

**KIMPLEMENTASI SSKOCHAT DALAM PELAYANAN  
HAJI STUDI PADA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**OLEH:**

**PIPING LESIKA**  
**NIM 1811170027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
1444H/2023M**

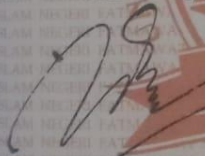
**HALAMAN PERSETUJUAN**

Jurnal yang ditulis oleh Piping Lesika, NIM 1811170027 dengan judul "Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu" Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

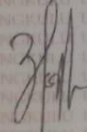


Idgat B, MA.  
NIP.198307092009121005



Yunida Een Fryanti, M.Si  
NIP.1918061220115032003

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Haji  
dan Umrah



Eka Sri Wahyuni S.E.,MM  
NIP. 1977050920088012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736)  
51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Implementasi Siskohat dalam pelayanan haji studi pada kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Bengkulu", oleh Piping Lesika NIM 1811170027, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 27 Januari 2023

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Bengkulu, Januari 2023

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

Sekretaris

Yunida Een Frianthy, M.Si

NIP. 1918061220115032003

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

Penguji II

Nontie Affianty, M.E

NIP. 199304242018012002

Mengetahui,  
Dekan

Drs. H. Supardi, M.Ag

NIP. 1965041993031007

## **MOTTO**

“ Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik  
( Ali bin Abi Thalib)”

“Kegagalan terjadi karena terlalu banyak berencana tapi sedikit  
berpikir “



## PERSEMBAHAN

Dari hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Seiring do'a yang telah kuraih dengan suka, duka, dan air mata serta rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya untuk orang-orang yang kusyangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur tak terhingga pada allah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu saya Asni dan Bapak saya Bahtiar yang selalu mendoakan, mendukung dan berkorban demi kesuksesan saya. Terima kasih telah menjaga saya dalam doa kalian, saya sangat mencintai kalian, dan saya sadar tidak akan bisa sampai di titik ini tanpa kalian.
3. Kakak terbaik ku terutama kakak perempuanku Yesi Renika dan kakak ku Bisas Heriansyah terimakasih telah mendoakan, menjaga, mengayomi, memberi dukungan dan semangat serta bantuannya selama ini.
4. Dosen Pembimbing yang luar biasa Bapak Idwal, B.MA sebagai pembimbing I dan Bunda Yunida Een Fryanti,M.Si

Sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan dan juga banyak membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Sahabat-sahabat ku selama kuliah di Bengkulu ( Nuy, Yunita, Cintya, Hellen dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu) yang dengan senang hati membantu, memotivasi, memberi semangat, dan selalu mengingatkanku disaat rasa malas itu datang. Terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama.
6. Seluruh keluarga besar organisasi IMEL BENGKULU yang selalu menghibur dan mensupport disaat penat dan lelah menghadapi tugas akhir.
7. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2018 yang telah menemani dari awal hingga akhir perkuliahan. Terima kasih untuk kebersamannya.
8. Segenap Civitas Akademik dan Almamater tercinta UINFAS Bengkulu yang telah menempahku.
9. And for Myself thank you still strong to this day. Keep spirit, there are still things to strive for in the future

## **ABSTRAK**

Implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu  
Oleh Piping Lesika, 1811170027

Persoalan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu, (1). Bagaimana Implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, (2) Faktor Penghambat Serta Pendukung SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Bengkulu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu serta faktor penghambat dan pendukung penggunaannya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis sebagai human instrument harus mampu mengumpulkan data, menganalisis data serta mengkonstruksi data yang akan diteliti secara lebih dalam pendekatan. Sehingga menghasilkan hasil penelitian yaitu (1) SISKOHAT pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dalam implementasinya telah terlaksana dengan baik, dan didukung oleh tenaga ahli SISKOHAT dan juga dengan adanya SISKOHAT dapat melaksanakan pelayanan kepada jamaah haji, (2). Faktor penghambatnya yaitu dari kualitas SDM dan juga faktor jaringan internet serta listrik yang sering terganggu, dan faktor pendukungnya adalah mempercepat pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji.

Kata kunci: SISKOHAT, Pelayanan Haji, Manajemen Haji.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrohim*

*Assalammualaikum wr. wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul “Implementasi SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu”. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada kekasih hati, sang penuntun umat kejalan yang diridhoi Allah, yakni Baginda Nabi Muhammad SAW. Dalam mempersiapkan, menyusun, hingga menyelesaikan Skripsi ini, telah mendapat banyak bantuan, pengarahan dari semua pihak yang sangat besar artinya. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.
2. Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Eka Sri Wahyuni.S.E., MM selaku ketua jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Adi Setiawan, M.E.I selaku sekretaris jurusan manajemen.



5. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,MSM selaku Kepala akademik Prodi Manajemen Haji dan Umrah
6. Bapak Idwa, B.MA selaku pembimbing I
7. Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si selaku pembimbing II
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memotivasi, membimbing, serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

Kepada Allah SWT kita serahkan jarih payah kita semua karena dari Allah lah datangnya semua kebenaran dan kepada-Nyalah kita memohon kebenaran. Dalam proses penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan. Wassalamualaikum wr, wb  
Bengkulu,

Desember, 2023

1443H

Penulis

Piping Lesika

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Penelitian Terdahulu .....	7
F. Metodologi Penelitian .....	16
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
3. Subjek atau Informan Penelitian .....	17
4. Jenis dan Sumber Data .....	17
5. Tehnik Pengumpulan Data .....	18
6. Teknik Analisi Data .....	18
7. Tekni Keabsahan Data .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Haji .....	23

1. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	25
2. Kualitas Pelayanan .....	25
3. Bentuk Pelayanan .....	27
4. Prinsip Pelayanan Publik .....	28
B. SSKOHAT .....	33
1. Sistem .....	33
2. Pengertian Sistem Komputerisasi .....	36
3. Pengertian SSKOHAT .....	39
C. Manajemen Haji .....	42
1. Definisi Manajemen .....	42
2. Fungsi Manajemen .....	45
3. Unsur-Unsur Manajemen .....	51
D. Penyelenggaraan Operasional Haji Umroh .....	52
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu .....	56
B. Visi dan Misi .....	58
C. Struktur Organisasi .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Implementasi SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kanwil Kementerian Agama Kota Bengkulu .....	60
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi SSKOHAT Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu .....	68

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 73  
B. Saran ..... 74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima wajib di laksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslimin yang telah memiliki kemampuan financial atau biaya dan kesehatan yang sering disebut istitha'ah maaliyah dan istitha'ah badaniah, serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji<sup>1</sup>. Haji dan umrah merupakan ibadah wajib yang harus dikerjakan bagi setiap orang muslim yang mampu. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tetapi ia tidak melaksanakannya ia akan mendapatkan ganjaran dosa dan apabila ia melaksanakannya akan mendapatkan pahala.<sup>1</sup>

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Ali-Imron 3: 97 sebagai berikut:

□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□  
□□□□□□□□ □□□□ □ □□□□□□□□□□□□  
□□□□ □□□□ □ □□□□□□□ □□□□  
□□□□ □□□□□□□□ □□□□ □□□□□□□□  
□ □□□□□□□ □□□□□□□ □□□□□□□□□□  
□□□□□□ □□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□  
□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□

---

<sup>1</sup> Abdurrachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh* (Jakarta: Pt. Gelora Aksara Pratama, 2010). hal.9

Artinya :” Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata ,(diantaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (baitullahitu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap allah,yaitu (bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah; Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.(Q.S Ali Imron: 97)

Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, Ini berarti jika seseorang telah melaksanakan haji yang pertama,maka kewajiban menjalankan rukun Islam yang kelima telah selesai .Haji yang berikutnya,kedua, ketiga dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.

Manajemen pelayanan publik merupakan kegiatan yang terfokus pada fungsi dari manajemen organisasi public.seiring perkembangan zaman,setiap organisasi selalu menyuguhkan inovasi dalam pelayanan, Tata sutabri menjelaskan *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis,dan lembaga pemerintahan yang lainnya beny iswaril(2016) telah membandingkan faktor penentu keberhasilan *E-Government* yaitu keamanan,budaya organisasi, pelatihan, perkembangan zaman, visi-misi, dan tujuan, dukungan pemimpin, infrastruktur, keuangan dan kolaborasi. Sedangkan menurut Ali Rokhman dalam dien novita jika dilihat dari *perspektif* birokratif untuk penyelenggaraan pelayanan publik melalui *E-Service*

terdapat beberapa publik melalui *E-Service* terdapat beberapa factor penghambat yaitu: *Peopleware, Hardware, Organoware*. Diterapkan system pelayanan pendaftaran ibadah haji melalui system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di lingkungan kementerian agama khususnya di provinsi Bengkulu yang mulai diimplementasikan pada pertengahan tahun 2010 lalu, yang merupakan tindak lanjut dari instruksi presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

Namun dalam perjalanannya selama hampir delapan tahun terakhir, diketahui bahwa diterapkannya SISKOHAT yang disebut-sebut institusi kementerian agama sebagai jantung pelayanan ibadah haji ini menuai berbagai persoalan yang dipandang tidak sesuai dengan instruksi presiden No.03 tahun 2003, persoalan itu diketahui berdasarkan informasi yang diperoleh dari penyelenggaraan pelayanan yaitu seksi haji dan umroh di kabupaten/kota dan calon Jemaah haji (JCH) yang secara langsung merasakan dampak dari implementasi SISKOHAT.

Pada tahun 1990-an, operasional penyelenggaraan ibadah haji diurus dengan system yang masih sederhana dan

manual. Pengurusan dokumen seperti pengisian formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) untuk pendaftaran haji di kabupaten kota masih dilakukan dengan system manual.pengurusan paspor maupun visa haji hingga pembuatan tanda terima dan tanda pengenalan Jemaah,surat panggilan masuk Asrama (SPMA) haji juga masih dengan system manual.intinya serba manual. Seiring berkembangnya teknologi, teretuslah gagasan untuk mengubah system manual tersebut menjadi terkomputerisasi.Sistem SISKOHAT terus dikembangkan dan kini memudahkan pencatatan aspek keuangan, pendaftaran, pelunasan,bahkan pembatalan haji.and bisa mendapatkan semua kemudahan tersebut di system SISKOHAT Kemenag RI.

Beberapa Negara telah melakukan pengujian system ini,Tujuan mereka menguji system SISKOHAT adalah untuk melakukan perbaikan dari berbagai segi.Negara-negara tersebut antara lain Mesir, Malaysia, dan Brunei Darussalam.<sup>2</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh menerangkan bahwa Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang disebut SISKOHAT merupakan sistem pengelolaan

---

<sup>2</sup> Afriani, Saiful Bahri, And Thanthawi Ishak, 'Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara Dalam Melaksanakan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu', *Humanis: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6.2 (2020), hal.112–25 <<https://doi.org/10.52137/Humanis.V6i1.22>>.



data dan informasi yang berperan penting dalam penyelenggaraan haji. Pembangunan aplikasi dilakukan berbasis perangkat keras server utama yaitu IBM AS/400 dan sistem operasinya yaitu OS/400 dengan bahasa pemrograman RPG atau Report Program Generator.

