

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH
MELALUI SISTEM KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) PADA KANTOR WILAYAH
(KANWIL) KEMENTERIAN AGAMA (KEMENAG)
PROVINSI BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

OLEH :

FEFRIZAL PRATAMA

NIM: 1911170024

PROGRAM STUDI MANAJAMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI

BENGKULU

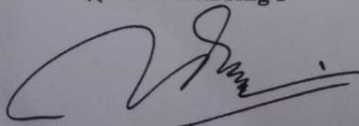
1434H/2023M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Fefrizal Pratama, NIM 1911170024 dengan judul “Pengaruh pelayanan karyawan sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) terhadap kepuasan jamaah pada kantor wilayah (kanwil) kementerian agama (kemenag) provinsi Bengkulu ”, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munafasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

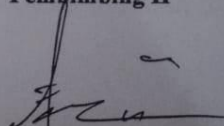
Bengkulu, 22 Desember 2022 M
Jumadil Awal 1444 H

Pembimbing I



Idwal B. M.A.
NIP. 198307092009121005

Pembimbing II



Faisal Muttaqin, M.SM.
NIP. 198701282019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telpon (0736) 51276-51171-51172 Faks:0736) 51276-
51171-51172
website: www.iaianbengkulu.co.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Melalui SISKOHAT Pada Kanwil KEMENAG Provinsi Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Fefrizal Pratama
NIM : 1911170024
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 27 Januari 2023

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

Bengkulu, Januari 2023 M
Rajab 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, SE., MM
NIP.197705092008012014

Sekretaris

Faisal Muttaqin, S.E.M.S.M
NIP.198701282019031007

Penguji 1

Eka Sri Wahyuni, SE., MM
NIP.197705092008012014

Penguji 2

Nonic Afrianty, ME
NIP.199304242012002

Mengetahui

Dekan



Dr. H. Sunardi, M.Ag
NIP.196504101993031007

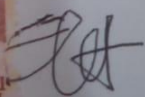
SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah melalui SISKOHAT Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu”, Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Bengkulu dan Perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, Pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali dari arahan tim pembimbing.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudia hari ada penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 10 Januari 2023




EFRIZAL PRATAMA
NIM 1911170024

MOTTO

“Barang Siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.”

(QS AL-Ankabut:6)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, Sehubungan dengan terseisaikannya penulisan karya ilmiah atau tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah melalui SISKOHAT Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementrian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu”, maka sebagai rasa syukur, Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Yang Paling Pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kekuatan dan kemampuan serta lancarkan semua kegiatan selama Perkuliahan.
2. Kedua orang tuaku, Ayahanda Kasdarman dan Ibunda Maiyesrita yang telah mendoakan dan mensupport dalam hal apapun itu dan selalu mendukung setiap langkah-langkahku.
3. Untuk Kakak-kakak jauh yang tersayang : Kak Intan, kak Indah dan kak Yoza, yang telah membantu dan mensupport setiap langkah-langkahku serta mendoakanku untuk bisa melewati dunia perkuliahan ini.
4. Bapak Dr. Supardi M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Ibu Eka Sri Wahyuni, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

6. Bapak Adi Setiawan, M. E. I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Bapak H. Faisal Muttaqin M.S.M selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dan sekaligus dosen pembimbing yang selalu membantu dalam setiap perjalanan perkuliahan.
8. Lembaga-lembaga terkait yang telah memberikan izin penelitian ini.
9. Teruntuk yang satu ini dia Adalah Wanita Yang selalu Mensupport saya di dunia perkuliahan dan selalu mendoakan disetiap langkah-langkahku semoga kamu selalu dalam perlindungan allah diberikan kesehatan selalu semoga bisa selalu kebersamai Saya untuk saat ini dan kedepannya.
10. Teman Seperjuangan sepemikiran satu frekuensi, Randy Apriyansyah dan M.Zaqi Nuril Tamziz dan Oryza dwi ferdiana, semoga tetap menjadi manusia yang bermanfaat dan membanggakan orang tua.
11. Teman- teman manajemen Haji dan Umrah angkatan 2019

12. Almamater hijau Tercinta UIN FAS Bengkulu.
13. Dan seluruh pihak yang membantu dan mendukung.

Bengkulu, 10 Januari 2023

Penulis

Fefrizal Pratama
NIM 1911170024



ABSTRAK

Fefrizal Pratama, NIM 1911170024 dengan judul Skripsi Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Melalui Sistem komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi Bengkulu

Sistem teknologi informasi memberikan kemudahan dalam peng-aksesan berbagai macam informasi yang bisa didapatkan oleh para pengguna. Banyak sekali kasus atau informasi yang bisa didapatkan melalui sistem informasi. Hubungan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah penelitian kausal (sebab-akibat) atau hubungan variabel X memengaruhi Variabel Y, Penelitian ini menguraikan dan menjelaskan data-data yang telah telah diolah dan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kualitas hubungan- hubungannya. kesimpulan Pelayanan karyawan Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang dilakukan di Kantor Kementerian agama Provinsi Bengkulu adalah . Dari hasil Penelitian dan pengumpulan data melalui observasi serta menyebarkan kuesioner dan analisa yang telah dilakukan dengan mengangkat judul Pengaruh pelayanan Karyawan siskohat terhadap tingkat kepuasan jamaah pada kantor Kementerian agama Provinsi Bengkulu Pertama, Kinerja Pelayanan Karyawan Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) sudah berjalan efektif dan sangat baik dengan dibuktikannya jawaban dari kuesioner peneliti berikan dan diisi langsung oleh responden jemaah haji. Kedua, Tingkat Kepuasan jemaah haji Terhadap pelayanan Karyawan . Sistem komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) sudah sangat memuaskan dan berjalan efektif.

Kata Kunci, Pelayanan, Kepuasan, SISKOHAT.

