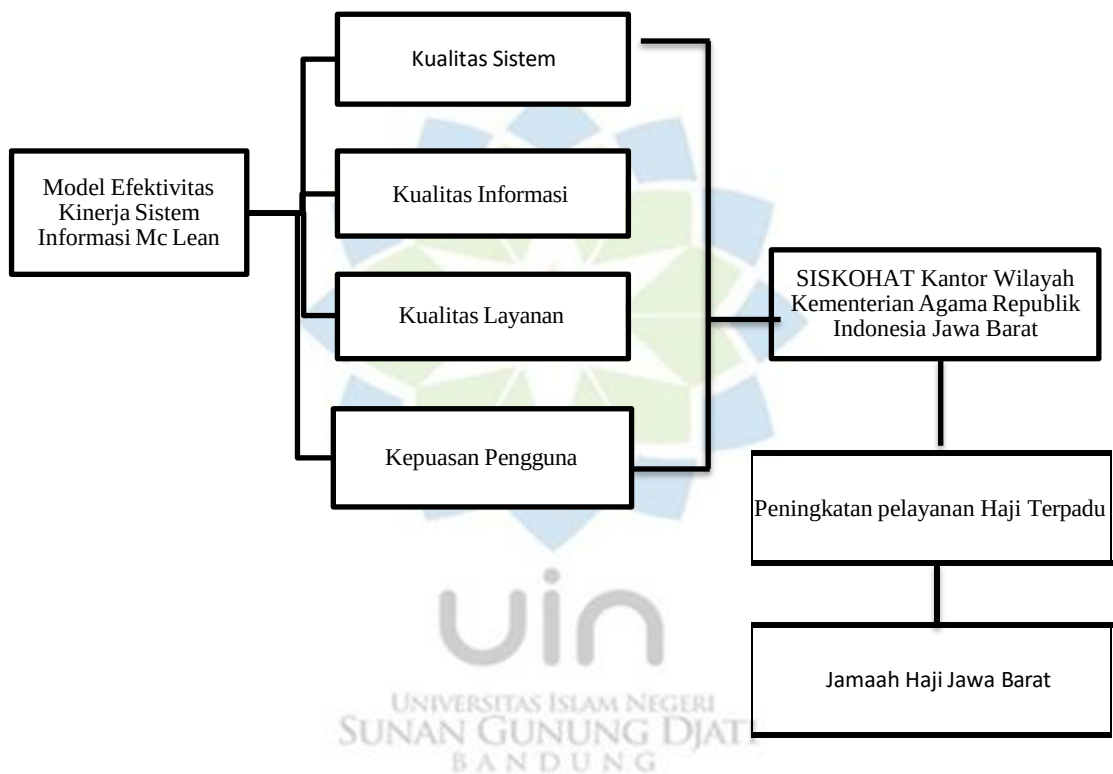
Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean akan diterapkan pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai landasan dan tolak ukur sejauh mana SISKOHAT sebagai sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji bisa dikatakan sebagai sistem yang sukses membantu meningkatkan pelayanan ibadah haji.

1.5.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini menjelaskan tentang Analisis kinerja SISKOHAT dari sudut pandang pengguna sistem dengan indikator kesuksesan dari model kesuksesan sistem informasi McLean yang memiliki korelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Model ini menjadi acuan dalam mengukur sejauh mana SISKOHAT mampu memberikan layanan yang efisien dan efektif bagi jemaah serta penyelenggara haji. Kualitas informasi yang akurat dan relevan, kemudahan akses sistem, serta kepuasan pengguna menjadi faktor krusial yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem ini. Selain itu, *Net Benefit* atau manfaat bersih pada sistem ini mengacu kepada hasil implementasi

model kesuksesan sistem informasi McLean SSKOHAT yaitu peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji.