Infrastuktur penunjang SISKOHAT yang berada di 33 provinsi telah mencakup 13 embarkasi pemberangkatan serta pembangunan infrastuktur di Kantor Kementerian Agama daerah II dan infrastuktur di Arab Saudi yang online ke Pusat SISKOHAT di Kementerian RI, Jakarta. Sehingga system informasi akan terintegrasi secara keseluruhan dalam SISKOHAT untuk penyelenggaraan dan pengelolaan informasi haji.<sup>1</sup>

Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sebagai salah satu penyelenggara dan pemberi layanan kepada calon jemaah haji memiliki tanggung jawab yang besar setiap tahunnya atas pendaftaran, pengelolaan serta pemberangkatan jemaah haji di Kota Bengkulu. Pendaftaran calon jemaah haji di Kementerian Agama Kota Bengkulu telah menggunakan SISKOHAT dimana pendaftaran dapat dilakukan sepanjang tahun tanpa harus menunggu waktu musim haji terlebih dahulu. Sehingga dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan “Implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi

Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi SISKOHAT dalam pelayanan Haji Studi pada kantor Wilayah kementerian agama Provinsi Bengkulu ?
2. Apa saja factor pendukung dan penghambat dalam implementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji studi pada kantor Wilayah kementerian agama Provinsi Bengkulu?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi SISKOHAT dalam pelayanan Haji Studi pada kantor kementerian agama haji Provinsi Bengkulu.
2. Bengkulu.ngetahui apa saja factor pendukung dan penghambat dalam implementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji studi pada kantor wilayah kementerian agama Provinsi Bengkulu.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian diatas, maka penelitian yang peneliti lakukan ini memiliki kegunaan hasil penelitian yaitu:

#### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang SISKOHAT dan juga sebagai tambahan dan referensi

tentang system SSKOHAT yang terorganisasi dengan baik

## 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini bisa berguna bagi almamater dan koleksi kepustakaan sebagai masukan dan pengembangan penelitian selanjutnya. Diharapkan bisa menjadi acuan bagi pemerintahan Indonesia untuk terus meningkatkan dan memperbaiki SSKOHAT

## E. Penelitian Terdahulu

### 1. Penelitian Tira Wulani

Penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji” Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari proses 10 Ahmad Faqih Mauludi “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2020) Arifuddin “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Urah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti” (Pekan Baru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2020) 11 perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor

Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah

yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.

Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terlaksana dengan baik, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 5 jamaah haji tahun 2019 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya. Faktor

Pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: sumber dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, tenaga operasional haji mencukupi dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman pada bidangnya, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan, letak geografis kota Pagar Alam yang terbagi menjadi 5 Kecamatan mudah dijangkau, lingkungan masyarakat kota Pagar Alam yang

mendukung penuh penyelenggaraan ibadah haji. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah: keragaman jamaah haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi dan sosia yang berbeda-beda sehingga menimbulkan tingkat 12 pemahaman yang berbeda-beda juga, jamaah haji tidak memiliki dokumen pendukung persyaratan ibadah haji, ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji, perpindahan domisili jamaah haji setelah mendaftar juga menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan. disini Penulis mengambil referensi tersebut karena persamaan beberapa pembahasan tentang Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis.

2. Jaja, S. Kom, M.Si Pranata ahli muda kanwil kemenag provinsi Bengkulu

Jurnal yang berjudul studi implementasi system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di provinsi Bengkulu, Penelitian ini terbagi dalam tiga bagian yaitu pertama berkenaan dengan implementasi SISKOHAT yang ditinjau dari sumber daya fisiknya, persepsi penyelenggara SISKOHAT dan persepsi JCH berkenaan dengan pelayanan SISKOHAT di provinsi Bengkulu. Dalam penelitiannya diketahui bahwa pada aspek

pertama yaitu kualitas *brainware* diperoleh hasil bahwa masih terdapat beberapa kendala diantaranya walaupun mayoritas penyelenggara pelayanan SSKOHAT adalah berpendidikan sarjana, namun hal tersebut tidak menjamin kualitas *brainware* memenuhi harapan organisasi, selain kualitas hal yang sangat penting dan menjadi prioritas adalah kuantitas *brainware* karena ditemukan masih kurangnya jumlah *brainware* dan hal ini berdampak pada indikator waktu pelayanan yang menjadi tidak pasti, lalu pada aspek kedua yaitu kualitas perangkat keras (*hardware*) diketahui masih ditemukan permasalahan dimana *hardware* yang digunakan SSKOHAT sering mengalami kerusakan yang berimbas pada tersedatnya proses pelayanan sehingga tidak sesuai dengan harapan organisasi mengakibatkan pelayanan tidak optimal juga merugikan pihak penerima pelayanan yaitu calon jamaah haji karena *hardware* rusak maka pendaftaran haji tidak bisa dilakukan. Aspek ketiga yaitu kualitas perangkat lunak (*software*) diketahui bahwa dari sisi kelayakan teknis *software* aplikasi SSKOHAT tidak dapat digunakan dengan teknologi yang tersedia dalam organisasi dan diperlukan pengadaan baru jika terjadi kerusakan dan kondisi tersebut mempersulit organisasi penyelenggaraan pelayanan SSKOHAT karena proses pengadaanya membutuhkan waktu yang

lama sehingga tidak efisien, walaupun dari sisi kelayakan operasional menunjukkan bahwa pelayanan SISKOHAT dapat dilakukan dan dapat memberikan kontribusi positif dalam organisasi dalam tiga tahun terakhir. Aspek keempat yaitu prosedur menunjukkan hal yang positif dimana dalam operasionalnya aplikasi SISKOHAT dilengkapi dengan manual book walaupun hal itu belum diintegrasikan langsung dengan *software* aplikasi sikoat. Dan yang terakhir aspek database diketahui bahwa pemanfaatan dat base SISKOHAT sudah sesuai dengan harapan pengguna dan organisasi karena memiliki tingkat keamanan atau proteksi yang tinggi dan memiliki kemampuan share data yang memadai. Bahwa dalam hal ini jaja membahsannya dari segi komputerisasi dari SISKOHAT yang lebih ke bagian-bagian perangkatnya tersebut sedangkan penulis dari segi manajemen SISKOHAT dalam melakukan pengaturan terhadap jamaah haji terutama dalam hal pendaftaran jamaah haji di kota Bengkulu walaupun judul sedikit sama tapi bermakna berbeda.<sup>3</sup>

### 3. Penelitian Anggun Nofetriva

Jurnal yang berjudul inovasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam

---

<sup>3</sup> Zahrotun Munawaroh, M Mudhofi, And Dedy Susanto, 'Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35.2 (2017), hal.225 <<https://doi.org/10.21580/Jid.V35i2.1608>>.

meningkatkan pelayanan haji di kantor kementerian agama kota Jambi ,Kehadiran teknologi internet di tengah masyarakat mampu memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat dan akurat. Di bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan sebutan *electronic government* atau *e-government*. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dinyatakan bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar penyelenggaraan ibadah haji berjalan aman, tertib dan publik. Adanya tuntutan masyarakat yang ingin dilayani dengan baik serta perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, membuat SSKOHAT haruslah mengikuti perkembangan kemajuan tersebut yang tidak hanya bisa diakses oleh intern SSKOHAT saja tapi juga masyarakat umum. Selain itu perlu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur serta perbaikan budaya kerja yang tidak hanya terfokus pada penyelesaian pekerjaan tetapi juga terkait kualitas pelayanannya. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah: Untuk mengetahui bagaimana bentuk inovasi yang dilakukan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji, kemudian tujuan lainnya adalah untuk mengetahui peluang ataupun tantangan dalam penerapan



SISKOHAT untuk penyempurnaan layanan haji di Kota Jambi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pegawai Kemenag Kota Jambi, khususnya pada bidang pelayanan haji dan umroh, yang menjadi informan adalah Kepala Kemenag Kota Jambi, Kabid Haji dan staff pengelola SISKOHAT. Metode analisis yang digunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu penyajian data dalam format tulisan dan menjelaskan sesuai kejadian yang terjadi di lapangan. Analisis data dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai.

Persamaan dengan penelitian ini dengan penulis sama – sama membahas tentang SISKOHAT di dalam pelayanan yang membedakannya ialah penulis lebih fokus ke implementasi SISKOHAT atau penerapannya di kemenag provinsi Bengkulu sedangkan jurnal ini lebih mengedepankan tentang inovasi yang dilakukan pihak kemenag di kota Jambi.

4. Penelitian Zahrotun Munawaroh, M Mudhofi, dan Dedy Susanto

Penelitian yang berjudul “efektivitas system informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji” jurnal ini menjelaskan tentang bagaimana efektivitas system informasi dan komputerisasi (SISKOHAT) dalam

penyelenggaraan ibadah haji. Studi ini menunjukkan bahwa sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Dalam penyelenggaraan ibadah haji di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah telah berlangsung secara efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi system informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal seperti : proses pendaftaran dan penyimpanan database seluruh jamaah dan petugas haji lebih cepat dan tertata rapi, mempercepat pemrosesan dokumen paspor, visa serta penerbitan dokumen administrasi perjalanan ibadah haji (DAPIH), Proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS BPIH secara online dan real time lebih akuntabel, penyusunan pramanifest dan kelompok terbang (Kloter) lebih mudah dan cepat sesuai dengan data yang masuk, pemantauan(*monitoring*) kesehatan jamaah haji serta *on time performance*(OTP) penerbangan berlangsung secara optimal, pemantauan operasional ibadah haji di tanah air sampai di arab lebih terkontrol, sehingga kekurangan-kekurangan dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat terdeteksi sedini mungkin. Penerapan system informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah tidak lepas dari factor pendukung serta factor penghambat. Akan tetapi ,adanya

factor penghambat penerapan system informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) tersebut, tidak menjadikan pengahalang dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Persamaan penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang akan dilakukan penulis sama – sama meneliti tentang SISKOHAT sedangkan perbedaannya terletak pada judul serta pada penyelenggaraan ibadah haji.

#### 5. Penelitian Ahmad Faqih Maulidi

Dengan judul penelitian efektivitas penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan haji pada direktorat jenderal penyelenggaraan haji dan umroh kementerian agama Ri, fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi UIN syarif Hidayatullah. Penelitian ini membahas tentang efektivitas penerapan penggunaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), dan bahasannya diantaranya efektivitas, penerapan (*impelentasi*) serta SISKOHAT, serta operasional penyelenggaraan haji. dan beberapa pengelolaan tentang SISKOHAT seperti, perencanaan (*palnning*), organisasi (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), serta ruang lingkup proses data SISKOHAT.

