

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia merupakan makhluk yang paling sempurna diantara makhluk ciptaan Allah SWT, diantara kesempurnaan itu dijadikannya manusia berpasang-pasangan. Hal ini membuktikan bahwa manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang hidup dalam ketergantungan dengan orang lain dalam hal ini adalah dengan pasangannya. Pernikahan dalam Islam adalah suatu akad atau perjanjian yang mengikat antara laki-laki dan perempuan untuk menghalalkan hubungan biologis antara kedua belah pihak dengan sukarela berdasarkan syariat Islam, sebab pernikahan tidak hanya terkait dengan ikatan lahir saja, tetapi juga dengan ikatan batin dan juga sebagai jalan memenuhi tujuan pernikahan untuk mendapatkan keturunan secara sah. Terdapat dalam Al-Quran surat Ar-Ruum (30):21 yaitu:

۞ وَرَحْمَةً مَّوَدَّةً بَيْنَكُمْ وَجَعَلْ إِلَيْهَا لِتَسْكُنُوا أَرْوَاجًا أَنْفُسِكُمْ مِنْ لَكُمْ خَلَقَ أَنْ ءَأَيَّتِهِ وَمِنْ  
 يَتَفَكَّرُونَ لِقَوْمٍ لَأءَأَيْتُ ذَلِكَ فِي إِنَّ

Artinya: “Dan diantara tanda-tanda kekuasaanNya ialah Dia menciptakan untukmu isteri-isteri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berpikir.” (QS. Ar-Ruum (30):21)

Supaya kehidupan ini bisa berjalan dengan baik diperlukan aturan hukum yang jelas termasuk dalam hal pernikahan sehingga dapat dijadikan landasan bagi manusia dalam menata kehidupannya. Hukum merupakan “kumpulan peraturan yang bersifat memaksa yang terdiri dari norma dan sanksi yang bertujuan mengadakan ketertiban dalam pergaulan manusia, sehingga keamanan dan ketertiban terpelihara”. (Wirjono, 2018)

Pernikahan sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya. Merujuk kepada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) yang menentukan bahwa suatu pernikahan harus dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan

kepercayaannya dan dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan ketentuan ini merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipilih keberlakuannya. Apabila hanya memenuhi salah satu ketentuan saja, maka peristiwa pernikahan tersebut belum memenuhi unsur hukum yang ditentukan oleh undang-undang.

Pencatatan pernikahan adalah pendataan administrasi pernikahan yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban pernikahan dalam masyarakat, baik pelaksanaan pernikahan berdasarkan hukum Islam maupun pernikahan yang dilaksanakan oleh masyarakat tidak berdasarkan hukum Islam. Pada dasarnya, syariat Islam tidak mewajibkan adanya pencatatan terhadap setiap terjadinya akad pernikahan, namun dilihat dari segi manfaatnya pencatatan pernikahan amat sangat diperlukan, karena pencatatan pernikahan dapat dijadikan sebagai alat bukti yang otentik agar seseorang mendapatkan kepastian hukum serta untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari aspek pernikahan. (Prodjodikoro, 2018)

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 2 ayat 2, dalam hal ini aturan yang berlaku saat ini yang mengatur tentang pencatatan pernikahan yaitu Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018, peraturan ini merupakan sebagai acuan Kantor Urusan Agama dalam melaksanakan tugasnya dalam hal pencatatan pernikahan. Kantor Urusan Agama (KUA) ialah sebuah organisasi resmi pemerintah yang menjalankan sebagian tanggung jawab administratif Kementerian Agama di kabupaten dan kota. Selain itu, ada kalanya peningkatan pencatatan pernikahan yang dilakukan dengan tangan menyebabkan manipulasi data pribadi. Dapat dikatakan bahwa praktik pencatatan pernikahan secara manual kurang efisien mengingat kondisi dunia saat ini yang modern dan maraknya kasus pemalsuan buku nikah. Contoh maladministrasi mencakup permintaan pembayaran dalam bentuk uang tunai atau jasa sebagai imbalan atas jasa yang diberikan. Hal ini mungkin akan merugikan reputasi kementerian, namun dalam upaya memperbaikinya, Kantor Urusan Agama menggunakan inovasi teknis dalam pelayanannya. (Aprilisma, 2021)