ABSTRACT

Information technology systems provide convenience in accessing various kinds of information that can be obtained by users. Lots of cases or information that can be obtained through information systems. The development of the system from time to time cannot be separated from the demands of the times which require convenience that can be obtained for users. The method used in this research is a quantitative research method that is associative or relationship. The relationship that will be examined in this study is causal research (cause and effect) or the relationship of variable X influencing Variable Y. This research describes and explains the data that has been processed and analyzed. systematic analysis of parts and phenomena and the quality of their relationships. . From the results of research and data collection through observation and distributing questionnaires and analysis that has been carried out by raising the title The influence of Siskohat Employee services on the level of congregation satisfaction at the office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province, 2. Then the Researcher it can be concluded that the integrated Hajj computerized computerized system (SISKOHAT) employee services carried out at the Bengkulu Provision Ministry of Religion Office are 3. First, Employee Service Performance The integrated Hajj computerized system (SISKOHAT) has been running effectively and very well with evidence the answers to the questionnaire the researcher gave and filled in directly by the pilgrims respondents. , the Satisfaction Level of Pilgrims with Employee Services

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah menganugerahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Persyaratan Pengajuan Skripsi Tugas akhir Yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Melalui SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementrian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu”**. Sholawat dan beriling salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad Saw. Utusan dan manusia pilihan-Nya yang mengantarkan umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang bercayahaya seperti yang kita lihat sekarang.

Dalam Penyelesaian tugas akhir ini tidak hanya kemampuan saya sendiri, tetapi banyak bantuan dan bimbingan dari teman-teman serta kakak tingkat yang sudah mengajari saya pada kesempatan ini izinkan saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih seiring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah Swt kepada teman-teman serta kakak tingkat yang telah membantu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
2. Bapak Dr. Supardi M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawari Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Eka Sri Wahyuni,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak Adi Setiawan, M. E. I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Bapak H. Faisal Muttaqin M.S.M selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 04 Agustus 2022

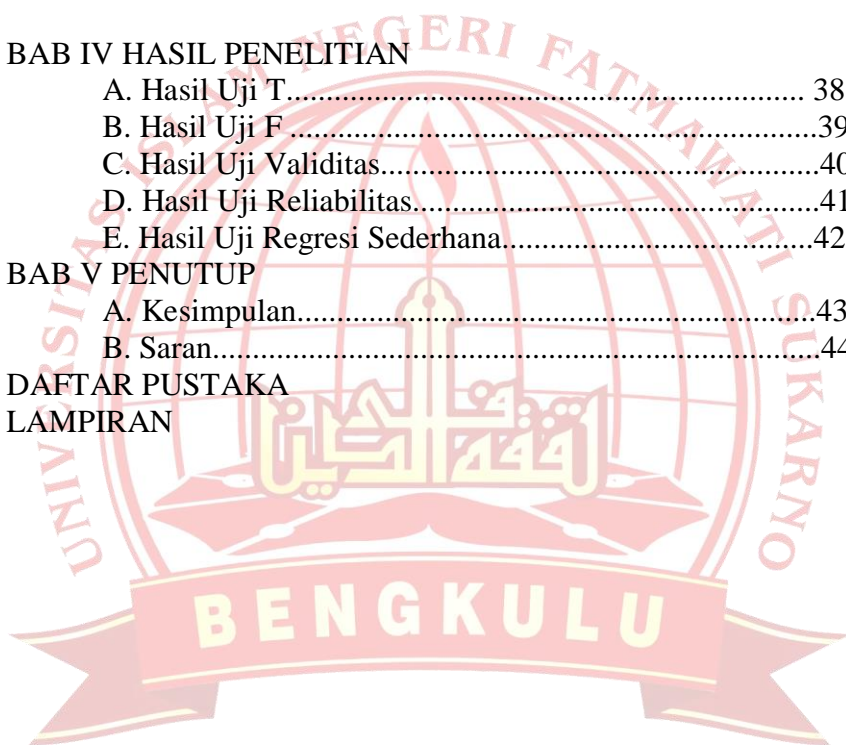


Penulis

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori.....	10
Teori 1. Konsep Kepuasan	12
A. Pengertian.....	12
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.....	13
C. Indikator Tingkat Kepuasan	14
Teori 2. Konsep Pelayanan	16
A. Pengertian.....	16
B. Indikator Pelayanan.....	17
C. Prinsip peyanan	18
D. Penyusunan Kebijakan Pelayanan.....	19
Teori 3. Konsep Sistem Komputer.....	21
A. Pengertian.....	21
B. Definisi Sistem Berbasis Komputer.....	22
C. Skema Dasar Sistem Komputer.....	23
Teori 4. SSKOHAT(SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU).....	25
A. Sejarah SSKOHAT.....	25
B. Fitur dan Fungsi SSKOHAT.....	26
Teori 5 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
A. Factor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen.....	28
B. KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN.....	29

C. HIPOTESIS PENELITIAN.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi dan teknik pengambilan sampel.....	33
D. Sumber data dan teknik pengumpulan data.....	34
E. Variabel dan definisi Operasional.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Uji T.....	38
B. Hasil Uji F.....	39
C. Hasil Uji Validitas.....	40
D. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
E. Hasil Uji Regresi Sederhana.....	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah.

Sistem teknologi informasi memberikan kemudahan dalam peng-aksesan berbagai macam informasi yang bisa didapatkan oleh para pengguna. Banyak sekali kasus atau informasi yang bisa didapatkan melalui sistem informasi. Berkembangnya sistem dari masa ke masa tidak lepas dari tuntutan zaman yang mengharuskan adanya kemudahan-kemudahan yang bisa didapatkan bagi para pengguna. Maka dari itu, semakin mudahnya sistem teknologi informasi, tidak sedikit perusahaan yang menggunakan sistem teknologi berbasis informasi untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan.

Sistem teknologi informasi atau lebih dikenal dengan sebutan (STI) merupakan sebuah produk yang kompleks. Didalamnya terdiri dari data, proses dan mengembangkan teknologi yang dipadukan dengan komunikasi yang harus melayani beragam kebutuhan stakeholder. STI menyebabkan juga perubahan-perubahan peran dari STI itu sendiri, mulai dari perannya membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai ke perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi.

