ABSTRAK

Mohamad Iqbal Maulana Albi, Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Ibadah Haji (Penelitian pada SISKOHAT Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat).

Model kesuksesan sistem informasi menjadi pedoman bagi suatu sistem informasi untuk mencapai kualitas yang baik. Sistem dengan kualitas yang baik didasarkan pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dihasilkan. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem informasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjadi instrumen penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan yang berorientasi pada peningkatan layanan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami bagaimana SISKOHAT berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji berdasarkan pengalaman pengguna, melalui pendalaman aspek kualitas sistem, akurasi data, responsivitas layanan, serta kepuasan pengguna dalam implementasi SISKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan teori model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean yang menjelaskan keberhasilan sistem informasi bukan hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan manfaat yang diberikan sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi yang berfokus pada pengalaman subjektif pengguna SISKOHAT, yakni tim peningkatan kualitas data dan informasi haji dan umrah pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan implementasi SISKOHAT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika implementasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diterapkan pada SISKOHAT dengan memperhatikan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna dengan penerapan dan penggunaan yang tepat, maka hal ini akan berpengaruh signifikan pada peningkatan kualitas layanan ibadah haji.

Kata Kunci: SISKOHAT, sistem informasi, pelayanan ibadah haji, model kesuksesan sistem informasi, DeLone dan McLean.