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan menerapkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada tahun 2013 setelah mendapat instruksi dari Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Nomor DJ.II/369 Tahun 2013. Kantor Urusan Agama (KUA) baru saja memperkenalkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), sebuah penemuan baru yang mengefektifkan beberapa aspek pencatatan pernikahan seperti surat rekomendasi mutasi pernikahan, pencatatan pernikahan yang lebih jelas, pengarsipan data yang efisien dan pendistribusian aspirasi nikah secara online. (Bimas Islam, 2013)

Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu (Lucas, 2017). Sedangkan, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi (Agus Kumorotomo, 2019).

SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) merupakan aplikasi berbasis *website*, yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Republik Indonesia secara *online*. Program ini menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik *back up* dari yang konvensional. Salah satu tujuan dari program ini adalah dapat mengecek nomor resi yang kemungkinan ganda, sehingga mengurangi kesalahan dan pemalsuan, serta dapat mengecek identitas mempelai dari berbagai kemungkinan. Hal-hal yang diperlukan dalam program ini adalah adanya sistem penyeragaman data, serta *back up* data yang harus terintegrasi. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini dipandang perlu dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung, maka sejak tahun 2018 Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT (*Information and Technology*), khusus pelayanan nikah dalam hal pencatatan pernikahan yang

selama ini dilakukan secara manual. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat membantu KUA untuk lebih efektif dalam bekerja. Dengan artian menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sama halnya dengan KUA yang memiliki salah satu pekerjaan yaitu adanya proses input data dan menjadi output yang akan di perlukan oleh masyarakat untuk menikah, maka diperlukan adanya kinerja pegawai yang baik dalam organisasi. (Nurlailawati, 2020)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Menurut Veithzal mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi/lembaga/instansi pemerintah untuk mencapai tujuannya (Bintoro, 2018). Oleh sebab itu hasil kerja (kinerja) dari para pegawai perlu dinilai melalui domain kinerja. Kinerja pegawai diukur dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Jika penilaian kinerja dilakukan berdasarkan aturan-aturannya, maka data kinerja pegawai sah dan terpercaya. (Wirawan, 2013)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Tabel 1. 1**

### **Hasil Penilaian Kinerja Pegawai**

#### **KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung Periode 2019-2020**

<b>No.</b>	<b>Bidang/Bagian</b>	<b>Unit Kerja</b>	<b>Nama</b>	<b>Nilai</b>	<b>Ket.</b>
<b>1</b>	<b>Penghulu</b>	KUA Kecamatan Ujung Berung	Ade Mulyana, S.Ag.	85,33	Baik

2	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Feri Irawan, S.E.	84,50	Baik
3	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Eli Yudaningsih	84,32	Baik
4	Ketatausahaan dan Kerumahtangaan	KUA Kecamatan Ujung Berung	N. Sawilul Hayat, S.Ag.	83,72	Baik
5	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Nina Iggrid Prolina, S.HI	84,59	Baik

Sumber: Laporan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Urusan Agama  
Kecamatan Ujung Berung 2019-2020

Tabel 1. 2

### Hasil Penilaian Kinerja Pegawai

#### KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung Periode 2021-2023

No.	Bidang/Bagian	Unit Kerja	Nama	Nilai	Ket.
1	Penghulu	KUA Kecamatan Ujung Berung	Ade Mulyana, S.Ag.	88,20	Baik

2	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Feri Irawan, S.E.	86,88	Baik
3	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Eli Yudaningsih	86,90	Baik
4	Pengadministrasi	KUA Kecamatan Ujung Berung	Nina Iggrid Prolina, S.HI	86,54	Baik
5	Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan	KUA Kecamatan Ujung Berung	N. Sawilul Hayat, S.Ag.	85,87	Baik

*Sumber: Laporan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujung Berung 2021-2023*