Persamaan penelitian tersebut yang di dalamnya membahas tentang SSKOHAT serta melakukan pembahasan dari segi keefektivitasan dari SSKOHAT sendiri, sedangkan penulis melihat dari segi penerapan SSKOHAT tersebut,apakah telah berjalan dengan baik ataupun belum.

## F. Metodologi Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis sebagai human instrument harus mampu mengumpulkan data, menganalisis data serta mengkonstruksi data yang akan diteliti secara lebih dalam . berdasarkan pada data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian kata. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, penelitian ini lebih menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian ,fenomena,dan gejala social adalah suatu makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga dalam suatu pengembangan konsep teori.dalam penelitian ini ,peneliti menekankan pada observasi dan penelitian yang mendalam dalam menggali data bagi proses validasi penelitian ini ,tetapi tetap menggunakan dokumentasi.

Dilihat dari konsep penelitian diatas sudah sesuai dengan konteks permasalahan yang diangkat dalam

penelitian ini. Karena dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menganalisis tentang perkembangan implementasi SISKOHAT pada kantor keeterian agama provinsi Bengkulu.

## 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan September sampai oktober 2022. Sedangkan untuk lokasi penelitian meliputi kantor wilayah kementerian agama Provinsi Bengkulu. alasan memilih lokasi penelitian ini untuk meneliti bagaimana implelementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji studi pada kantor wilayah kementerian agama provinsi bengkulu.

## 3. Subjek atau Informan Penelitian

Adapun subjek penelitian adalah operator SISKOHAT PHU kantor kementerian agama provinsi Bengkulu. Adapun langkah yang dilakukan dalam menentukan data dan informasi di lapangan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni pemilihan 1 orang informan pada karakteristik tertentu yang di anggap mempunyai sangkut pautnya dengan hasil penelitian yang hendak dicapai.kriteria informan seperti operator utama SISKOHAT dan bidang phu baik laki-laki maupun perempuan yang berkaitan dengan pelayanan haji.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi dalam bentuk kata-kata dan tindakan serta sumber data yang tertulis.

##### a. Data primer

Data primer adalah buku-buku yang berkaitan dengan ibadah haji dan umroh serta data yang diperoleh langsung dari pihak pertama (informan penelitian) yang telah ditentukan, yaitu mereka yang berdomisili di wilayah penelitian; memiliki waktu dan bersedia memberikan informasi/data; dan memahami persoalan yang diangkat dalam penelitian. Adapun mereka yang dijadikan data primer dalam penelitian ini adalah pemerintahan daerah provinsi Bengkulu bidang penyelenggara haji dan umrah (PHU) yaitu kantor wilayah kementerian agama provinsi Bengkulu.

Pengumpulan data dianggap selesai apabila sudah sampai pada titik jenuh atau tidak lagi ditemukan ragam temuan baru atau informasi segar dari sumber data yang diwawancarai. dengan demikian jumlah informan penelitian menjadi tidak terlalu penting. Melainkan kedalaman informasi dan ketuntasan masalah yang diteliti yang lebih menjadi prioritas.

##### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang relevan dan diperlukan dalam penelitian ini, seperti

laporan hasil penelitian, jurnal penelitian dan berbagai referensi lain yang mendukung penelitian ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Fase terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung adalah turun ke lapangan terlibat seluruh pancaindra mengenai operasional SISKOHAT dengan harapan data yang didapatkan lebih lengkap, tajam sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku atau gejala masalah yang muncul.

Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi tidak untuk menguji kebenaran tetapi untuk mengetahui kebenaran yang berhubungan dengan aspek atau kategori yang dikembangkan peneliti. Observasi adalah kunjungan ketempat

kegiatan yaitu pada kantor kementerian agama provinsi Bengkulu bidang Penyelenggara Haji Dan Umrah serta operator yang mengoperasikan SISKOHAT, sehingga semua kegiatan penelitian yang berdasarkan masalah diatas tidak luput dari perhatian perhatian dan dapat dilihat secara nyata.semua kegiatan, objek, serta kondisi penunjang yang dapat diamati dan dicatat.

Penelitian dalam observasi ini, peneliti berperan aktif dalam kegiatan mengamati dan mendiskusikan dengan subjek informan mengenai proses ketersediaan kantorkementerian agama provinsi Bengkulu pada bidang SISKOHAT.

b. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dalam konteks observasi partisipasi.peneliti terlibat secara intensif dengan setting penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan. Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan wawancara yang mendalam, wawancara yang mendalam adalah Tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan, bagaimana menggambarkan dunia mereka.dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara acak atau tidak terstruktur, maksudnya adalah wawancara



yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk menggali sebuah data karena dalam wawancara tidak terstruktur ini,peneliti belum mengetahui pasti data apa yang d dapatkan dari responden,sehingga peneliti dituntut untuk banyak mendengar apa yang disampaikan oleh informan.

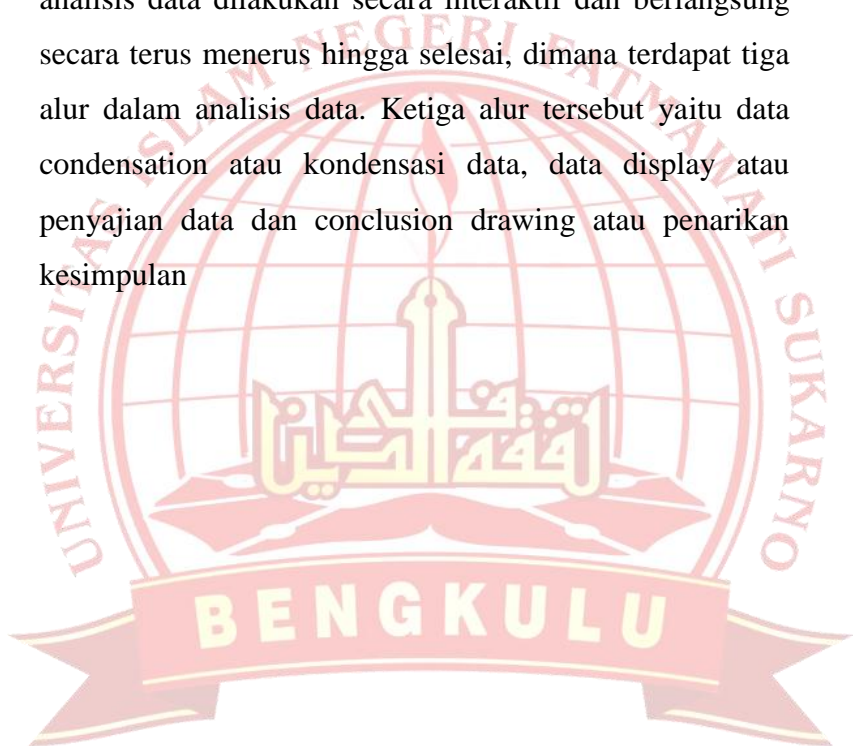
c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan,transkrip,surat kabar,majalah,notulensi rapat, prasasti, legger, agenda dan sebagainya. Suprayogo dan tobroni, menegaskan dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu .ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base, surat-surat rekaman gambar, benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.banyak peristiwa yang telah lama terjadi bisa diteliti dan dipahami atas dasar dokumen atau arsip.

6. Teknik Analisi Data

Setelah semua data penelitian diperoleh terutama melalui wawancara, maka teknik analisa menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan hasil

penelitian dengan uraian-uraian dan menarik kesimpulan dimulai dari pernyataan umum menuju kepada pernyataan khusus. Peneliti memilih informan berdasarkan tujuan untuk mengetahui berkembangnya system SSKOHAT pada phu kementerian agama kota Bengkulu. Jumlah informan akan ditentukan sesuai dengan kebutuhan analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga selesai, dimana terdapat tiga alur dalam analisis data. Ketiga alur tersebut yaitu data condensation atau kondensasi data, data display atau penyajian data dan conclusion drawing atau penarikan kesimpulan



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Haji**

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>1</sup>

Hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan. Pelayanan merupakan sebuah proses. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pelayanan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan kegiatan perusahaan yang bersifat jasa. Pelayanan memiliki peran yang sangat penting. Pelayanan menentukan kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat. Dalam dunia jasa, pelayanan merupakan pokok utama dalam usaha merebut pangsa pasar dan langganan. Di masyarakat, persaingan usaha memiliki banyak aspek, tidak hanya pada segi mutu dan jumlah, tetapi juga dalam hal pelayanan.

Sebuah perusahaan dapat mengembangkan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dengan mudah. Perusahaan juga dapat menyampaikan produk atau jasa perusahaan. Standart pelayanan memiliki ukuran ideal. Ukuran standart pelayanan dapat terlihat melalui dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan. Dengan adanya standart pelayanan petugas pelayanan memahami tugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan perlu dilakukan secara aktif dan dinamis, karena dasar utama layanan adalah manusia baik secara perorangan maupun berkelompok, Oleh karena itu pelayanan menjadi perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan. Sebuah perusahaan harus dapat mengembangkan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan selalu berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Dalam berinteraksi dengan pelanggan, karyawan harus memiliki kemampuan dan keterampilan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang berkompeten dalam memberikan pelayanan jasa. Proses interaksi dengan pelanggan yaitu pemberian informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). hal.23

## 1. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas untuk melayani calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana prasarana yang baik
- b. Tersedianya karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan telat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Tersedianya produk yang diinginkan
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan calon jamaah haji
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memberikan kesan baik dan kepuasan kepada pelanggan melalui sumber daya manusia dan sarana maupun prasarana yang dimiliki.<sup>1</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji maka diharuskan terpenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni dapat mendorong peran serta jamaah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan jamaah.
- e. Kesamaan hak, yakni tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya.
- f. Keseimbangan dan hak kewajiban, yakni mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut maka jamaah haji akan memberikan kepercayaan dan tidak perlu ragu terhadap lembaga ataupun pelayanan yang diberikan kemudian ras kepuasan dari jamaah haji akan memberikan banyak dampak positif. Seperti nama baik lembaga yang akan diketahui oleh masyarakat.<sup>5</sup>

### **3. Bentuk Pelayanan**

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan

---

<sup>5</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Public* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011). hal.90

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan memiliki dua jenis. Jenis layanan dengan tulisan yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat harus mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus

c. Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.<sup>1</sup>

#### **4. Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola

penyelenggaraan biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan antara lain

- a. Konsensus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan.
- b. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- c. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- d. Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sara teknologi telekomunikasi dan informasi.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis.
- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- k. Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.<sup>6</sup>

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

a. Pendaftaran

Pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan setiap hari kerja. Berikut ini adalah alur pendaftaran haji reguler:

---

<sup>6</sup> Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lan, *Standar Pelayanan Publik: Langkah – Langkah Penyusunan* (Jakarta: Pt Balai Pustaka (Persero), 2009).hal.79

- 1) Calon jamaah haji membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Rp.25.000.000,- pada bank berbasis syariah dengan membawa KTP yang masih berlaku dan foto ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar.
- 2) Selanjutnya, calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan dan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang mencantumkan nomor validasi yang ditandatangani dan dibubuhkan stempel bank.
- 3) Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat paling lambat 5 hari setelah setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan
- 4) Selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian Agama.
- 5) Kemudian, calon jamaah haji difoto dan diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- 6) Setelah selesai, calon jamaah haji mendapatkan lembar bukti pendaftaran haji yang tertera Nomor Porsi ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh

petugas Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

7) Proses pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu informasi penetapan besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelaksanaan pelunasan.<sup>1</sup>

b. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

c. Pembuatan Paspor Haji

Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.

d. Bimbingan Manasik Haji. Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.