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggabungkan dua variabel yang berhubungan antara variabel satu dengan yang lainnya. Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean sebagai variabel x yang diterapkan pada SISKOHAT yang nanti nya akan memengaruhi Peningkatan pelayanan ibadah haji sebagai variabel y. Model McLean menyoroti beberapa dimensi yang mempengaruhi efektivitas kinerja sistem, dimulai dari Kualitas sistem yang mencakup keandalan, efisiensi, dan kecepatan sistem. Selain itu, Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem juga berperan penting, terutama dari segi akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang diberikan. Kualitas layanan pun tak kalah penting, di mana dukungan teknis dan respons layanan menjadi kunci dalam menjaga tingkat pelayanan. Penggunaan sistem juga harus dilihat dari perspektif frekuensi dan kemudahan penggunaan, di mana sistem yang sering digunakan dan mudah dioperasikan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, kepuasan pengguna berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dan sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.(De Lone & Mc Lean, 2004:31-47).

Setelah menerapkan model kesuksesan sistem informasi pada SISKOHAT sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi, maka langkah selanjutnya adalah melihat pengaruh SISKOHAT sebagai sistem informasi membantu meningkatkan pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat terhadap jamaah haji Provinsi Jawa Barat.

1.6. Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini nantinya akan dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat, pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU). dengan fokus penelitian pada tinjauan kesuksesan sistem informasi pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang akan diterapkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai acuan .

1.6.2 Paradigma Pendekatan

Pendekatan kualitatif digunakan penulis untuk meninjau kesuksesan sistem informasi haji dan umrah secara objektif, memahami konteks penelitian lebih mendalam, mendapatkan perspektif subjek dengan menerapkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada SISKOHAT serta meninjau pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan ibadah haji jamaah haji Provinsi Jawa Barat dengan menyertakan fakta-fakta, dinamika dan proses yang didapat sesuai penelitian di lapangan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berfokus pada bagaimana individu membangun pemahaman dan makna atas pengalaman mereka. Konstruktivisme berangkat dari asumsi bahwa realitas sosial tidak bersifat objektif dan absolut, melainkan dibentuk melalui interaksi individu dengan lingkungannya (Creswell, 2013). Dalam konteks penelitian ini,

paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami pengalaman pengguna Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.

Paradigma konstruktivisme berbeda dengan positivisme yang mengasumsikan bahwa realitas dapat diukur secara objektif. Dalam konstruktivisme, realitas dianggap sebagai hasil konstruksi sosial yang dipahami melalui perspektif subjektif individu (Lincoln & Guba, 1985). Oleh karena itu, penelitian ini tidak berupaya menemukan hukum universal atau hubungan sebab-akibat yang bersifat umum, melainkan menganalisis bagaimana pengguna SISKOHAT membentuk pemahaman dan makna atas pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini.

Sebagai bagian dari pendekatan kualitatif fenomenologi, paradigma konstruktivisme sangat relevan karena berupaya memahami pengalaman dan persepsi pengguna secara mendalam. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari wawancara mendalam dengan operator SISKOHAT dan petugas layanan haji, yang kemudian dianalisis untuk menemukan pola dan tema yang menggambarkan bagaimana mereka menginterpretasikan penggunaan sistem ini dalam pelayanan ibadah haji.

Menurut von Glasersfeld (1995), konstruktivisme menekankan bahwa pengetahuan tidak ditemukan tetapi dibangun oleh individu berdasarkan pengalaman dan interaksi mereka. Dalam penelitian ini, pengalaman pengguna SISKOHAT dikonstruksi berdasarkan bagaimana mereka

menggunakan sistem ini dalam konteks pelayanan haji, menghadapi kendala, serta menemukan solusi dalam prosesnya. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat keberhasilan sistem secara teknis, tetapi juga bagaimana pengguna membentuk pemahaman terhadap sistem dalam membantu tugas mereka.

Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi variasi pengalaman dan makna yang diberikan oleh setiap individu, yang tidak dapat diukur hanya dengan angka atau data kuantitatif (Patton, 2002). Melalui paradigma konstruktivisme, penelitian ini berupaya menginterpretasikan pengalaman subjektif pengguna SISKOHAT dengan analisis tematik, sehingga dapat menggambarkan bagaimana sistem ini berperan dalam meningkatkan pelayanan haji dari sudut pandang mereka.