Dalam prosesnya, sistem teknologi informasi juga tidak lepas dari kekurangan. Kurangnya jaringan internet merupakan salah satu penyebab sulitnya akses informasi yang ingin didapatkan. Selain jaringan, keterlambatan dari pihak penyedia informasi untuk meng-update informasi-informasi baru juga merupakan penyebab lainnya. Para penyedia informasi diharapkan dalam hal penggunaan sistem teknologi informasi diharapkan pandai dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna.

Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Secara bahasa, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT.¹ Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ

آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ

وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

¹Tim Dep. Agama Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, cetakan ke-3, 2004), hlm. 473

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampumengadakan perjalanan ke sana, Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”²

Haji diwajibkan atas semua kaum muslim yang mampu satukali seumur hidup dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunnah. Dalam Hadits Riwayat Bukhari Nomor 8 dan Muslim Nomor 16 menyebutkan bahwa Haji adalah rukun Islam dan berarti wajib bagi umat Islam. Allah Swt memerintahkan kepada hambanya yang mampu untuk menjalankan kewajiban tersebut.

Mampu dalam hal ini bukan hanya mampu secara finansial. Namun , kemampuan yang dimaksud juga dalam kemampuan fisik dan jasmani. Karena haji merupakan ibadah fisik yang sangat membutuhkan ketahanan fisik yang tidak sedikit. Perlu banyak sekali kesiapan yang dibutuhkan bagi para hamba allah yang akan melaksanakan ibadah haji.

Adapun judul yang akan dibuat dalam pembentukan Skripsi yaitu : **“Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Melalui SSKOHAT Pada**

² Kementrian Agama, Al-Quran Surat Ali’Imran ayat 97,hlm. 62

Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi Bengkulu”).

B. Rumusan Masalah

Agar dalam Pembahasannya Lebih Terarah dan terfokus serta mempermudah dalam pembuatan penyusunan proposal, maka penulis perlu membuat rumusan pada penulisan proposal ini untuk menjawab Permasalahan-Permasalahan sebagai berikut

1. Apakah Pelayanan Karyawan SSKOHAT Berpengaruh Kepada kepuasan Jamaah?
2. Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Karyawan SSKOHAT Terhadap tingkat kepuasan Jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap tingkat kepuasan jamaah melalui SSKOHAT di Kantor wilayah Kementerian agama Provinsi Bengkulu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dalam Proposal Penelitian Ini diantaranya :

1. Manfaat Praktis

Memperluas dan menambah wawasan serta Pengetahuan mengenai Sistem informasi komputerisasi

Haji Terpadu (SISKOHAT) Terutama dalam Bidang Pelayanan Karyawannya Terhadap jamaah di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

2. Manfaat Teoritis

Menjadi Bahan Rujukan mengenai System komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang dipakai pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu?

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Ahmad Faqih Mauludi

Dalam penelitian yang pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Ditjen PHU Kemenag RI telah berlangsung secara efektif karena dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kecanggihan sistem, sara dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusa atau tenaga ahlu, dan standar operasional yang berlaku.

Persamaan dalam penelitian pada skripsi tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-

sama meneliti tentang SSKOHAT. Sedangkan perbedaannya terletak pada Pelayanan Haji dan Objek Penelitian di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.³

2. Penelitian Arifuddin

Dalam penelitian yang berjudul “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti”. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Persamaan dalam penelitian pada skripsi tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang Pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada Upaya Mewujudkan dan Objek penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.⁴

3. Penelitian Aufa Nur Fajriyyah

³ Ahmad Faqih Mauludi “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,2020,Hlm,70

⁴ Arifuddin “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti” (Pekan Baru: UIN Sultan Syarif Kasim,2020)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi DKI Jakarta” tujuan dan masalah penelitian untuk mendeskripsikan materi dan kemasam pelaksanaan system komputerisasi, untuk mengetahui apakah system komputerisasi sudah memudahkan pelanggan, serta untuk membuktikan pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan dengan kepuasan jamaah yang memakai jasa SISKOHAT. Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitiab ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel responden sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket (kuesioner) dengan teknik random sampling yang pengukurannya menggunakan skala likert dan diolah secara stastistik.teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi rank spearman untuk mengetahui sejauh mana korelasi antara kualitas pelayanan SISKOHAT (variabel x) dengan kepuasan jamaah yang memakai jasa SISKOHAT (variabel y), uji untuk mengetahui signifikasi variable dan untuk

mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan karyawan siskohat. Persamaan dalam penelitian pada skripsi tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta tetapi perbedaannya terletak di objek Penelitian⁵

4. Penelitian Ardi Sazumi, Chairul Hudaya dan Rodianto

Penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa” Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempengaruhi peningkatan layanan haji secara signifikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dengan persentase pengaruh sebesar 82,1% bagi calon jemaah haji, 57,3% bagi masyarakat umum, dan 52,6% bagi petugas/pengelola. Namun, layanan tersebut dapat ditingkatkan karena masih ada pengaruh variabel lain yang mempengaruhi peningkatan layanan haji sebesar 17,9%

⁵ Aufa Nur Fajriyyah “Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi DKI Jakarta” (Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)

bagi calon jemaah haji, 42,7% bagi masyarakat umum, dan 47,4% bagi petugas/pengelola.

