

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola administrasi pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menuntut efektivitas, efisiensi, transparansi, dan keandalan data. Transformasi digital tidak lagi sekadar menjadi pilihan, melainkan kebutuhan strategis agar organisasi pemerintah mampu merespons dinamika masyarakat yang semakin kompleks dan berbasis informasi. Dalam konteks ini, penerapan sistem informasi yang berkualitas menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik, karena sistem tersebut tidak hanya harus tersedia secara teknis, tetapi juga harus mampu memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna maupun organisasi yang mengelolanya (Sisilianingsih et al., 2024).

Salah satu bidang pelayanan publik yang sangat bergantung pada sistem informasi adalah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu dan diselenggarakan oleh negara melalui Kementerian Agama. Tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji setiap tahunnya, dikombinasikan dengan keterbatasan kuota dan kompleksitas prosedur administrasi, menciptakan tantangan besar dalam pengelolaan data jemaah. Sebelum era digitalisasi, proses administrasi haji yang dilakukan secara manual kerap menimbulkan permasalahan serius, seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan pemrosesan

berkas, dan ketidaksinkronan data antardaerah yang berpotensi merugikan calon jemaah (Hadi & Widnyani, 2024). Kondisi tersebut menuntut hadirnya sistem informasi yang terintegrasi, akurat, dan andal dalam mengelola data jemaah sejak tahap pendaftaran hingga keberangkatan.

Sebagai *respons* terhadap kebutuhan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia mengembangkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sistem ini merupakan *platform* digital terintegrasi yang dirancang untuk mendukung seluruh proses administrasi penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran jemaah, pengelolaan nomor porsi, pemrosesan data administrasi, pemantauan keberangkatan, hingga koordinasi dengan berbagai institusi terkait. Kehadiran SISKOHAT diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan haji yang profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance* (Kemenag RI, 2021). Namun, eksistensi suatu sistem informasi saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasinya. Diperlukan evaluasi mendalam terhadap kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, serta manfaat bersih yang diperoleh oleh pengguna maupun organisasi.

Untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi secara komprehensif, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka analisis. Model ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Namun dalam penelitian ini, fokus

kajian dibatasi pada tiga dimensi yang paling relevan dengan konteks pelayanan administrasi haji, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih. Pembatasan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ketiga dimensi tersebut merupakan indikator paling fundamental yang secara langsung mencerminkan efektivitas operasional SISKOHAT di lapangan.

Kualitas sistem dalam penelitian ini merujuk pada kemampuan SISKOHAT untuk berfungsi secara teknis dan operasional, yang tercermin dari kemudahan penggunaan oleh operator, kecepatan sistem dalam merespons input data, serta keandalan sistem selama jam pelayanan tanpa gangguan yang berarti. Kualitas informasi merujuk pada mutu data yang dihasilkan oleh SISKOHAT, yang mencakup akurasi data identitas jemaah, relevansi informasi dengan kebutuhan pelayanan, serta ketepatan waktu pembaruan status jemaah pada setiap tahapan proses administrasi. Sementara itu, manfaat bersih menggambarkan dampak nyata yang dirasakan setelah sistem digunakan, baik berupa peningkatan efisiensi kerja petugas, peningkatan produktivitas pelayanan, maupun tersedianya informasi yang mendukung pengambilan keputusan di lingkungan Kementerian Agama. Ketiga dimensi ini saling berkaitan, kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor input yang menentukan efektivitas penggunaan sistem, sedangkan manfaat bersih merupakan output akhir yang menggambarkan nilai nyata dari implementasi SISKOHAT (DeLone & McLean, 2003).

Kantor Kementerian Agama Kota Bogor dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang secara aktif dan

berkelanjutan memanfaatkan SISKOHAT dalam seluruh proses pelayanan administrasi haji di tingkat daerah. Kota Bogor memiliki mobilitas masyarakat yang tinggi dan volume pendaftar haji yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2025), jumlah jemaah haji asal Kota Bogor yang diberangkatkan pada tahun 2025 mencapai 988 orang. Angka ini mencerminkan beban operasional yang besar dalam pengelolaan data calon jemaah, mulai dari proses pendaftaran hingga keberangkatan, yang seluruhnya bergantung pada keandalan sistem SISKOHAT. Tingginya volume pelayanan ini menjadikan Kantor Kementerian Agama Kota Bogor sebagai lokasi yang tepat dan strategis untuk mengkaji efektivitas implementasi SISKOHAT secara mendalam.

