

ABSTRAK

Muchamad Farhan, Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia melibatkan pengelolaan data jemaah dalam jumlah besar dan kompleks. Sebelum era digitalisasi, proses administrasi haji yang dilakukan secara manual kerap menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan pemrosesan berkas, dan ketidaksinkronan data. Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Kementerian Agama RI mengembangkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai platform digital terintegrasi dalam seluruh proses administrasi haji. Meski SISKOHAT telah digunakan secara rutin di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor, evaluasi komprehensif terhadap implementasinya masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih dari penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai landasan teoritis.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan tiga informan, yaitu Kepala Seksi PHU, staf PHU, dan operator SISKOHAT, serta observasi lapangan dan studi dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem SISKOHAT secara umum baik, ditandai dengan antarmuka yang intuitif, kecepatan akses yang memadai, dan stabilitas operasional yang cukup, meski performa menurun saat puncak musim haji. Kualitas informasi juga dinilai baik, dengan akurasi data yang tinggi, relevansi yang sesuai kebutuhan pelayanan, serta pembaruan data yang berlangsung otomatis. Manfaat bersih yang diperoleh sangat signifikan, mencakup efisiensi kerja yang jauh lebih baik dan cepat dibandingkan metode manual, peningkatan produktivitas dalam pengelolaan 988 jemaah haji pada tahun 2025, serta dukungan pengambilan keputusan berbasis data bagi pimpinan. Disimpulkan bahwa implementasi SISKOHAT telah memenuhi indikator kesuksesan sistem informasi berdasarkan Model DeLone dan McLean pada ketiga dimensi yang diteliti.

Kata Kunci: SISKOHAT, Model DeLone dan McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Manfaat Bersih.