Penulis mengambil referensi jurnal tersebut karena membahas tentang SISKOHAT yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis.⁶

5. Taty Sariwulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh strategi kustomisasi terhadap kinerja perusahaan dengan sistem akuntansi manajemen sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini, populasi sasaran adalah biro perjalanan umrah yang terdaftar di kementerian agama kota bandung. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner yang ditujukan kepada direktur/manajer/kepala divisi perusahaan. Analisis data terdiri dari analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kustomisasi, sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan evaluasi model struktural, strategi kustomisasi dalam mengintervensi informasi sistem akuntansi manajemen memberikan pengaruh positif lebih baik dari pada

⁶ Ardi Suzami dkk “Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”, Jurnal Tambora, Vol 5 No 2 (Juli,2021)

pengaruh langsung dengan nilai 0,216. ⁷Persamaan penulisan skripsi ini dengan penulis yaitu sama-sama pendekatan kuantitatif perbedaannya di objek judul tetapi sama tahap pendekatan kuantitatif.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini merupakan hal yang penting, karena mempunyai garis-garis besar dan masing-masing bab saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunan dan pembuatan proposal ini, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Penulis membagi menjadi dua bab yang masing-masing mempunyai karakteristik yang berbeda-beda namun dalam kesatuan yang saling berkaitan dan saling melengkapi.

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan secara garis besar tentang penulisan proposal ini dan akan mengantarkan pada bab-bab selanjutnya. Dalam bab ini akan diuraikan tentang : latar belakang masalah, rumusan

⁷ Taty Sariwulan (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan)

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu.

BAB II: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Merupakan landasan teori yang membahas lebih detail dari Pengertian tingkat kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, indikator dari kepuasan, Pengertian Pelayanan Publik, indikator dari pelayanan, Pengertian Prinsip pelayanan Publik, Penyusunan Kebijakan Pelayanan, Konsep Sistem Komputer, Definisi Sistem Berbasis Komputer, sejarah Terbentuknya SISKOHAT, Fungsi SISKOHAT.

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan Landasan Penelitian Yang membahas lebih detail dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Merupakan Landasan Hasil Penelitian yang membahas lebih detail Hasil dari Uji Validitas, Uji Realibilitas serta Uji Regresi Sederhana.

BAB V : PENUTUP

Merupakan berisikan Hasil dari Kesimpulan serta Saran.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan/konsumen atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan. Teori kepuasan (the expectancy disconfirmation model): teori ini mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya.⁸

2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan

⁸ Barnes, James G. Secret of Customer Relationship management (*Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*), Yogyakarta: Andi, 2003, h.64

oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman pengkonsumsian.⁹

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Keputusan yang diambil oleh konsumen tidaklah dilakukan di suatu tempat yang tertutup dari dunia luar, namun para konsumen dalam membuat keputusan untuk melakukan kegiatan pembelian tidak terlepas dari pengaruh lingkungan sekitarnya. Seperti dikemukakan Kotler (2003) bahwa konsumen dalam melakukan pembelian dipengaruhi oleh empat faktor yaitu: (1) faktor kultural (2) faktor sosial, (3) faktor pribadi dan (4) faktor psikologis.¹⁰

Faktor kultural merupakan faktor penentu paling mendasar atas keinginan dan perilaku seseorang termasuk didalamnya nilai-nilai hakiki, persepsi preferensi dan perilaku yang dipelajari orang yang bersangkutan dari keluarga serta menelusuri pergeseran kultural yang mungkin mengungkap cara-cara untuk melayani para konsumen. Subkultural adalah subkultural masing-masing mempunyai nilai gaya hidup sendiri. Kelas sosial adalah sub kultural yang para anggotanya memiliki prestise sosial yang sama atas dasar kesamaan

⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen, (Yogyakarta: Andi, 2013, h. 183)

¹⁰ JF Engel, RD Blackwell, PW Miniard, Perilaku Konsumen. hlm 46

pola jabatan, pendapatan, pendidikan, kekayaan serta variabel lainnya. Orang yang mempunyai karakteristik kultural, sub kultural dan sosial lainnya akan mempunyai preferensi produk dan aspek-aspek yang berlainan pula.¹¹

Faktor sosial, faktor ini juga mempengaruhi perilaku pembeli, misalnya kelompok preferensi seseorang, keluarga, teman karib, organisasi sosial dan asosiasi profesional dalam melakukan pilihan produk serta merek. Posisi seseorang didalam tiap kelompok ditentukan oleh peran dan status, artinya seorang pembeli akan memilih produk serta merek yang mencerminkan potensi produk untuk menjadi "simbol status". Namun demikian, simbol status itu berlainan bagi kelas sosial yang berbeda dan juga berbeda menurut daerah geografisnya.¹²

Faktor pribadi, hal ini juga sangat berpengaruh terhadap perilaku pembeli yang mencakup usia, gaya hidup, tingkat kehidupan, jabatan, keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri. Dan faktor psikologis, perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh empat faktor

¹¹ JF Engel, RD Blackwell,PW miniard, Perilaku Konsumen.hlm 47

¹² JF Engel, RD Blackwell,PW miniard, Perilaku Konsumen.hlm 48

psikologis utama, yaitu: motivasi, pandangan, kepercayaan, dan sikap.¹³

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kamu Sedang menjalankan tugas dan ingin mengetahui indikator kepuasan Pelanggan di sebuah instansi Perusahaan? Pahami dulu bahwa tingkat kepuasan itu merupakan kunci kesuksesan di sebuah Perusahaan tersebut. Maka disini indikator dari tingkat kepuasan adalah, kualitas Pelayanan yang diberikan, tak hanya produk, pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pun harus di pertimbangkan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan baik, ramah dan memuaskan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan antara lain :

1. Konfirmasi harapan
2. Minat Pembelian Ulang
3. Kepuasan Pelanggan keseluruhan.¹⁴

¹³ JF Engel, RD Blackwell, PW miniard, Perlikau Konsumen. Jakarta (ID) Binarupa Aksara.1994.hlm 49

¹⁴ Junai AL Fian, Tri Yuniarti, Jurnal ilmu dan Riset Manajemen (JIRM) 5 (6),2016

B. Pelayanan

1. Pengertian

Pengertian Pelayanan Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.¹⁵ Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Menurut H.A.S. Moenir, “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹⁶

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu administering dalam administration dan servicing dalam

¹⁵ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm 446.

¹⁶ A.S.Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000, H.17

servis.¹⁷ Konsep administration lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep service (servis) sebaliknya.