Meskipun SISKOHAT telah digunakan secara rutin di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor, evaluasi komprehensif terhadap implementasinya, khususnya dari perspektif kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih berdasarkan Model Kesuksesan DeLone dan McLean, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Zulham Afrila Affandi (2021), Syafitri Angraini (2022), Ida Astri Oktaviani (2021), dan Ahmad Faqih Mauludi (2020), lebih berfokus pada aspek efektivitas umum penggunaan SISKOHAT atau implementasi kebijakan tanpa menggunakan kerangka pengukuran kesuksesan sistem informasi yang terstruktur. Kesenjangan inilah yang menegaskan perlunya penelitian empiris yang menggunakan model evaluatif yang lebih spesifik dan terarah untuk

menilai sejauh mana implementasi SISKOHAT memenuhi indikator kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan pada tiga dimensi Model Kesuksesan DeLone dan McLean dalam mengkaji implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor. Adapun fokus penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor?
2. Bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor?
3. Bagaimana manfaat bersih dari penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk menjawab setiap pertanyaan tersebut secara spesifik. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

2. Untuk mengetahui kualitas informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui manfaat bersih dari penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam penerapan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada sistem pelayanan haji. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang mengkaji efektivitas sistem informasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan keagamaan.
2. Secara Praktis Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Kementerian Agama Kota Bogor sebagai bahan evaluasi dalam mengoptimalkan penerapan SISKOHAT. Temuan penelitian diharapkan membantu mengidentifikasi keunggulan dan kendala sistem, serta menjadi dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang pelayanan haji dan umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean *Information Systems Success Model* sebagai landasan teoritis dalam menganalisis keberhasilan sistem informasi. Model yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean ini pertama kali diperkenalkan pada tahun

1992 dan kemudian diperbarui pada tahun 2003 sebagai bentuk penyempurnaan terhadap perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan evaluasi sistem yang lebih komprehensif (DeLone & McLean, 1992).

Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, melainkan juga oleh kualitas sistem yang digunakan, kualitas informasi yang dihasilkan, serta manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh oleh pengguna dan organisasi. Kualitas sistem mencerminkan kinerja teknis sistem, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan akses. Sementara itu, kualitas informasi berkaitan dengan mutu informasi yang dihasilkan, yang ditandai oleh tingkat akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu. Adapun manfaat bersih menunjukkan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi, baik dalam bentuk peningkatan efisiensi kerja, efektivitas pelayanan, maupun kualitas pengambilan keputusan (DeLone & McLean, 2003).

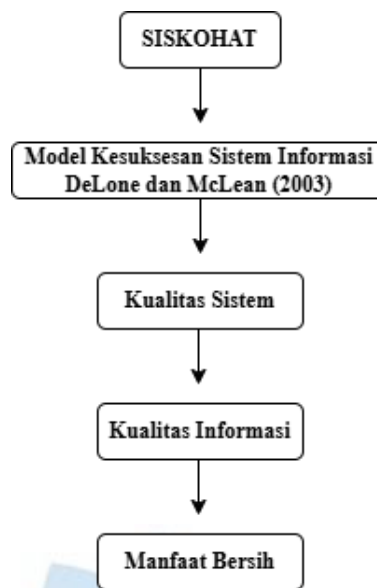
Model ini juga menekankan adanya hubungan yang saling memengaruhi antara dimensi-dimensi tersebut. Kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik akan mendorong penggunaan sistem secara optimal serta meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan manfaat yang diperoleh. Dengan demikian, model ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai kerangka

analisis yang mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat dalam keberhasilan implementasi sistem informasi.