Dengan demikian, paradigma konstruktivisme menjadi dasar penelitian ini untuk menggali pengalaman pengguna SISKOHAT secara mendalam, memahami realitas yang dikonstruksi berdasarkan interaksi mereka dengan sistem, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk narasi pengalaman yang kaya makna.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Fenomenologi yang berfokus pada perspektif subjektif dan pengalaman pengguna SISKOHAT langsung dengan tujuan memahami

bagaimana seseorang memberi makna pada pengalamannya lewat persepsi objektif tanpa intervensi ataupun asumsi dari peneliti.

Fenomenologi dalam penelitian kualitatif adalah metode untuk memahami fenomena sosial berdasarkan sudut pandang individu yang mengalaminya. Fenomenologi memusatkan perhatian pada pemahaman dan pengalaman langsung individu memberikan makna pada pengalaman tersebut dengan tujuan mendapatkan esensi dari fenomena yang dialami (Kriyantono: 2014).

Fokus penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi pada perspektif subjektif pengguna SISKOHAT yang dalam penelitian ini adalah Operator SISKOHAT Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat terkait penggunaan sistem dan pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

1.6.4 . Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Untuk memudahkan analisis dalam penelitian, maka diperlukan adanya data yang mendukung penelitian tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. data kualitatif adalah data yang berupa narasi, deskripsi, kutipan, atau catatan lapangan melalui wawancara, observasi, atau analisis dokumen (Cresswell, 2013).

Pengambilan sampel data yang dilakukan menggunakan metode

purposive sampling. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak acak, diaman informan dipilih karena memenuhi kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Kriyanto: 2014). dengan memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, yang dalam hal ini adalah Operator SISKOHAT untuk memberikan pandangan representatif dengan fenomena yang sedang diteliti.

2) Sumber Data

Sumber penelitian ini terdiri dari dua sumber, yakni sumber sekunder dan sumber primer. data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama, seperti wawancara dan observasi Sementara data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh orang lain untuk tujuan lain dan digunakan kembali oleh peneliti (Cresswell, 2013).

3) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti melalui informan yang bersangkutan dalam penelitian . data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama oleh peneliti menggunakan metode seperti wawancara, observasi atau kuisioner, data ini diperoleh untuk menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik (Sugiyono, 2014).

Data primer penulis dapatkan dari hasil penelitian di lapangan yang dilakukan penulis melalui teknik wawancara dan dokumentasi mengenai SISKOHAT pada penerapan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Sumber data diperoleh langsung dari subjek

penelitian melalui wawancara kepada operator SISKOHAT, petugas atau staff pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

4) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Biasanya data sekunder diperoleh melalui data data yang tertera di dokumen dokumen tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian yang telah ada sebelumnya. data sekunder penulis dapatkan dari penggalian informasi melalui data statistik penelitian yang relevan dan sumber sumber tertulis yang terdapat dalam karya tulis dan literatur terkait dengan judul penelitian, dan juga dokumen dokumen terdahulu yang berisikan data data yang relevan dengan penelitian.

1.6.5 . Informan atau Unit Analisis

1) Informan atau Unit Analisis

Unit analisis adalah individu, kelompok, organisasi, atau peristiwa yang menjadi objek dalam penelitian (Yin, 2018). Sedangkan Informan adalah orang yang memberikan informasi dan data selama proses penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman komprehensif dan kompeten di bidang sistem informasi terkhusus pada bagian SISKOHAT, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan fakta, dapat dipercaya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah H. Mohamad

Heykal, M.T selaku Ketua Tim Peningkatan Kualitas Data dan Sistem Informasi Haji PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

2) Teknik Penentuan Informan

Dalam sebuah penelitian, menentukan Informan menjadi hal yang sangat penting, karena informasi yang diperoleh harus sesuai fakta, dapat dipercaya, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Oleh karena itu peneliti menentukan informan melalui teknik *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak acak, dimana informan dipilih karena memenuhi kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Kriyanto: 2014). dengan memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti memilih informan yang memiliki pemahaman komprehensif dan kompeten serta menguasai bidang sistem informasi terkhusus pada bagian SISKOHAT dan Informan yang terbiasa melakukan pelayanan terpadu Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), yang dalam hal ini adalah Operator SISKOHAT dan staff pelayanan terpadu Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) untuk memberikan pandangan representatif dengan fenomena yang sedang diteliti.