Pelayanan Publik (Public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.¹⁸ Menurut UU NO 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.¹⁹

2. Indikator Pelayanan

Indikator dari pelayanan sebagai berikut :

- a. Kecepatan waktu Pelayanan
- b. Akurasi/ Waktu Pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan Pelaku Karyawan
- d. Tanggung jawab dalam menangani komplain
- e. Jumlah Petugas yang melayani dan fasilitas lainnya.

¹⁷ S.P.Siagian, Manajemen Modern (Jakarta : Masagung, 1994)h.9

¹⁸ Erna Setijaningrum, PT.Medika Aksara Globalindo, Inovasi Pelayanan Publik, 2009

¹⁹ Pasal 5 UU Nomor 25 tahun 2009

3. Prinsip Pelayanan

Pelayanan Publik merupakan hak dasar masyarakat yang dalam Pelaksanaan mengandung prinsip-prinsip diantaranya²⁰:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kedisiplinan
- i. Kemudahan Teks
- j. Kesopanan
- k. Keramahan
- i. Kenyamanan

The Charter of Fundamental Right of the european union dalam pasal 14 menyatakan Prinsip-Prinsip layanan Publik Sebagai Berikut :²¹

²⁰ Lampiran Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003, Paragraph V.

- a. memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- b. Hak untuk didengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.
- c. Hak atas Akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.
- d. Kewajiban pihak administrasi Negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- e. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Penyelenggaraan Publik meliputi pelaksanaan Pelayanan, Pengelolaan pengaduan masyarakat, Pengelolaan informasi, Pengawasan Internal, Penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Pelayanan terhadap publik bisa diartikan sebagai segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

Pelayanan Publik ini mempunyai arti Penting terutama bagi pencapaian kesejahteraan masyarakat. Kebijakan pelayanan publik haruslah ditujukan untuk menghormati, melindungi dan memenuhi hak-hak dasar manusia.

²¹ Komisi Hukum Nasional (KHN), “Reformasi Sektor Pelayanan Publik” hlm,02

²² Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, Paragraph 1

4. Penyusunan Kebijakan Pelayanan

Penyusunan Kebijakan pelayanan Publik memenuhi tiga syarat, yaitu :²³

- a. Si Pembuat keputusan dapat dimintai pertanggungjawaban oleh publik (Accountable).
- b. Prosesnya tidak dilakukan secara sembunyi-sembunyi, sehingga tidak mengindintefisikan adanya korupsi dan kolusi (Kolektor)
- c. Proses itu juga terbuka untuk mengakomodasi opini kritis khlayak ramai (participated)

Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan hak dasar masyarakat yang dalam Pelaksanaan mengandung prinsip-prinsip diantaranya;²⁴

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. tanggung jawab

²³ Agus Priyanto, "Mendorong Partisipasi Publik Untuk Transparansi APBD", Bujet, edisi 10 Novemver – Desember 2003, h. 43-44

²⁴ Lampiran 3 Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003, Paragraph V

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kedisiplinan
- i. Kemudahan Teks
- j. Kesopanan
- k. Keramahan
- i. Kenyamanan

The Charter of Fundamental Right of the european union dalam pasal 14 menyatakan Prinsip-Prinsip layanan Publik Sebagai Berikut : ²⁵

- a. Memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- b. Hak untuk didengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.
- c. Hak atas Akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.
- d. Kewajiban pihak administrasi Negara untuk meberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- e. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

²⁵ Komisi Hukum Nasional (KHN), “Reformasi Sektor Pelayanan Publik”

Syarat Penyusunan Kebijakan Pelayanan

Essensi dasar dari kebijakan pelayanan publik adalah implementasi pengelolaan uang masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat, maka peran masyarakat penting dilakukan untuk menghindari berbagai penyimpangan yang akhirnya merugikan masyarakat. Peran tersebut tidak hanya terjadi pada proses pelaksanaan tetapi sebaiknya mulai dari proses perencanaannya, supaya dalam proses perencanaan disusun dengan memperhatikan berbagai kepentingan, saran, dan kritik dari masyarakat. Penyusunan kebijakan Publik memenuhi tiga syarat, yaitu :²⁶

- a. Si pembuat keputusan dapat dimintai pertanggung jawaban oleh public (Accountable)
- b. Prosesnya tidak dilakukan secara sembunyi-sembunyi, sehingga tidak mengidentifikasikan adanya korupsi
- c. Proses itu juga terbuka untuk mengakomodasi opini kritis khalayak ramai.

²⁶ Agus Priyanto, "Mendorong Partisipasi Publik Untuk Transparansi APBD", Bujet, Edisi 10/November-Desember 2003, h. 43-44

C. Konsep Sistem Komputer

1. Pengertian Sistem Komputer

Sistem Komputer adalah Kumpulan Perangkat-perangkat Komputer yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain untuk melakukan proses pengolahan data, sehingga dapat menghasilkan informasi yang diharapkan oleh penggunanya. Perangkat yang terdapat pada sistem komputer diantaranya Hardware, Software, dan Brainware.²⁷

Kesimpulannya adalah sistem komputer adalah perangkat komputer yang saling berinteraksi satu sama lain, bertukar data, dan menghasilkan sebuah informasi yang diharapkan pengguna, proses tersebut pun didukung oleh software, hardware dan brainware dimana ketiganya tidak bisa di pisahkan dan saling mendukung dan bergantung satu sama lain.²⁸

²⁷ <https://www.teknik.unpas.ac.id/blogs/apa-itu-sistem-komputer/>
diakses pada tanggal 06 agustus 2022 pada jam 16.18 wib

²⁸ <https://www.teknik.unpas.ac.id/blogs/apa-itu-sistem-komputer/>
diakses pada tanggal 06 agustus 2022 pada jam 16.18 wib

2. Definisi Sistem Berbasis Komputer

System computer terdiri dari empat komponen utama yang bekerjasama dan saling berinteraksi untuk mencapai tujuan system computer, yaitu komputasi.²⁹