Model DeLone dan McLean digunakan sebagai dasar untuk menganalisis keberhasilan implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji. Penelitian ini memfokuskan pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih, karena ketiga aspek tersebut dianggap paling relevan dalam mengevaluasi kinerja sistem informasi pada instansi pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana SISKOHAT mampu mendukung efektivitas pelayanan administrasi haji serta memberikan manfaat nyata bagi pengguna dan organisasi.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antarvariabel berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang dalam penelitian ini dibatasi pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih. Dalam penelitian mengenai SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Bogor, kerangka ini digunakan untuk menunjukkan bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi berperan dalam menghasilkan manfaat bersih bagi pengguna dan organisasi. Kerangka ini juga menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian, penentuan fokus wawancara, dan analisis hasil penelitian.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Gambar di atas menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor ditentukan oleh tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih. Kualitas sistem menunjukkan kemampuan SISKOHAT dalam beroperasi secara teknis dan fungsional yang diukur melalui kemudahan penggunaan, kecepatan akses sistem, dan keandalan sistem. Kualitas informasi menggambarkan mutu informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT sebagai dasar pelayanan dan pengambilan keputusan, yang dilihat dari akurasi data, relevansi informasi, dan ketepatan waktu informasi.

Manfaat bersih merupakan dampak akhir dari penerapan SISKOHAT yang dirasakan oleh individu maupun organisasi, yang tercermin dalam efisiensi kerja, produktivitas kerja, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan. Dengan demikian, kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa

kualitas sistem dan kualitas informasi SISKOHAT berperan penting dalam menghasilkan manfaat bersih sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem informasi dalam pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor yang terletak di Jalan Dr. Sumeru No. 25, Rt. 01 / Rw. 08, Kebon Kalapa, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16111, Indonesia. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor karena instansi tersebut merupakan unit pelaksana teknis yang secara rutin dan berkelanjutan menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam seluruh proses pelayanan administrasi haji. Kementerian Agama Kota Bogor memiliki fungsi operasional yang mencakup pendaftaran jemaah, pengelolaan data, serta koordinasi dengan sistem pusat, sehingga menyediakan kondisi empiris yang memadai untuk menilai kinerja SISKOHAT berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat yang dihasilkan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Sugiyono (2019), paradigma konstruktivisme memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat subjektif dan dibangun melalui pengalaman, pemahaman, serta interaksi individu dengan lingkungannya. Dalam

paradigma ini, kebenaran tidak dipahami sebagai sesuatu yang tunggal dan mutlak, melainkan sebagai hasil konstruksi sosial yang dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Oleh karena itu, paradigma konstruktivisme menekankan pada pemahaman makna yang diberikan oleh subjek penelitian terhadap fenomena yang dialaminya.

Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman pengalaman dan persepsi pengguna terhadap implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Penelitian ini tidak hanya berupaya menilai aspek teknis sistem, tetapi juga memahami bagaimana petugas memaknai kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, serta manfaat yang dirasakan dari penggunaan SISKOHAT dalam pelaksanaan pelayanan administrasi haji. Dengan menggunakan paradigma konstruktivisme, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan realitas implementasi SISKOHAT sebagaimana dipahami dan dialami oleh pengguna sistem di Kementerian Agama Kota Bogor secara kontekstual dan mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang bersifat alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini menekankan pemahaman makna, proses, dan pengalaman subjek terhadap fenomena yang diteliti.

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan paradigma konstruktivisme yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada pemahaman pengalaman dan persepsi pengguna terhadap implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti berupaya menggali secara mendalam bagaimana petugas memaknai kemudahan penggunaan sistem, keakuratan informasi, serta manfaat yang dirasakan dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan realitas implementasi SISKOHAT secara kontekstual dan menyeluruh di lingkungan Kementerian Agama Kota Bogor.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu fenomena sebagaimana adanya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Metode penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual pelaksanaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk

menguji hipotesis atau membandingkan antarvariabel, melainkan untuk mendeskripsikan kualitas sistem, kualitas informasi, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna SISKOHAT. Dengan demikian, penggunaan metode penelitian deskriptif dinilai sesuai untuk memberikan gambaran nyata mengenai implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Bogor.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif berbentuk kata-kata, narasi, dan deskripsi yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan, seperti wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Menurut Moleong, data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk uraian yang menggambarkan fakta, situasi, kondisi, dan pengalaman subjek penelitian secara mendalam (Moleong, 2017). Dalam penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai proses implementasi SISKOHAT, persepsi dan pengalaman pengguna, serta dinamika pelayanan yang terjadi secara nyata di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui interaksi langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap operator SISKOHAT, staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kasi PHU) di Kementerian Agama Kota Bogor. Informasi yang diperoleh mencakup pengalaman penggunaan sistem, persepsi terhadap kemudahan penggunaan, keakuratan dan relevansi informasi, serta manfaat SISKOHAT dalam mendukung pelayanan administrasi haji dan pengambilan keputusan.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer dalam penelitian. Menurut Moleong (2017), data sekunder dalam penelitian kualitatif diperoleh dari bahan-bahan tertulis yang relevan dengan fokus penelitian, seperti dokumen resmi, arsip, laporan, catatan, serta berbagai sumber tertulis lainnya. Data sekunder berfungsi sebagai sumber

