

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
MOTTO	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1 Penelitian yang Relevan.....	7
1.5.2 Landasan Teori.....	10
1.5.3 Kerangka Konseptual	13
1.6. Langkah-langkah Penelitian	16
1.6.1 Lokasi penelitian	16
1.6.2 Paradigma Pendekatan.....	16
1.6.3 Metode Penelitian	18
1.6.4 . Jenis Data dan Sumber Data	19
1.6.5. Informan atau Unit Analisis	21
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data	22
1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data	24
1.6.8 Teknik Analisis Data	24

BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	27
2.1.1 Pengertian Umum Model Kesuksesan Sistem Informasi	27
2.1.2 Konsep Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean	29
2.2. Konsep SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji terpadu)	44
2.2.1 Pengertian Umum Sistem Komputerisasi	44
2.2.2 Pengertian dan Sejarah SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)	45
2.2.3 Perkembangan SISKOHAT	46
2.2.4 Landasan Hukum SISKOHAT	50
2.2.5 Fitur –Fitur pada SISKOHAT dan Kegunaannya.....	51
2.3. Konsep Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji.....	54
2.3.1 Pengertian Umum Pelayanan	54
2.3.2 Peningkatan kualitas pelayanan (SERVQUAL).....	56
2.3.3 Konsep Pelayanan Ibadah Haji.....	58
2.3.4 Dasar Hukum Pelayanan Ibadah Haji.....	59
2.3.5 Asas Pelayanan Ibadah Haji	60
2.3.6 Standar Pelayanan Ibadah Haji	62
2.3.7 . Pelayanan Ibadah Haji pada SISKOHAT	64
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
3.1. Gambaran dan Kondisi Objektif Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah.....	67
3.1.1 Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat	67
3.1.2 . Visi dan Misi Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	70
3.1.3 Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.....	71
3.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Republik Indonesia RI Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.....	73
3.2. Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	75
3.2.1. Fungsi.....	75

3.2.2 Struktur Organisasi	76
3.3. Kondisi Objektif Unit SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	79
3.3.1 Unit <i>Software</i> SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	79
3.3.2 Unit <i>Hardware</i> SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	81
3.3.3 Unit <i>Brainware</i> SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	84
3.4. Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	85
3.4.1 Kualitas Sistem: Kemampuan Sistem untuk Optimalisasi Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	88
3.4.2 Kualitas Informasi: Menjamin Keakuratan, Kelengkapan, dan Relevansi Data	99
3.4.3 . Kualitas Layanan: Fondasi dalam Peningkatan-Peningkatan Penyelenggaraan Haji	107
3.4.4 Kepuasan Pengguna: Evaluasi Pengalaman dan Harapan terhadap SISKOHAT	113
3.5. Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji melalui SISKOHAT Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.....	114
3.6. Analisis Hasil Penelitian	122
3.6.1 Analisis Tematik Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi McLean dan DeLone pada SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.....	123
3.6.2 Analisis Tematik Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji melalui SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.....	127
BAB IV PENUTUP	133
4.1. Simpulan.....	133
4.2. Saran.....	135
4.2.1 Saran Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia Republik Indonesia sebagai Pengembang dan Pengelola SISKOHAT	135
4.2.2 Saran Untuk Pengguna SISKOHAT	137
4.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	138

Daftar Pustaka	139
Lampiran-Lampiran.....	144