Empat komponen pokok di sistem computer adalah

- a. Pemroses, berfungsi mengolah data dan mengendalikan operasi computer pemroses juga disebut CPU. Pemroses merupakan jantung computer. Pemroses mengambil instruksi dari memori dan mengeksekusi instruksi yang diambil.
- b. Memori utama, berfungsi menyimpan data dan program. Program harus disimpan di memori utama sebelum dapat dieksekusi. Data harus disimpan di memori sebelum dapat dimanipulasi pemroses. Memori utama biasanya volatile, tidak dapat mempertahankan data dan program yang disimpan bila sumber daya energy listrik dihentikan.
- c. Perangkat masukan dan keluaran, berfungsi memindai data computer dan lingkungan eksternal
- d. Dinterkoneksi antar komponen, struktur dan mekanisme menghubungkan tiga komponen

²⁹ Bambang Hariyanto, Dasar Informatika & Ilmu Komputer .Hlm, 26

(pemroses, memori utama, dan perangkat masukan/keluaran).

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai satu tujuan tertentu. Dibawah ini beberapa prinsip umum system yaitu :³⁰

1. Sistem merupakan bagian dari sistem yang lebih besar. Sistem dapat dipartisi menjadi (sub) system- (sub) sistem yang lebih kecil.
2. Sistem lebih terspesialisasi akan kurang dapat beradaptasi untuk menghadapi keadaan-keadaan berbeda.
3. Lebih besar ukuran sistem maka memerlukan lebih banyak sumber daya untuk operasi dan pemeliharaan.
4. Sistem senantiasa mengalami perubahan, tumbuh dan berkembang.

Sistem mempunyai :

- a. Komponen
- b. batas system
- c. lingkungan luar system
- d. penghubung

³⁰ Bambang Hariyanto, Dasar Informatika & Ilmu komputer, Hlm. 26

- e. masukan
- f. keluaran
- g. pengolah
- h. sasaran

System yang dikaji berada didalam batas, sementara yang diluar batas adalah lingkungan di mana system berintekrasi. Lingkungan didefinisi sebagai kondisi-kondisi yang melingkupi system, di luar batas sytem, mempengaruhi dan dipengaruhi system tapi tidak dapat dikendalikan oleh system.³¹

3. Skema Dasar Sistem Komputer

System computer terdiri dari empat komponen utama yang bekerjasama dan saling berinterkasi untuk mencapai tujuan system computer, yaitu komputasi.³²

Empat komponen pokok di sistem computer adalah

- a. Pemroses, berfungsi mengolah data dan mengendali operasi computer

pemroses juga disebut CPU. Pemroses merupakan jantung computer. Pemroses mengambil instruksi dari memori dan mengeksekusiinstuktu yang diambil.

³¹ Bambang Hariyanto, Dasar iformatika & Ilmu Komputer, Hlm. 27

³² Bambang Hariyanto, Dasar Informatika & Ilmu Komputer . Hlm, 26

- b. Memori utama, berfungsi menyimpan data dan program. Program harus disimpan di memori utama sebelum dapat dieksekusi. Data harus disimpan di memori sebelum dapat dimanipulasi pemroses. Memori utama biasanya volatile, tidak dapat mempertahankan data dan program yang disimpan bila sumber daya energy listrik dihentikan.
- c. Perangkat masukan dan keluaran, berfungsi memindai data computer dan lingkungan eksternal
- d. Interkoneksi antar komponen, struktur dan mekanisme menghubungkan tiga komponen (pemroses, memori utama, dan perangkat masukan/keluaran).

D.SISKOHAT (SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU)

1. Sejarah SISKOHAT

Siskohat adalah Sistem Informasi Komputerisasi Haji terpadu, yaitu fasilitas pendataan seputar haji yang berisi di antaranya pencatatan keuangan atas pendaftaran, pelunasan atau pembuatan, dan lain lain. sistem komputerisasi ini telah besar berjasa dalam urusan administratif jemaah haji, dengan membuatnya lebih rapi dan sistematis.

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

dan manual. Contohnya untuk melayani jemaah haji seperti penghimpunan informasi dari saat berada di indonesia hingga setelah berada di arab saudi menggunakan alat manual.

Seiring Berkembangnya Teknologi, tercetuslah gagasan untuk mengubah sistem manual tersebut menjadi terkomputerisasi. Sistem siskohat terus dikembangkan dan kini memudahkan pencatatan aspek keuangan, pendaftaran, pelunasan, bahkan pembatalan haji. SISKOHAT ini Diluncurkan ada 2 generasi, Generasi Pertama Diluncurkan Pada tahun 1994-2010, sedangkan generasi kedua dari tahun 2010-2022.³³

2. Fitur Dan Fungsi SISKOHAT

Fitur Siskohat adalah fitur yang ada di sistem dan dapat dimanfaatkan untuk pengurusan keberangkatan haji. Setidaknya ada 5 jenis pelayanan di sistem siskohat online di antaranya yaitu :

- a. Pelayanan registrasi atau pendaftaran haji
- b. Pelayanan pembatalan haji serta pengambilan uang Pembatalan haji
- c. Rekomendasi ibadah umrah

³³ <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/06/06/pengertian-siskohat> diakses pada tanggal 06 agustus 2022 pada pukul 18.13 Wib

- d. Informasi Ibadah haji
- e. Layanan Khusus Seperti Penjemputan Jemaah Haji yang menyandang disabilitas dan sebagainya.