Berdasarkan tabel di atas, data kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung menunjukkan bahwa para pegawai memiliki kinerja yang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa baik pegawai, kepala bagian dan sub bagian memiliki tanggung jawab yang baik terhadap tugas yang diberikan oleh atasan. Tuntutan bahwa karyawan harus bekerja dengan tingkat kinerja yang tinggi atau sekedar agar mampu berkreatifitas dan berinovasi dapat melalui pemberian *knowledge* melalui pelatihan untuk merangsang karyawan agar lebih berprestasi lagi. Pemberian pelatihan kepada karyawan untuk merampungkan pekerjaannya sesuai dengan bidang tugasnya dapat membuat kinerja karyawan lebih optimal dalam mengeksplorasi potensi yang dimiliki. Tinggi rendahnya pengetahuan, keterampilan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawannya

serta dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam meningkatkan produktivitasnya (Anriza, 2017). Namun, pegawai KUA Ujung Berung tidak memiliki latar belakang IT yang merupakan komponen penting dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), layanan yang mereka berikan kurang efisien. Petugas yang memiliki keahlian di bidang TI diperlukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung calon pengantin masih mendaftarkan pencatatan nikahnya secara offline yang kemudian pegawai KUA yang memasukkannya ke dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Jika calon pengantin mendaftarkan pernikahannya secara online, perangkat pendukung juga menjadi kendala lainnya. Berdasarkan panduan pengajuan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) online, hanya KUA yang memiliki akses terhadap alat bantu seperti *scanner* dan printer khusus pembuatan buku nikah, yang hanya dapat dimiliki oleh segelintir orang.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik serta merasa harus dan perlu untuk dapat meneliti dalam bentuk karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung Tahun 2023”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti membuat identifikasi permasalahan yang akan dikemukakan dalam pernyataan berikut ini, yaitu:

1. Masih rendahnya kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.
2. Belum optimal kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung meskipun sudah ada penggunaan aplikasi Sistem Informasi



Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

3. Kurangnya informasi pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung?
2. Bagaimana kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung setelah adanya penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung setelah adanya penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kinerja pegawai KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.



## 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis (*Theoretical Significance*)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman kita mengenai program sistem informasi manajemen dan bagaimana aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) digunakan di Kantor Urusan Agama (KUA). Hal ini juga harus bermanfaat bagi masyarakat yang berguna untuk menunjang kegiatan akademis dan non akademis menjadi dasar penelitian komparatif oleh peneliti lain dan bermanfaat bagi semua orang yang telah membaca temuan penelitian.

### 2. Manfaat Praktis (*Practical Significance*)

#### 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan serta wawasan peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

#### 2) Bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung

Upaya pemerintah untuk membangun dan meningkatkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung dapat menggunakan temuan praktis penelitian ini sebagai panduan.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Kotler, 2019):

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *Tangibles* ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
- 2) *Reability* (Keandalan), *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan), *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.
- 5) *Emphaty* (Kepedulian), *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Menurut Robbins dalam (Hardiyansyah, 2018), kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai seseorang ataupun kelompok berdasarkan wewenang serta tanggung jawabnya secara efisien dan juga efektif sesuai dengan tujuan organisasi.

Lima indikator kinerja karyawan dijelaskan oleh Robbins dalam (Hardiyansyah, 2018) antara lain:

- 1) Kualitas kerja, yang berasal dari persepsi pegawai tentang kualitas pekerjaan.
- 2) Kuantitas kerja, atau kuantitas yang dihasilkan, dinyatakan sebagai jumlah total unit atau siklus kegiatan yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu adalah jumlah tugas yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan guna mengoptimalkan jumlah waktu yang dialokasikan untuk tugas berikutnya dan untuk berkoordinasi dengan hasil keluaran.
- 4) Efektivitas suatu organisasi ditentukan oleh seberapa banyak uang, tenaga, bahan mentah, dan teknologi yang digunakan dalam upaya meningkatkan output setiap unit yang memanfaatkan sumber daya tersebut.
- 5) Kemandirian, yaitu derajat independensi seorang pegawai.

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**



(diolah oleh peneliti, 2023)