- e. Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.
- f. Pemberangkatan dan Pemulangan Waktu pemberangkatan dan pemulangan dibagi menjadi dua gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatan dilakukan melalui dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah atau terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu juga pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi diterbangkan melalui Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi selama 39 s.d 41 hari.<sup>7</sup>

## **B. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)**

### **1. Sistem**

#### **a. Pengertian Sistem**

Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.<sup>1</sup> Dalam bukunya

---

<sup>7</sup> Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, And Desy Rahmita, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), hal.1 <<https://doi.org/10.31602/As.V3i1.1722>>.

sistem akuntansi, M. Samsul menyatakan bahwa sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>8</sup> Terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur, mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.<sup>1</sup> Prosedur merupakan suatu urutan operasi tulis menulis dan biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen yang sedang diterapkan, untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi. Pendekatan yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>9</sup> Suatu sistem yang baik harus mempunyai tujuan dan sasaran yang tepat karena hal ini akan sangat menentukan dalam mendefinisikan masukan yang dibutuhkan sistem dan juga keluaran yang

---

<sup>8</sup> M. Samsul Dan Mustofa, *Sistem Akuntansi Pendekatan Manajerial* (Yogyakarta: Liberty, 1992).hal.19

<sup>9</sup> Sutabri.

dihasilkan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan sekumpulan hal, kegiatan, elemen, atau subsistem yang saling bekerja sama atau saling berhubungan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

b. Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem menurut Sutanto (2013), adalah adanya tujuan sistem; batas sistem; subsistem; hubungan sistem; lingkungan sistem; dan input, proses, dan output. Untuk lebih jelasnya karakteristik sistem akan diuraikan sebagai berikut :

1) Tujuan Sistem

Suatu target atau sasaran terakhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Untuk mencapai target, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri – ciri dan kriterianya.

2) Batas Sistem

Merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.

3) Subsistem

Merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, bisa fisik atau abstrak. Suatu subsistem akan memiliki subsistem yang lebih kecil atau seterusnya.

Istilah yang menggambarkan bagian dari suatu sistem tidak selalu harus subsistem istilah lain mungkin adalah komponen, elemen, atau unsur.

#### 4) Hubungan dan Hierarki

Sistem Hubungan sistem adalah hubungan yang terjadi antara subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.

#### 5) Input, Proses, Output

Tiga komponen sistem fungsi/ subsistem adalah input-prosesoutput, fungsi ini juga menunjukkan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada input dan output.

- a) Input merupakan segala sesuatu yang masuk ke dalam suatu sistem, input bervariasi bisa berupa energi, manusia, data, modal, dll.
- b) Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses mungkin berupa perakitan yang menghasilkan satu macam output dari berbagai macam input yang disusun berdasarkan aturan tertentu.
- c) Output adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.
- d) Lingkungan sistem Faktor- faktor dari luar sistem yang mempengaruhi sistem.

- 6) Lingkungan sistem ada dua macam yaitu lingkungan eksternal (lingkungan yang berada diluar sistem) dan lingkungan internal (lingkungan yang berada didalam suatu sistem).<sup>1</sup>

## 2. Pengertian Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi merupakan elemen-elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Elemen sistem komputer terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), set instruksi (*instructionset*) dan pengguna (*brainware*). Elemen tersebut saling terlibat dalam suatu sistem komputer. Sistem Komputerisasi adalah penggunaan komputer sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogram sebelumnya, pengolahan data ini dimulai dengan perekam data hingga sampai pada pencetakan laporan. Pengolahan data secara komputerisasi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, keuntungan tersebut dapat ditinjau dari beberapa penyajian laporan yang lebih cepat dan efisien dan akurat. Perangkat keras komputer mencakup peralatan fisik yang secara keseluruhan sering disebut komputer itu sendiri. Perangkat



keras komputer dapat dikelompokkan menjadi beberapa komponen.<sup>10</sup>

a. *Central Processing Unit (CPU)*

Merupakan pusat dari komputer yang mempunyai fungsi melakukan kegiatan-kegiatan aritmatik dan logika serta mengawasi kegiatan seluruh sistem.

b. Peralatan Input

Data yang akan diproses dalam komputer harus dimasukkan ke komputer. Pekerjaan memasukkan data dapat menggunakan berbagai macam alat seperti: *card reader, keyboard, mouse, joystick dan scanner*. Setiap alat tersebut berfungsi untuk menyediakan dan memasukkan data yang akan diproses oleh komputer.

c. Peralatan Output

Alat-alat keluaran adalah peralatan yang menerima informasi dari komputer (CPU) dan mengubahnya kedalam bentuk yang dapat dibaca. Keluaran ini dapat dihasilkan dengan menggunakan terminal, *printer, plotter, monitor* dan peralatan lainnya.

d. Media Penyimpanan

Merupakan peralatan yang digunakan untuk menyimpan data input maupun output dari komputer.

---

<sup>10</sup> Thatok Asmony And Others, 'Pelatihan Sistem Informasi Berbasis Komputer Bagi Pegawai Kontrak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram Guna Meningkatkan Kualitas Pekerjaan', *Jurnal Pepadu*, 1.1 (2020),hal.15–23  
<[Http://Jurnal.Lppm.Unram.Ac.Id/Index.Php/Jurnalpepadu/Article/View/69](http://Jurnal.Lppm.Unram.Ac.Id/Index.Php/Jurnalpepadu/Article/View/69)>.

Media ini digunakan karena kapasitas memori komputer sangat terbatas dan mahal harganya. Alat yang dapat digunakan sebagai media penyimpanan adalah: pita magnetik, disket, harddisk, magnetis drum, dan compact disk.<sup>1</sup>

### 3. Pengertian SSKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.<sup>11</sup> SSKOHAT merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan Real Time antara 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan 504 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat. SSKOHAT mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran haji, pemrosesan dokumen-dokumen perjalanan haji, proses pemberangkatan/Embarkasi sampai dengan proses kepulangan ke Tanah Air/Debakasi. Data yang masuk dari masing-masing Kementerian Agama Kabupaten disaring dan di validasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama masing-masing provinsi dan diteruskan ke Kementerian Agama Pusat.

---

<sup>11</sup> Beny Witjaksono, 'Analisis Kelayakan Investasi Keuangan Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Tingkat Imbal Hasil Badan Pengelola Keuangan Haji (Bpkh)', *Performance*, 27.1 (2020), hal.30 <<https://doi.org/10.20884/1.jp.2020.27.1.1981>>.

Dengan adanya sistem data yang terintegrasi merupakan terobosan yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama dalam menangani persoalan-persoalan haji yang menyangkut ribuan calon jamaah haji. Mulai dari proses pendataan calon jamaah haji yang baru mendaftar, pengeluaran nomor porsi untuk menentukan tahun keberangkatan ribuan calon jamaah haji, pelunasan biaya pendaftaran yang langsung terintegrasi dengan 31 Bank Penerima Setoran (BPS) secara online sehingga langsung bisa terdeteksi apabila calon jamaah haji melakukan konfirmasi ke kementerian agama hingga persoalan yang menyangkut dokumen perjalanan ibadah haji seperti paspor, visa dan lain sebagainya.<sup>1</sup> Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan sarana menumbuh kembangkan pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

Adapun manfaat dan kemudahan yang ditawarkan sistem komputerisasi haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, antara lain pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH. Pertama, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non stop*), kedua,

ketersediaan data base jamaah haji yang semakin terstruktur, ketiga, kemudahan dan keceptan layanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada public.<sup>12</sup> Tujuan dibentuknya system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) antara lain, pertama, agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang ada kaitannya dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan arab Saudi, Kedua, untuk mmberikan pelayanan informasi haji kepada calon jamaah haji dan masyarakat luas, ketiga, untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara professional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tegas dan akurat, Keempat untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jamaah haji dn masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga akan tercipta jamaah haji yang berwawasan dan mandiri, kelima, agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan arab Saudi, Ketujuh, untuk mengadakan pertukaran berita perhajian antar pusat informasi haji yang ada di wilayah kota ,wilayah provinsi, dan wilayah informasi pusat, kedelapan ,sebagai bahan pengambil

---

<sup>12</sup> Ardi Suzami, Chairul Hudaya, And Rodianto, 'Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa', *Jurnal Tambora*, 5.2 (2021), hal.97-104 <<https://doi.org/10.36761/Jt.V5i2.1131>>.

kebijakan bagi para pimpinan dan sector terkait untuk kelancaran pembinaan haji.<sup>1</sup>

## C. Manajemen Haji

### 1. Definisi Manajemen

Secara *etimologi*, kata manajemen berasal dari bahasa perancis kuno, yaitu *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Banyak para ahli yang mendefinisikan manajemen secara bervariasi dari berbagai perspektif. Salah satunya ialah, definisi Stoner tentang manajemen menurutnya, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

Manajemen dapat dilihat dari berbagai perspektif, yaitu ilmu (*science*), profesi, skill, pekerjaan, fungsi, kerja, proses. Semua perspektif tersebut mendeskripsikan manajemen sebagai kegiatan atau pekerjaan “mengatur” yang harus dilakukan secara profesional untuk mencapai tujuan. Pelaksananya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Dari pengertian ini terdeskripsi bahwa manajemen terdiri dari beberapa unsur.<sup>1</sup>

---

<sup>13</sup> Hairul Huda, ‘Prosiding The Annual Conference On Islamic Religious Education Konstruksi Nilai Multikultural Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam’, April, 2022, hal.831–41.

