

ABSTRAK

Ahmad Fahreji Maulana: Model Keberhasilan Sistem Informasi De Lone & Mc Lean Pada Sistem *Plotting* Kamar Berbasis Website Munakosah Di Embarkasi Jakarta Pondok Gede Pada Penyelenggaraan Haji 1446h/2025m

Pengelolaan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, khususnya proses *plotting* kamar, merupakan aspek krusial yang sebelumnya dilakukan secara manual dan kerap menimbulkan berbagai kendala operasional seperti duplikasi penempatan, ketidaksesuaian data, dan lambatnya proses verifikasi. Merespons tantangan tersebut, Kementerian Agama RI meluncurkan sistem MUNAKOSAH (Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji) sebagai solusi digital berbasis website untuk mengoptimalkan proses pembagian kamar jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keberhasilan sistem *plotting* kamar berbasis website MUNAKOSAH menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mencakup empat dimensi utama, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian dilaksanakan di Embarkasi Asrama Haji Pondok Gede Jakarta pada penyelenggaraan haji 1446H/2025M dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem MUNAKOSAH secara keseluruhan berkategori baik, ditandai dengan kemudahan penggunaan, fleksibilitas pendekatan otomatis dan manual, kecepatan akses yang memadai, keamanan data yang terjaga, serta keandalan sistem yang tinggi; (2) Kualitas informasi yang dihasilkan sistem telah memenuhi standar operasional, dengan data yang akurat bersumber langsung dari SISKOHAT, relevan, tersaji tepat waktu, dan mudah dipahami petugas; (3) Kualitas layanan dinilai memadai dengan respons sistem yang cepat, mekanisme keamanan berlapis, serta tim pengembang yang responsif terhadap masukan pengguna; (4) Tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi karena sistem berhasil mempercepat proses *plotting*, meminimalisir kesalahan penempatan, dan meningkatkan objektivitas pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem MUNAKOSAH telah berhasil meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi proses *plotting* kamar jemaah haji di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, sehingga sistem ini dapat dijadikan sebagai model rujukan (*best practice*) yang dapat direplikasi oleh embarkasi-embarkasi haji lainnya di seluruh Indonesia guna mendukung digitalisasi pelayanan akomodasi jemaah haji secara nasional.

Kata Kunci: MUNAKOSAH, *plotting* kamar, model DeLone & McLean, sistem informasi, embarkasi haji.