1.6.6 . Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara merupakan proses percakapan dengan maksud mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi dan yang

lainnya, yang dilakukan dua pihak yakni pewawancara yang mengajukan pertanyaan pada orang yang diwawancarai (Bungin, 2012). Dalam penelitian ini teknik wawancara dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi mendalam melalui narasumber ,yang dimana narasumber diambil dari tim teknisi haji sebagai organisasi yang membuat dan mengoperasikan sistem SISKOHAT dan staff bagian pelayanan kantor pelayanan haji terpadu.

2) Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamat langsung, yakni dimana penyelidik mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala objek yang diteliti (Husain, 2003). Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mengamati implementasi SISKOHAT terhadap model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean melalui sudut pandang pengguna sistem dengan dimensi yang telah ditetapkan oleh model serta pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen dokumen (Usman, 2003). penulis menggunakan teknik pengumpulan dan pelengkap wawancara dengan melampirkan dokumen dokumen baik berbentuk tulisan maupun foto yang berkaitan dengan kegiatan yang terlaksana di lapangan saat penelitian.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Validitas data kualitatif adalah ukuran sejauh mana data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif dapat dianggap representatif, tangkap, dan memiliki kualitas yang baik dalam merefleksikan realitas sosial yang diteliti (Creswell, 2003).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi data. Uji keabsahan triangulasi data adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Moloeng, 2017).

Dengan menggunakan sumber data melalui wawancara langsung secara mendalam dengan petugas ahli SISKOHAT yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan kombinasi metode pengumpulan data yang dihasilkan dari wawancara mendalam, observasi langsung, serta analisis dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan SISKOHAT, Panduan sistem, panduan pelayanan, dan pelayanan terpadu.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisir, merapikan, dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan dalam penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti (Bryman, 2016). Analisis data tidak bisa dipisah dari pengumpulan data. Keduanya saling terkait dan berinteraksi. Analisis data dilakukan melalui proses mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis data yang

dikumpulkan dalam penelitian kualitatif atau kuantitatif untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang diteliti (Yin, 2009). Analisis dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis tematik.

Analisis tematik dirasa cocok untuk penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian dan landasan teori yang berisikan penerapan model kesuksesan sistem informasi yang di dalam nya terdapat komponen komponen dimensi yang akan di implementasikan pada SISKOHAT.

Tahapan analisis data tematik yang terdiri dari enam langkah yakni familiriasasi data, *open coding*, identifikasi tema awal, *axial coding*, *defining and naming themes*, dan produksi laporan .

- 1) Familiarisasi data dilakukan dengan membaca dan memahami data secara menyeluruh dari transkrip wawancara, catatan lapangan dan dokumen dengan tujuan mengidentifikasi bagian bagian data yang terkait langsung dengan dimensi model kesuksesan sistem Informasi DeLone dan McLean yang di terapkan pada SISKOHAT dan dampaknya pada peningkatan pelayanan
- 2) *Open coding* (pengkodean awal) dilakukan dengan memberikan kode pada segmen data sesuai dengan tema awal untuk memudahkan segmentasi
- 3) Identifikasi tema awal dilakukan dengan mengelompokkan kode setelah tahap pengkodean awal berdasarkan dimensi

dimensi yang terdapat pada model kesuksesan sistem Informasi DeLone dan McLean yang di terapkan pada SISKOHAT dan dampaknya pada peningkatan pelayanan

- 4) *Axial coding* (pengkelompokan kode) dilakukan dengan cara menghubungkan tema dari variabel X (kesuksesan sistem Informasi DeLone dan McLean) dengan variabel Y (peningkatan pelayanan)
- 5) Produksi laporan dilakukan dengan menyusun narasi berdasarkan tema tema yang dihasilkan dari data dan kaitannya dengan penelitian.