Mengenai teknik tercapainya tujuan , A. S. Moenir, juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu di ketahui ,antara lain:

a. Manajemen dengan sasaran (*management by objective= MBO*)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit-unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

b. Manajemen hasil (*management by result=MBR*)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui sistem delegasi karena disitulah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di Negara (*result*)

c. Manajemen dengan system(*management by system=MPS*)

Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik Mbs ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena factor utama tertuju pada proses(pelayanan adalah proses)

d. Manajemen dengan motivasi (*management by motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatana utama pada pencapia sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.<sup>14</sup>

e. Manajemen dengan pengecualian (*manajement by exception=MBE*)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal-hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi ,meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggung jawab .wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulh yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasa yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan . untuk

---

<sup>14</sup> Irham Daulay, 'Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara', *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53.9 (2017),hal.1689–99.

mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. George R. Terry mengemukakan empat fungsi manajemen, yang terdiri dari:

a. *Planning* (Perencanaan)

Menurut George R.Terry perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki.<sup>15</sup> Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti menjelaskan bahwa perencanaan adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.<sup>15</sup> Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendaya-gunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang

---

<sup>15</sup> Diah Pratiwi And Others, 'Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bagian Umum Pada Pdam Tirtauli Pematangsiantar', *Maker: Jurnal Manajemen*, 5.1 (2019), hal.26–37 <<https://doi.org/10.37403/Maker.V5i1.105>>.hal.90



sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai.

Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantifikasi dan merekam perubahan.
- 2) Perencanaan memberikan pengarahan kepada *administrator* maupu *non-administrator*.
- 3) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas.
- 4) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.<sup>1</sup>

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Menurut Daft Richard, pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Sedangkan menurut Winadi pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas

mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>16</sup>

Pengorganisasian juga berarti bagaimana organisasi mengelompokkan kegiatan-kegiatannya, dan setiap pengelompokan diikuti oleh manajer yang diberi wewenang untuk mengawasi dan membimbing para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.<sup>1</sup> Jadi pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama. Selanjutnya Netti Siska Nurhayati mengemukakan empat pilar pengorganisasian, yaitu:

- 1) Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalam proses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi lebih sederhana dan spesifik.
- 2) Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.

---

<sup>16</sup> Muhammad Rifa'i Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016).hal.79

- 3) Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.
- 4) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.<sup>17</sup>

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut George R. Terry yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusah untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainya. Hal ini sangat penting untuk mengindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab.<sup>1</sup> Ada beberapa proses pelaksanaan, yaitu:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Bimbingan.
- 3) Penyelenggaraan komunikasi.
- 4) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabet, 2016).

d. *Controlling* (Pengawasan)

Sebagi salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan para manajer pada suatu organisasi. Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Stephen Robein pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.<sup>1</sup>

Fungsi pengawasan sangat penting, tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian.

Sasaran pengawasan sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud.

---

<sup>18</sup> Muhammad Munir Dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, 2006.hal.56

- 2) Anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien.
- 3) Para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi sebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan di bawah kepentingan organisasi.
- 4) Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.
- 5) Standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin.
- 6) Prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.<sup>19</sup>

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu *tools of management* (alat atau unsur manajemen) yang terdiri dari:

Man, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga pimpinan maupun tenaga operasional atau pelaksana.

- a. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

---

<sup>19</sup> Muhammad Rifa'i Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016).hal.56

- b. *Methods*, yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- c. *Materials*, yaitu bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- d. *Machines*, yaitu mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
- e. *Market*, yaitu pasar penjualan barang dan jasa.<sup>1</sup>

#### **D. Penyelenggaraan Operasional Haji Umroh**

Berdasarkan amanah UUD 1945, Negara atau pemerintah adalah otoritas tunggal yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini disebabkan karena:

1. Problematika ibadah haji sangat kompleks, di antaranya regulasi dan operasi terpusat dalam satu institusi, satuan kerja yang bersifat *ad hoc*, subsidi APBN/APBD, penetapan BPIH, pelayanan (akomodasi, transportasi, catering, serta kesehatan), koordinasi lintas instansi dan *stake holders*, daftar tunggu.
2. Ibadah haji merupakan investasi syariah dan kekuatan Islam yang dahsyat.
3. Ibadah haji dilaksanakan di Saudi Arabia.
4. Ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam yang mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya.
5. Ibadah haji harus terselenggara secara paripurna (professional)

6. Muncul penilaian dari eksternal bahwa manajemen penyelenggaraan ibadah haji bahwa selama ini aspek kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji masih belum efektif.
7. Komisi pemberantasan korupsi (KPK) memberikan data bahwa terdapat 48 titik lemah penyelenggaraan ibadah haji antara lain regulasi, kelembagaan, tatalaksana dan manajemen sumber daya manusia sehingga menempatkan kementerian agama sebagai salah satu kementerian dengan indeks integrasi terendah (versi KPK tahun 2011).
8. Penelantaran calon jamaah oleh KBIH atau penyelenggaraan haji khusus.

Penyelenggaraan haji menjadi tanggung jawab menteri agama yang dalam pelaksanaan sehari – hari, secara struktur dan teknis fungsional, dilaksanakan oleh direktur direktur jenderal bimbingan masyarakat islam dan penyelenggaraan haji dengan dua unit teknis yaitu direktorat pelayanan haji dan umrah dan direktorat pembinaan haji. Dalam perkembangan terakhir ,berdasarkan peraturan presiden no 10 tahun 2005 sebagai mana telah diubah dengan peraturan presiden no 63 tahun 2005, Dirjen BIPH direkstruturisasi menjadi dua unit kerja eselon 1, yaitu Dirjen Bimbingan islam dan Dirjen penyelenggaraan haji dan umrah. Dengan demikian mulai

operasionall haji tahun 2007 pelaksana teknis penyelenggara ibadah haji berada dibawah Dirjen PHU.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing – masing unit, secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sekretari Dirjen PHU, mempunyai tugas pelayana teknis dan administrative bagi seluruh satuan organisasi dilingkungan Dirjen PHU
2. Direktorat pembinaan haji, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dirjen PHU di bidang pembinaan haji termasuk pembinaan di bidang penyuluhan haji, bimbingan jamaah dan petugas haji, pembinaan kelompok bimbingan ibadah haji dan paska haji serta jamaah haji khusus dan umrah.
3. Direktorat pelayanan haji mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Dirjen PHU dibidang pelayanan haji dan umrah termasuk di dalamnya penyiapan pembekalan dokumen penyelenggaraan perjalanan , pengelolaan akomodasi, pengendalian haji dan umrah serta ibadah haji khusus.
4. Direktorat pengelolaan BPIH dan system informasi haji, tugasnya melaksanakan pembinaan pembendaharaan, penelahan, penerimaan, penyempurnaan, pembayaran, pembukuan, rekon siliasi, pengarsipan serta pelaporan keuangan.



Untuk pelaksanaan koordinasi di daerah, maka masing – masing daerah ditetapkan struktur penyelenggaraan haji sebagai berikut :

1. Coordinator penyelenggaraan haji provinsi adalah gubernur, dan pelaksanaan sehari – hari oleh kepala kantor wilayah departemen agama provinsi selaku kepala staf
2. Koordinator penyelenggaraan haji dikabupaten atau kota madin adalah bupati atau walikota dan pelaksanaan sehari – hari oleh kepala kantor departemen agama kabupaten atau kota .

Organisasi terkecil dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah kelompok terbang (kloter), yaitu sekelompok Jemaah haji yang jumlahnya sesuai dengan jenis dan kapasitas pesawat yang digunakan. Dalam setiap kloter ditunjuk petugas operasional yang menyertai jemaah haji sejak di asrama haji, di Arab Saudi sampai ke tanah air, yang terdiri dari unsur pemandu haji yang berfungsi sebagai ketua kelompok terbang, pembimbing ibadah (PIH), kesehatan (TKHI), ketua rombongan yang membawa 4 regu dan ketua yang membawa 10 orang Jemaah haji.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Nadya Huda And Others, 'Manajemen Pembiayaan Pendidikan Di Sma Negeri Pascadesentralisasi Pendidikan', 3.2 (2020), hal.332–41.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu**

Kedudukan Kementerian Agama untuk tingkat daerah tercakup dalam Maklumat Kementerian Agama No. 2/1946 tanggal 23 April 1946 yang menyatakan bahwa (1) Shumuku (kantor agama daerah) yang dalam kekuasaan residen menjadi jawatan agung daerah yang berada dibawah Kementerian Agama; (2) Hak untuk mengangkat Penghulu land-raad, Ketua dan Anggota Raad Agama (pengadilan agama) yang dulu dibawah wewenang residen diserahkan kepada kewenangan Kementerian Agama; dan (3) Hak untuk mengangkat penghulu masjid yang sebelumnya merupakan Bupati, menjadi wewenang Kementerian Agama.

Sejarah Bengkulu dibagi dalam 5 periode, yaitu (1) zaman Zwapraja atau zaman-zaman kerajaan kecil (1500-1685), (2) zaman kolonial Inggris (1685-1825), (3) zaman kolonial Belanda (1825-1942), (4) zaman pendudukan Jepang (1942-1945), dan (5) zaman kemerdekaan. Sejak masa kolonial Inggris sampai berkembang menjadi Provinsi pada tanggal 18 November 1968, Bengkulu merupakan daerah administrasi keresidenan yang terdiri dari 3 daerah Kabupaten dan 1 daerah Kota Praja, yakni (1) Kabupaten

Bengkulu Utara (2) Kabupaten Bengkulu Selatan (3) Kabupaten Rejang Lebong, dan (4) Kabupaten Bengkulu.

Gubernur Bengkulu, Bupati Bengkulu, dan Walikota Bengkulu masing-masing berkedudukan di Kota Bengkulu. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 1976, Ibu kota Kabupaten Bengkulu Utara dipindahkan ke Argamakmur dan diresmikan pada tanggal 8 Oktober 1976.

Dalam hubungan dengan lembaga keagamaan di Bengkulu sebagaimana diungkap diatas, pada zaman Jepang urusan keagamaan tingkat daerah ditangani oleh lembaga yang bernama Shumuku (kantor agama daerah). Secara logis, mungkin saja dulu di Bengkulu ada Shumuku. Dalam kenyataannya, ada atau tidaknya lembaga itu di Bengkulu, dan kalau ada dimana kedudukannya, siapa yang memimpinya, sulit untuk dilacak karena data-data tentang sejarah masa pendudukan Jepang belum terlacak.