Secara garis besar, SISKOHAT Adalah sistem yang berperan mengurus jemaah haji sampai tiba di tanah suci. Namun jika dijabarkan lebih rinci, fungsi SISKOHAT adalah

- a. Mempercepat pengurusan visa yang digunakan arab saudi melalui e-hajj.
- b. Terintegrasi dengan Penerbangan haji yang berkaitan dengan pembuatan Pra manifest
- c. Terintegrasi dengan bidang Pengurusan haji dari kabupaten, kota, hingga provinsi
- d. Memudahkan Proses Pendaftaran haji karena bisa dilakukan Kapan saja.
- e. Memudahkan Pengecekan karena database calon jemaah haji sudah terkomputerisasi
- f. Mempermudah pengaturan Informasi jemaah haji seperti data pendaftaran, pemberangkatan, operasional di arab saudi, sampai kembali ke indonesia.
- g. Dapat Mengidentifikasi Persoalan Yang Berkaitan Dengan Profiling Jemaah haji.³⁴

³⁴ <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/06/06/pengertian-siskohat> diakses pada tanggal 06 agustus 2022 pada pukul 18.22 Wib

E.Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson adalah “persepsi” pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.³⁵ Mowen dan minor mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.³⁶ Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu.

Berdasarkan teori di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terletak pada pendapat dan opini konsumen terhadap suatu produk. Pelanggan merasa puas apabila mereka akan selalu memakai produk baik barang atau jasa yang sudah kita berikan. Tidak ada lagi yang dipikirkan oleh konsumen apabila konsumen sudah terpenuhi keinginannya.³⁷

³⁵ Richard Gerson. Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Hal.3

³⁶ John C.Mowen dan Michael Minor. Perilaku Konsumen. Hal.89.

³⁷ FrancisButtle.Customer Relationship Management:Concept and tools.Hal.29

1. Factor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

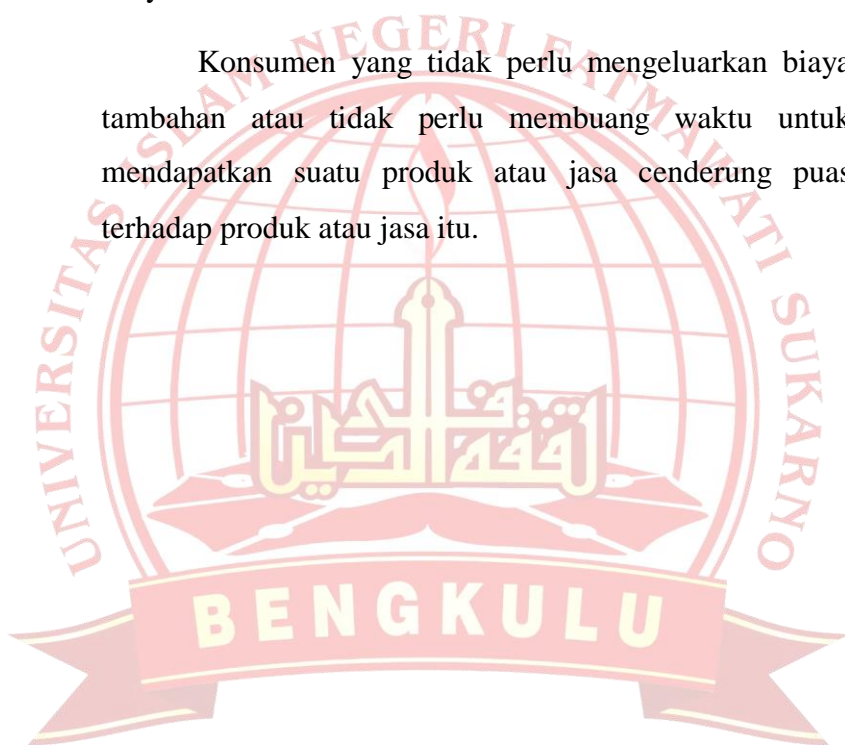
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.



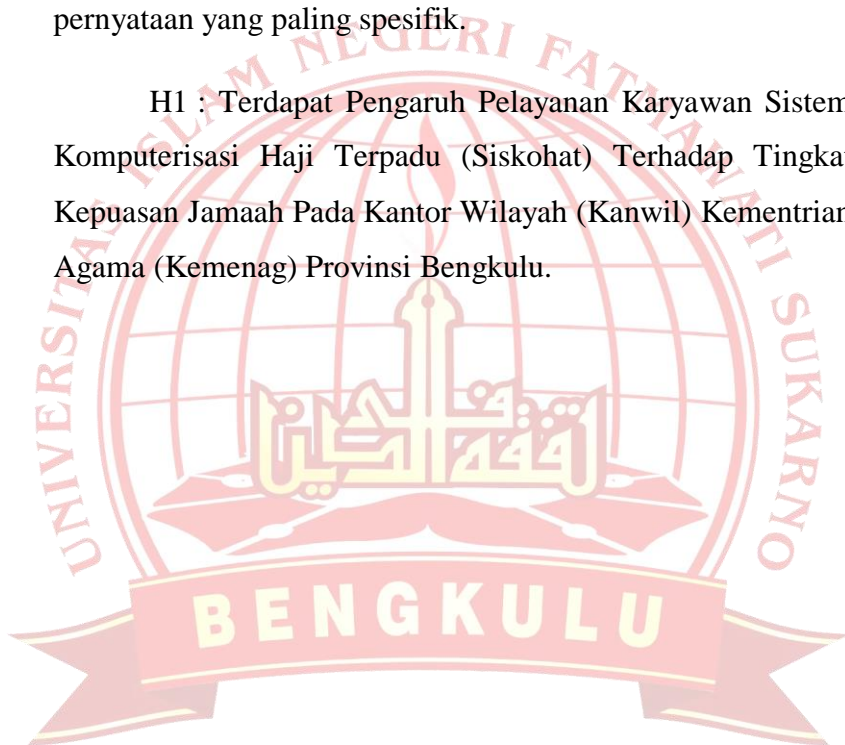
F.Kerangka Berpikir Penelitian



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah Pernyataan atau anggapan yang sifatnya sementara tentang fenomena tertentu yang akan diseldiki. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian serta pernyataan yang paling spesifik.

H1 : Terdapat Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.”³⁸ Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan peneliti bertujuan untuk menganalisis, dan mendeskripsikan fenomena yang ada menggunakan angka-angka. Berdasarkan metode penelitian diatas, maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap tingkat kepuasan melalui siskohat Pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu Berdasarkan masing-masing variabel.