informasi tambahan yang dapat membantu peneliti dalam memahami konteks penelitian serta menafsirkan data primer secara lebih komprehensif.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Kementerian Agama, antara lain pedoman operasional SISKOHAT, laporan penyelenggaraan ibadah haji, arsip administrasi pelayanan haji, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, data sekunder juga bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan sistem informasi, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, serta pelayanan publik di bidang administrasi haji.

5. Informan dan Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Informan dalam penelitian kualitatif adalah individu yang mampu memberikan informasi mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung mereka. Menurut Sugiyono (2019), informan merupakan sumber data yang memahami situasi sosial tertentu dan dapat menjelaskan kondisi nyata di lapangan melalui informasi yang diperoleh secara langsung. Sementara itu, menurut Lexy J. Moleong (2017), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh data yang sesuai

dengan fokus penelitian. Dengan demikian, informan dipahami sebagai subjek yang memiliki pengalaman relevan dan mampu memberikan data yang autentik serta mendalam.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang, yaitu operator SISKOHAT, staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kasi PHU). Informan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam pemanfaatan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan memahami pelaksanaannya dalam pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor. Seluruh informan berperan sebagai sumber data untuk menggali informasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih dari penerapan SISKOHAT.

b. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami objek penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian bersifat kualitatif dan membutuhkan informan yang terlibat langsung dalam penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bogor.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan tiga cara di antaranya:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019), observasi memungkinkan peneliti mencatat perilaku, interaksi, dan proses kerja secara faktual tanpa rekayasa. Moleong (2017) menambahkan bahwa observasi sangat penting dalam penelitian kualitatif karena tidak semua fenomena dapat dijelaskan secara verbal oleh informan.

Observasi digunakan dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh data empiris secara langsung mengenai proses implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati secara nyata alur kerja, cara penggunaan sistem, serta interaksi antara pengguna dan sistem, sehingga memberikan gambaran faktual dan kontekstual terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat yang dihasilkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang relevan. Menurut Sugiyono (2019), wawancara

digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan format semi terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan, namun informan tetap diberi kebebasan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara mendalam.

Wawancara dilakukan dengan operator SISKOHAT, staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta Kepala Seksi PHU. Melalui wawancara, peneliti menggali informasi yang berkaitan dengan kualitas sistem SISKOHAT, kualitas informasi yang dihasilkan, serta manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna dalam mendukung pelayanan administrasi haji. Informasi yang diperoleh mencakup kemudahan penggunaan sistem, keandalan dan kecepatan akses, keakuratan dan relevansi informasi, serta dampak penggunaan SISKOHAT terhadap efisiensi kerja, produktivitas, dan pengambilan keputusan sesuai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen dan catatan tertulis yang relevan, seperti arsip, laporan, dan sumber tertulis lainnya, guna memperoleh data yang mendukung proses penelitian.

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen resmi dan data pendukung yang terkait dengan penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) guna memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Dokumen tersebut meliputi pedoman operasional dan standar operasional prosedur (SOP) SISKOHAT, arsip administrasi pelayanan haji, laporan penyelenggaraan ibadah haji, serta peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi Kementerian Agama yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji dengan menggunakan teknik triangulasi data. Menurut Moleong (2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh. Proses triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan kesesuaian informasi serta memperkuat keabsahan temuan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1994), analisis data

kualitatif terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta dokumentasi agar relevan dengan tujuan penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk uraian naratif sehingga pola, hubungan, dan keterkaitan antardata dapat terlihat secara jelas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti merumuskan temuan yang telah diverifikasi berdasarkan data yang terkumpul. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan makna data yang telah disusun, memastikan konsistensi dengan fokus penelitian, serta mengaitkannya dengan teori yang digunakan sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan.