Karena itu, sejarah lembaga keagamaan di Bengkulu (dalam hal ini lembaga resmi pemerintah) dimulai pada masa periode pasca kemerdekaan, dan lebih khusus pada masa Bengkulu sudah menjadi Provinsi.<sup>1</sup>

## **B. Visi dan Misi**

### **1. Visi**

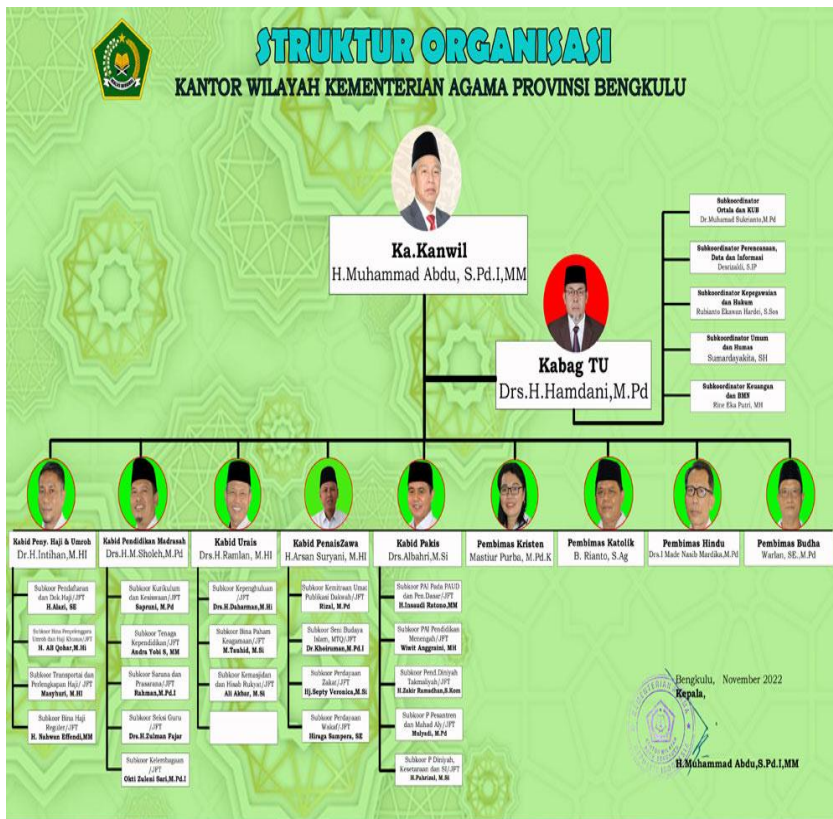
"Terwujudnya Masyarakat Provinsi Bengkulu yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin

dalam rangka Mewujudkan Bengkulu yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong" (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015)

2. Misi

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
- g. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015)

### C. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu**

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk beribadah kepada Allah SWT dengan syarat-syarat dan rukun-rukun seta beberapa kewajiban tertentu dan dilaksanakan dalam waktu tertentu. Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Secara hukum, ibadah haji wajib dilakukan sekali seumur hidup oleh setiap muslim yang memiliki kesanggupan. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar haji, wajib melaksanakannya.<sup>21</sup>

Konsep Transparansi dalam *Good Governance*. Untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap publik, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi (keterbukaan). Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat

---

<sup>21</sup> Nasaruddin Umar, *Haji Dan Umrah* (Jakarta: Pt. Ichtiar Baru Van Hoeve, 2010).hal.25

memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah.<sup>1</sup>

Sistem informasi berisi informasi tentang orang-orang tertentu, tempat-tempat, dan hal-hal didalam organisasi atau dilingkungan sekitarnya. Informasi berarti data yang telah dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. Sebaliknya, data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau lingkungan fisik sebelum diolah kedalam suatu format yang dapat dipahami dan digunakan orang.<sup>22</sup>

Transparansi (*transparency*) secara harafiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tranparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *Good Governance*. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat ditumbuhkan. Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa Pemerintah berkewajiban untuk memberikan

---

<sup>22</sup> Dan Jane Laudon Kenneth C Laudon, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2004).hal.12

informasi yang dibutuhkan baik informasi keuangan maupun lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan ekonomi sosial dan politik oleh pihak yang berkepentingan.<sup>1</sup>

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji yang bersifat manual, ke arah automasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.<sup>23</sup>

Sebagaimana wawancara penulis dengan Kanwil Kemenag Bengkulu:

Bahwa dengan kehadiran SISKOHAT ini akan mempermudah didalam hal pelayanan haji, jika berkenaan dengan awal permulaan penggunaan SISKOHAT telah dilakukan sejak 1994, pada tahun ini disebut tahun dasar. Kemudian pada tahun 2005 melakukan perubahan lagi sampai tahun 2012 pada tahap ini disebut generasi pertama. Kemudian pada tahun 2012 sampai sekarang genarasi kedua.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.<sup>1</sup> SISKOHAT merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan *Real Time* antara 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-

---

<sup>23</sup> Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2010).hal.10



BPIH) dan 504 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat. SISKOHAT mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran haji, pemrosesan dokumen-dokumen perjalanan haji, proses pemberangkatan/Embarkasi sampai dengan proses kepulangan ke Tanah Air/Debarkasi. Data yang masuk dari masing-masing Kementerian Agama Kabupaten disaring dan di validasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama masing-masing provinsi dan diteruskan ke Kementerian Agama Pusat.

Dengan adanya sistem data yang terintegrasi merupakan terobosan yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama dalam menangani persoalan-persoalan haji yang menyangkut ribuan calon jamaah haji. Mulai dari proses pendataan calon jamaah haji yang baru mendaftar, pengeluaran nomor porsi untuk menentukan tahun keberangkatan ribuan calon jamaah haji, pelunasan biaya pendaftaran yang langsung terintegrasi dengan 31 Bank Penerima Setoran (BPS) secara online sehingga langsung bisa terdeteksi apabila calon jamaah haji melakukan konfirmasi ke kementerian agama hingga persoalan yang menyangkut dokumen perjalanan ibadah

haji seperti paspor, visa dan lain sebagainya.<sup>24</sup> Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan sarana menumbuh kembangkan pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu:

Bahwa kehadiran SISKOHAT akan mempermudah pelayanan kepada jamaah haji, baik itu ketika melakukan pendaftaran yang bisa melalui SISKOHAT, dan juga dengan adanya Siskohat akan terbentuknya keterbukaan informasi kepada para jamaah haji.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji maka diharuskan terpenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. *Transparansi*, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas*, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>24</sup> Islamika Zulfiana, 'Pembuatan Rencana Strategis Si/ Ti Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Informatika*, 2014,hal.2.

3. *Kondisional*, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif*, yakni dapat mendorong peran serta jamaah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan jamaah.
5. Kesamaan hak, yakni tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya.
6. Keseimbangan dan hak kewajiban, yakni mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Sebagaimana penjelasan tersebut diatas maka didalam penggunaan SISKOHAT manajemen Haji yang terbuka dan semua kategori pelayanan haji yang baik sebagaimana tersebut diatas dapat dijalani, sehingga kualitas pelayanan kepada jamaah haji dapat tercapai terutama masalah keterbukaan informasi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu:

Bahwa dengan adanya SISKOHAT akan menghemat waktu didalam hal jamaah yang ingin mengetahui informasi haji, baik itu keberangkatan, fasilitas, kloter keberangkatan, uang yang diigunakan. Sehingga jamaah haji tidak perlu untuk datang ke kantor wilayah, cukup dengan melihat SISKOHAT saja.

Keberadaan SISKOHAT saat ini memberikan kontribusi yang besar dalam pelayanan Haji Indonesia, SISKOHAT mempunyai beberapa peran dan fungsi: (1) Pendaftaran dan penyimpanan database jemaah dan petugas (2) Pemrosesan dokumen Haji (3) Penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH) (4) Pembayaran BPIH oleh BPS BPIH secara online (5) Pelaksanaan sistem akuntasnsi BPIH (6) Proses pembatalan (7) Penyusunan manifes dan kelompok terbang (kloter) (8) Pemantauan (*monitoring*) *On Time Performance* (OTP) penerbangan (9) Pemantauan Kesehatan jemaah haji (10) Pemantauan Operasional Haji di Tanah Air dan Arab Saudi.<sup>1</sup>

Didalam SISKOHAT ini adanya kekhawatiran bahwa data jemaah akan hilang, akan tetapi sebagaimana wawancara penulis:

Bahwa data jemaah haji tidak akan hilang didalam SISKOHAT ini, justru dengan adanya Sikohat data akan menjadi aman. Dan juga data akan hilang karena yang pertama adalah jemaah tersebut meninggal dunia dan ahli waris menarik kembali uangnya. Kedua jemaah yang membatalkan keberangkatan hajinya.

Sehingga dengan demikian SISKOHAT aman untuk melakukan penyimpanan data jemaah dan akan membuat data aman, dan mudah untuk diakses dimana saja.

Manajemen dapat dilihat dari berbagai perspektif, yaitu ilmu (*science*), profesi, skill, pekerjaan, fungsi, kerja, proses. Semua perspektif tersebut mendeskripsikan manajemen sebagai kegiatan atau pekerjaan “mengatur” yang harus dilakukan secara profesional untuk mencapai tujuan. Pelaksananya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Dari pengertian ini terdeskripsi bahwa manajemen terdiri dari beberapa unsur.

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain.

Sebagaimana ketentuan tersebut di atas, manajemen haji Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang telah menggunakan layanan SISKOHAT yang dapat mempermudah dan efisiensi waktu sebagaimana wawancara penulis:

Bahwa pengurusan di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu berkenaan dengan manajemen pengurusan kouta haji se-Kabupaten/Kota Provinsi Bengkulu, pengurusan Visa keberangkatan, dan juga pengurusan keberangkatan haji jamaah haji se-Kabupaten/Kota Provinsi Bengkulu, hal itu adalah yang menjadi tanggung jawab dari Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

Berkenaan dengan tugas serta fungsi SISKOHAT sebagaimana wawancara penulis:

SISKOHAT ketika berbicara mengenai tugas maka tentunya SISKOHAT ini adalah sistem yang dapat mempermudah pelayanan, tugas utamanya adalah pelayanan. Berkenaan dengan fungsinya maka SISKOHAT ini berfungsi melakukan penyimpanan data dari jamaah haji.

#### **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi SISKOHAT Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu**

Adapun faktor penghambat penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu sebagaimana wawancara penulis adalah:

1. Sumber daya manusia (SDM), dimana ketika sumber daya manusia yang sudah terlatih di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu ini terkadang akan dilakukan mutasi jabatan sehingga ketika jabatan tersebut diisi oleh orang yang baru maka SDM tersebut belum memahami sistem dan penggunaan SISKOHAT sehingga hal tersebut akan menghambat kinerja pelayanan jamaah haji.
2. Kualitas jaringan, kualitas jaringan sangat menentukan berjalannya SISKOHAT ini, karena ketika jaringan tidak mendukung maka proses pelayanan terganggu dan

informasi pun tidak terpenuhi kepada jamaah haji, misalnya kendala wifi yang gangguan, mati lampu dan lain sebagainya.

Sedangkan faktor pendukung SISKOHAT di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu adalah:

#### 1. Pendaftaran

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menjadi sarana untuk mendata seluruh pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar sesuai dengan nomor antrian dengan prinsip *first come first served*.

#### 2. Database Dokumen Haji

SISKOHAT memiliki fungsi sebagai penyimpan database yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat penyiapan dokumen paspor bagi jamaah haji dan mempercepat pemvisaan secara online dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia di Jakarta.

#### 3. Akuntansi BPIH

Database SISKOHAT juga berfungsi memberikan dukungan dalam pelaksanaan sistem akuntansi BPIH dan menjadi alat cross check kesesuaian antara pendaftar haji dengan jumlah dana setoran BPIH pada rekening Kementerian Agama di setiap BPS BPIH.

Database transportasi haji

#### 4. Database Transportasi Haji

Yang diintegrasikan dengan pihak maskapai penerbangan untuk mempermudah pembagian Kelompok Terbang (Kloter) jemaah, penyusunan pra manifest serta penyiapan boarding pass penerbangan sampai dengan penempatan seat setiap kolter dan mutasi kloter.

#### 5. Database penempatan pemondokan jemaah

Pengelompokkan jemaah ke dalam kloter dibentuk melalui database SSKOHAT di setiap embarkasi. Jumlah jemaah dan kloter menjadi dasar dalam menentukan penempatan jemaah haji pada setiap pemondokan arab Saudi dapat dimonitor melalui SSKOHAT.

#### 6. Informasi publik

Sebagaimana diketahui bersama bahwa database SSKOHAT dapat diakses secara terbuka bagi kepentingan informasi publik melalui website <http://haji.kemenag.go.id> maupun melalui terminal yang tersambung dengan jaringan SSKOHAT baik di Kementerian Agama pusat dan daerah, instansi terkait dan Arab Saudi.

#### 7. Sistem Informasi Kesehatan Haji

Database SSKOHAT telah memiliki variable data terkait dengan kebutuhan layanan kesehatan jemaah haji,



meliputi data jemaah risiko tinggi (Risti), hasil pemeriksaan kesehatan jemaah di embarkasi, sehingga dapat membantu petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan medis selama masa operasional haji di embarkasi maupun di Arab Saudi.

#### 8. Database Petugas Haji

Data petugas haji Indonesia seluruhnya di masukkan ke dalam database SISKOHAT, baik petugas kesehatan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang direkrut oleh Kementerian Kesehatan, maupun petugas pelayanan umum Tim Petugas Haji Indonesia (TPHI) dan petugas pelayanan ibadah Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang direkrut oleh Kementerian Agama.

#### 9. Hubungan Informasi Tersebut dengan Informasi Lain.

Informasi database calon jemaah haji yang terstruktur hingga informasi penyetoran dana awal di 17 BPS BPIH yang terintegrasi sangat mempermudah Kementerian Agama dalam melakukan kesiapan-kesiapan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. SISKOHAT merupakan sistem aplikasi pengolahan data perhajian di Indonesia dan di Arab Saudi yang telah berbasis teknologi informasi. SISKOHAT pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dalam implementasinya telah terlaksana dengan baik, dan didukung oleh tenaga ahli SISKOHAT dan juga dengan adanya SISKOHAT dapat melaksanakan pelayanan kepada jamaah haji.
2. Faktor penghambat SISKOHAT adalah SDM yang dimutasi dan kemudian diisi oleh SDM yang belum memahami SISKOHAT sehingga proses pelayanan terganggu, dan juga faktor jaringan internet serta listrik yang sering terganggu adalah faktor utama penghambat dalam SISKOHAT ini karena SISKOHAT sangat tergantung kepada jaringan dan listrik. Faktor pendukung adalah mempercepat pemrosesan dokumen paspor, visa serta penerbitan dokumen

administrasi perjalanan ibadah haji (DAPIH), Proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS BPIH secara online dan real time lebih akuntabel, penyusunan pramanifest dan kelompok terbang (Kloter) lebih mudah dan cepat sesuai dengan data yang masuk, pemantauan(monitoring) kesehatan jamaah haji serta on time performance(OTP) penerbangan berlangsung secara optimal, pemantauan operasional ibadah haji di tanah air sampai di arab lebih terkontrol,sehingga kekurangan-kekurangan dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat terdeteksi sedini mungkin.

## **B. Saran**

Sebagaimana penjelasan diatas maka penulis menyarankan bahwa didalam hal Sskohat ini SDM nya dilakukan pelatihan terlebih dahulu sehingga setiap SDM memiliki keahlian SISKOHAT ini. Dengan demikian pelayanan dapat terus berjalan kepada masyarakat. Dan juga pemulihan dan pemeliharaan jaringan secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen Berbasis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja pressindo, 2012)
- Afriani, Afriani, Saiful Bahri, and Thanthawi Ishak, 'Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara Dalam Melaksanakan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu', *HUMANIS: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6.2 (2020), 112–25 <<https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.22>>
- Arifin, Anwar, *Sistem Komunikasi Indonesia* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011)
- Asmony, Thatok, Lilik Handajani, Titiek Herwanti, and Endar Pituringsih, 'Pelatihan Sistem Informasi Berbasis Komputer Bagi Pegawai Kontrak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram Guna Meningkatkan Kualitas Pekerjaan', *Jurnal PEPADU*, 1.1 (2020), 15–23 <<http://jurnal.lppm.unram.ac.id/index.php/jurnalpepadu/article/view/69>>
- Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabet, 2016)
- Bambang istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Public* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011)
- Bengkulu, Kemenag Provinsi, 'Profil Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu', *Https: //Bengkulu. Kemenag. Go.Id/Artikel/8655-Sejarah-Singkat-Kantor-Wilayah-Kementerian-Agama-Provinsi- Bengkulu, 2022*
- Candra Wijaya, Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016)

———, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016)

Daulay, Irham, 'Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputersasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2017)

Harahap, Dewi Suryani, and Hazmanan Khair, 'Pengaruh Pencurian Terhadap Masyarakat Sekitar', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2.1 (2020)

Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), 1 <<https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>>

Heryanto, Heri, and Abdul Kohar, 'Perencanaan Arsitektur Sistem Informasi Administrasi Kantor Urusan Agama (Kua) Menggunakan Togaf (Studi Kasus: Kua Kecamatan Indramayu)', *Jurnal Investasi*, 7.1 (2021), 16–35 <<https://investasi.unwir.ac.id/index.php/investasi/article/view/116>>

Huda, Hairul, 'Prosiding The Annual Conference on Islamic Religious Education Konstruksi Nilai Multikultural Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam', April, 2022

Huda, Nadya, Universitas Achmad, Yani Banjarmasin, Fkip Jalan, and A Yani Km, 'Manajemen Pembiayaan Pendidikan di SMA Negeri Pascadesentralisasi Pendidikan', 3.2 (2020)

Illahi, Muhammad Munir dan Wahyu, *Manajemen Dakwah*, 2006

- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006)
- Kenneth C Laudon, dan Jane Laudon, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2004)
- Kristanto, Andri, *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2008)
- Kurniawan, Muhammad, and Waizul Qarni, 'Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara', *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2.3 (2022), 291–300 <<https://doi.org/10.47467/elmujtama.v2i3.1371>>
- M. Samsul dan Mustofa, *Sistem Akuntansi Pendekatan Manajerial* (Yogyakarta: Liberty, 1992)
- Maharani, M U, 'Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah: Studi Deskriptif Di Ghinasepti Tour and Travel', 1 (2022), 85–106 <<http://digilib.uinsgd.ac.id/43585/>>
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Munawaroh, Zahrotun, M Mudhofi, and Dedy Susanto, 'Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35.2 (2017), 225 <<https://doi.org/10.21580/jid.v35i2.1608>>
- Musa, Arifin, Ronny Gosal, and Ismail Rachman, 'Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara', *Eksekutif, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3.3 (2019)

*Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.14 Tahun 2012  
Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab 1  
Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 14*

Pratiwi, Diah, Darwin Lie, Marisi Butarbutar, and Andy Wijaya, 'Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bagian Umum Pada Pdam Tirtauli Pematangsiantar', *Maker: Jurnal Manajemen*, 5.1 (2019), 26–37 <<https://doi.org/10.37403/maker.v5i1.105>>

Priyanti, Yeyen, 'Analisis Mekanisme Penghimpunan Dana Tabungan Haji Dengan Akad Wadi ' Ah Pada BSI KCP Palembang Merdeka', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 1.2 (2021)

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah – Langkah Penyusunan* (Jakarta: PT Balai Pustaka (Persero), 2009)

Retno Widyani, Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah* (Jakarta: Swagati Press, 2010)

RI, Kementerian Agama, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010)

Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, 'Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan', *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 4.2 (2016)

Rochimi, Abdurrachman, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010)

Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017)

- Setiawati, Sri, 'Evaluasi Prosedur Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah ( BOS ) Dalam Menilai Efektifitas Dana Pada Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Bina Auladi Depok', *Jurnal Lentera Akuntansi*, 4.2 (2019)
- Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi 2005, 2005)
- Suzami, Ardi, Chairul Huda, and Rodianto, 'Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa', *Jurnal TAMBORA*, 5.2 (2021), 97–104 <<https://doi.org/10.36761/jt.v5i2.1131>>
- Tumalun, Tommy L.H., and Sonny Pangerapan, 'Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Di PT Nusantara Sakti Cabang Manado', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7.3 (2019)
- Umar, Nasaruddin, *Haji Dan Umrah* (Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve, 2010)
- Wahyu Syintia Putri, 'Pengaruh Sistem Pengendalian Terhadap Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)', *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 8 (2020)
- Wili Wildaningsih, and Aneu Yulianeu, 'Sistem Informasi Pengolahan Data Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (Ukm) Zaradika Stmik Dci Tasikmalaya', *Jumantaka*, 02.01 (2018)
- Winarsih, Ratminto & Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: : Pustaka Pelajar, 2010)



Witjaksono, Beny, 'Analisis Kelayakan Investasi Keuangan Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Tingkat Imbal Hasil Badan Pengelola Keuangan Haji (Bpkh)', *Performance*, 27.1 (2020), 30 <<https://doi.org/10.20884/1.jp.2020.27.1.1981>>

Yuliani, HERNI, 'Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Transparansi Informasi Kepada Calon Jemaah Haji', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.2 (2016)

Zulfiana, Islamika, 'Pembuatan Rencana Strategis SI/ TI Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Informatika*, 2014



**L**

**A**

**M**

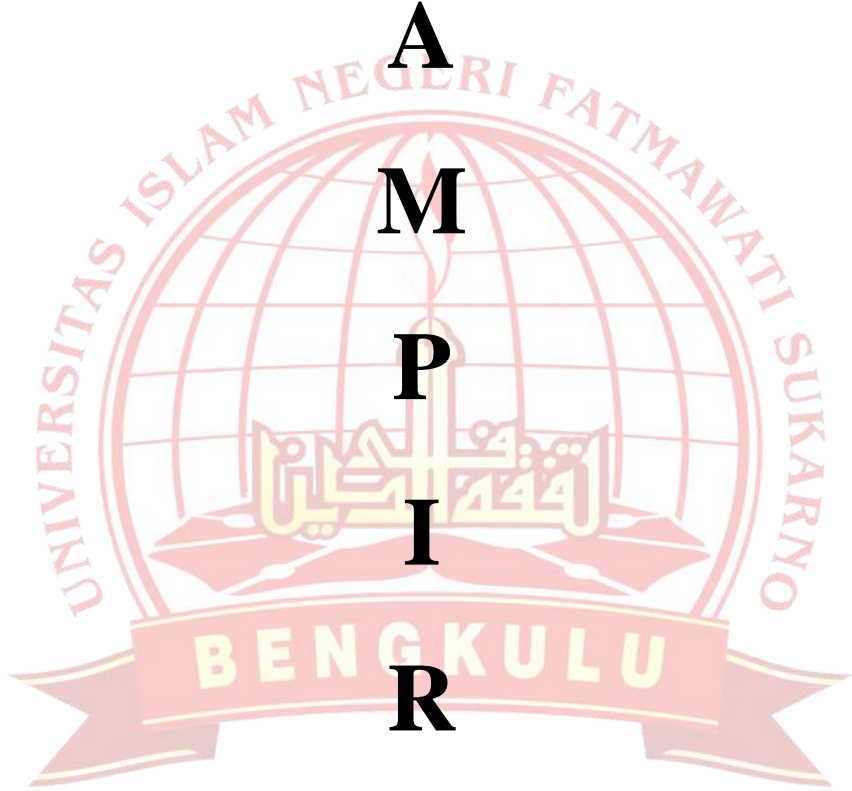
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : Pipina Lesika  
NIM : 181170027  
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah  
Semester : .....

B. Pilihan Tugas Akhir:

- Skripsi
- Jurnal Ilmiah
- Buku
- Pengabdian Kepada Masyarakat
- Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema :  
Implementasi Sistemah dalam Pelayanan  
Haji Studi Pada Kantor Wilayah Kementerian  
Agama Provinsi Bengkulu

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama :  
NIP/NIDN :

Ko.Prodi.....

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan  
Acc. bersa dilampirkan  
.....  
.....  
.....  
Dosen Rencana Tugas Akhir

Yunida Gen Fryanti, M.Si



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0738) 51278-51171-51172- Faksimili (0738) 51171-51172  
Website: [www.uinfaabengkulu.ac.id](http://www.uinfaabengkulu.ac.id)

**SURAT PENUNJUKAN**

Nomor: 0884/Un.23/ F.IV/PP.00.9/07/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

- |   |       |                                     |
|---|-------|-------------------------------------|
| 1 | NAMA  | : Idwal B, MA.                      |
|   | NIP   | : 198307092009121005                |
|   | Tugas | : Pembimbing I                      |
| 2 | NAMA  | : Yunida Een Efriyanti, SE., M. Si. |
|   | NIP   | : 198106122015032003                |
|   | Tugas | : Pembimbing II                     |

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft Jurnal, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqosah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- |                   |  |
|-------------------|--|
| NAMA              | : Piping Lesika  |
| NIM               | : 1811170027   |
| Program Studi     | : Manajemen Haji dan Umrah   |
| Judul Tugas Akhir | : <b>Implementasi SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu</b> |
| Keterangan        | : Jurnal   |

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 29 Juli 2022  
Dekan,

Supardi

Penyusunan :  
Wakil Rektor I  
Dosen yang bersangkutan;  
Mahasiswa yang bersangkutan;  
Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

#### HALAMAN PENGESAHAN

Jurnal berjudul "Implementasi Siskohat dalam Pelayanan Haji Studi pada Kantor Kementerian Agama Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Piping Lesika  
Nim : 1811170027  
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Pembimbing I

Bengkulu, November 2022  
Pembimbing II

**Adwal B, MA.**  
NIP. 198307092009121005

**Yunida Een Efriyanti, M.Si.**  
NIP. 1918061220115032003

Mengetahui,  
Ka. Prodi Manajemen Haji dan Umrah

**Faisal Muttakin, S.E., MSM**  
NIP.198701282019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

Nomor : 1976/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/12/2022  
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

19 Desember 2022

Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu  
di- Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Piping Lesika  
NIM : 1811170027  
Jurusan/Prodi : Manajemen/Manajemen Haji dan Umrah  
Semester : IX (Sembilan)  
Waktu Penelitian : 15 Desember 2022 s/d 15 Januari 2023  
Judul Tugas Akhir : Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu  
Tempat Penelitian : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui  
An. Dekan  
Wakil Dekan I

Romi Adeti Setiawan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU

Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 39221  
Telepon (0736) 21097 - 21507 - 344602 - 26123 Fax (0736) 21507  
Website : www.bengkulu.kemdag.go.id

Nomor : B-17269/Kw.07.4.1/Hj.00/12/2022  
Lampiran : -  
Sifat : Biasa  
Perihal : Izin Penelitian

21 Desember 2022

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu  
di - Bengkulu

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu Nomor : 1976/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/12/2022 perihal Mohon Izin Penelitian tanggal 19 Desember 2022, atas nama :

Nama : Piping Lesika  
NIM : 1811170027  
Semester : IX (sembilan)  
Jurusan/Prodi : Manajemen / Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Tugas Akhir : Implementasi Siskohat dalam Pelayanan Haji Studi pada Kantor Wilayah Kementerian Provinsi Bengkulu.

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diterima untuk melaksanakan penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) mulai tanggal 15 Desember 2022 sampai dengan 15 Januari 2023.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalam  
An. Kepala  
Kepala Bidang Penyelenggaraan  
Haji dan Umrah,



H. Intihan

Tembusan  
Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu (sebagai laporan)



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI**  
**SUKARNO BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks  
(0736) 51171 Bengkulu

7	28/02/2022 /12	AG	langsam ler puber	
8				

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni.S.E.,MM  
NIP.1977050920088012014

Bengkulu,  
Pembimbing II

Yunida Een Fryanti, M.Si  
NIP.1918061220115032003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Tadris Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telpun (0736) 51276-  
51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**  
No : 11/SKLP-FEBI/04/01/2023

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama : Piping Lesika  
NIM : 1811170027  
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah  
Judul Tugas Akhir : Strategi Penetapan paket umrah di PPIH Kota Bengkulu  
Similarity Index : 24%  
Status : Lulus

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal: 18 Januari 2023  
Wakil Dekan I,

H. Romi Adetio Setiawan, MA., PhD  
NIP. 198312172014031001

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

.....  
.....  
.....

Sekretaris Jurusan

g. Judul Yang Disahkan

.....  
.....  
.....

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

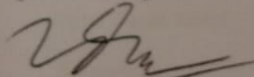
Nama :

NIP/NIDN :

Bengkulu.....

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen



Idwat B. MA

NIP.198307092009121005

Mahasiswa



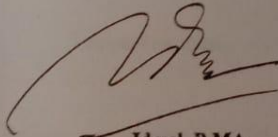
Piping Lesika

NIM. 1811170027

pedoman wawancara kementerian agama provinsi Bengkulu

1. Apa yang menjadi penghambat utama dalam penggunaan siskohat?
2. Sejak tahun berapa kantor kemenag menggunakan siskohat?
3. Apakah alasan utama mengapa harus menggunakan siskohat?
4. Apakah data jamaah akan hilang setelah melakukan pendaftaran di bagian siskohat?
5. Tugas dan fungsi siskohat meliputi apa saja?
6. Apakah siskohat hanya dapat diakses oleh pihak kementerian agama provinsi Bengkulu saja?
7. Apa yang membedakan antara Siskohat pada kemenag kota dan provinsi?
8. Bentuk pelayanan seperti apa yang diterapkan oleh bidang Siskohat untuk jamaah haji?
9. Dalam penggunaan Siskohat sistem laporan yang baik itu seperti apa?
10. Apakah Siskohat kementerian agama provinsi Bengkulu memiliki perbedaan/kelebihan tersendiri dengan Siskohat di kota-kota lain?
11. Apakah Siskohat mudah untuk dipahami? jika mudah tolong digambarkan
12. Bagaimana kementerian agama kabupaten mengirim data jamaah haji? Apakah melalui sosmed atau langsung terhubung ke pihak Siskohat kemenag?
13. Apakah ada perubahan/perbaruan tiap tahunnya dalam sistem Siskohat? Jika ada tolong jelaskan

Pembimbing I



**Idwal, B.MA**  
NIP. 19830792009121005

Pembimbing II



**Yunida Een Frvanti, M.Si**  
NIP. 1918061220115032003



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks.  
(0736) 51171 Bengkulu

**KARTU BIMBINGAN JURNAL**

Nama/NIM/Prodi : Piping Lesika/ 1811170027/ Manajemen Haji dan Umrah  
Penulis Ke : 1  
Nama Jurnal :  
Status Jurnal :  
Peringkat Jurnal :  
Judul Jurnal : Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	21 / 2022 "	Perbaikan Pedoman wawancara		
2	-	Tambahan Halaman kutipan pada footnote.		



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks.  
(0736) 51171 Bengkulu

3	Ubah Footnote ke obram Mendeley		
4	Teknik Penyajian masih banyak ya harus diperbaiki		
5	Perbaiki cara Penulisan dan lengkapi laporan		
6	Perbaiki Jarak Penulisan Daftar Pustaka (2 spasi) dan nomor halaman		



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks.  
(0736) 51171 Bengkulu

7	Perbaiki brak di Babrori bob III dan <del>Perencanaan</del> Penurisanngan		
8			

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni.S.E.,MM  
NIP.1977050920088012014

Bengkulu,  
Pembimbing I

Idwal B.MA  
NIP. 19830792009121005



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks.  
(0736) 51171 Bengkulu

**KARTU BIMBINGAN JURNAL**

Nama/NIM/Prodi : Piping Lesika/ 1811170027/ Manajemen Haji dan  
Umrah  
Penulis Ke : 1  
Nama Jurnal :  
Status Jurnal :  
Peringkat Jurnal :  
Judul Jurnal : Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi  
Pada Kantor Kementerian Agama Bengkulu

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	3/11/2017	Pub 3 - II		
2		pedoman - umrah ciri bentuk siskohat yg buku ini.	pembantu yg	



3	4/11	laporan Pedoman nama	Konstitusi pembahay	Atj
4		Bab 4	Sosialisme dan Kerjasama Masyarakat	Atj
5		Bab 4	Buat Analisis Wahid bagul	Atj
6		All Bab	Buat Analisis	Atj



SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa:

Nama : Piping Lesika

NIM : 1811170027

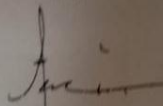
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan SKPI sehingga dapat mengikuti ujian Munaqosah.

Demikian surat keterangan ini buat, atas perkenannya di ucapkan terima kasih

Bengkulu, 16 Januari 2022

Koordinator Manajemen Haji dan Umrah



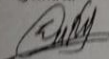
Faisai Muttakin, S.E, MSM  
NIP.198701282019031007

Telah diperiksa oleh Tim Pemeriksa

Berkas SKPI

• Lengkap

10 Januari 2023



Welly Wediasthi, M.Pd.

## DOKUMENTASI