Selanjutnya mengumpulkan data menggunakan instrumen angket, sebagai metode pokok, kemudian menggunakan analisis statistik. Hal ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap tingkat kepuasan melalui siskohat Pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

³⁸ Sugiyono dan R&D, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, (Bandung : Alfabeta, 2015),h.147

Peneliti akan memberikan angket tersebut kepada sampel yang telah di tentukan, yakni pada Jamaah haji, angket tersebut berisikan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Setelah dilakukan penskoran pada hasil angket, maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan hasil Yang telah responden berikan. Data-data yang diperoleh merupakan data numerik dari hasil angket yang ditunjukkan kepada responden, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik untuk mendapatkan kesimpulan.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kualitas hubungan- hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatempiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. ³⁹Tujuan dari penelitian kuantitatif deskripsi adalah untuk membuat

³⁹ Ajak Rukayat, Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Deepublish, 2018

deskripsi, gambaran atau lukisan hubungan antar fenomena yang di teliti.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 4,5 bulan adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejak dimulainya survei awal pada tanggal 15 Agustus 2022 Hingga 16 Januari 2023.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yaitu di Jl. Basuki Rachmad 10, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

C. Populasi dan teknik Pengambilan sampel

1. Populasi

Populasi adalah Keseluruhan (universum) dari objek Penelitian yang menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber data penelitian. Objek penelitian Kali ini Peneliti Membagikan Kuesioner Ke 30 Orang Jamaah Haji Yang telah Pulang Dari Arab Saudi.

2. Teknik Pengambilan Sampel.

Terdapat Berbagai macam cara untuk mengambil sampel, tergantung pada jenis penelitian yang dilakukan.

Namun secara garis besar, metode pengambilan sampel terdiri dari 2 macam yaitu,

- a. Probability Sampling (Random Sample)
- b. Non-Probability Sampling (Non-Random Sample)⁴⁰

Yang Digunakan Peneliti dalam menentukan pengambilan sampel yaitu yang Probability Sampling dengan 30 Sampel Jemaah Haji yang telah pulang dari Arab Saudi, Mengapa peneliti mengambil sampel 30 dikarenakan menurut pendapat Effendi dan Singarimbun (1995) yang mengatakan bahwa untuk menguji uji coba kuesioner adalah minimal dengan 30 sampel Responden.

D.Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Sumber data merupakan subjek darimana penelitian itu diperoleh, adapun data yang diperoleh pada penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data Primer Merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke peneliti (Sugiyono,2016) Khusus untuk tujuan menjawab masalah Penelitian. Data primer yang dalam bahasa

⁴⁰ Ulfah Hernaeny M PD, Populasi Dan sampel, Pengantar Statistika, 2021

inggris disebut primary data, juga dikenal sebagai tangan pertama atau data mentah. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui metode seperti survei, observasi, pengujian fisik, kuesioner yang dikirim oleh enumerator, wawancara pribadi, wawancara telepon, kelompok fokus, studi kasus,dll.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah pengolahan data primer dan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram, data sekunder dimanfaatkan untuk mengarahkan pada kejadian dan peristiwa yang ditemukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. data sekunder adalah bentuk data yang tersedia yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti, laporan,buku,artikel jurnal,situs web yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data dan informasi yang tepat dan akurat dalam penelitian lapangan (field research) yang termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara :

- a. Pengamatan(Observasi), yaitu cara pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.

- b. Kuesioner yaitu Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- c. Dokumentasi yaitu cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian, baik dari sumber dokumen yang dipublikasikan, jurnal ilmiah, koran, majalah, website, dll.

D. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya.

A. Variabel Dependen (Terikat) adalah Variabel yang Dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Pelayanan Karyawan SISKOHAT.

B. Adapun yang Menjadi variabel independet (Variabel Bebas) dalam Penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Jamaah.

2. Definisi Operasional

Pengaruh Pelayanan Karyawan SISKOHAT yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah.

E.Instrumen Penelitian

Instrument Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya baik, sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrument yang digunakan peneliti dengan menggunakan kuesioner, karena dapat mempercepat waktu pengumpulan data, yang dilakukan dengan dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan.

F.Teknis Analisis Data

a. Uji Validitas

SPSS merupakan salah satu program pengolahan data statistik yang populer di kalangan peneliti, dan sangat membantu untuk memecahkan berbagai persoalan penelitian kuantitatif. Dengan spss, kita dapat mengetahui nilai rata-rata, simpangan baku, skor terkecil

atau skor terbesar dari data yang kita miliki. Dengan spss juga, kita dapat mencari Validitas (Keaslian).⁴¹

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui instrumen atau pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang diajukan. Hasil r dihitung dibandingkan r tabel dengan nilai signifikansi 1% atau 0,01 dengan uji dua arah. Apabila hasil yang diperoleh r hitung $>$ r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputerisasi.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan butir pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji ini menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut

⁴¹ Nilda Miftahul Janna Dan H Herianto, Konsep Uji Validitas, OSF Preprints,2021

sudah baik. Uji reliabilitas juga menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan.⁴²

c. Uji Regresi

Uji Regresi merupakan suatu kajian dari hubungan antara satu variabel, yaitu variabel yang diterangkan (the explained variabel) dengan satu atau lebih variabel, yaitu variabel yang menerangkan (the explanatory). Apabila variabel bebasnya hanya satu, maka analisis regresinya disebut dengan regresi sederhana.

Regresi Linear adalah metode statistika yang digunakan untuk membentuk model hubungan antara variabel terikat (dependen) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen). Apabila banyaknya variabel bebas hanya ada satu, disebut sebagai regresi linear sederhana, sedangkan apabila terdapat lebih dari 1 variabel bebas, disebut sebagai regresi linier berganda.⁴³

⁴² Livia Amanda, dkk Jurnal Mamematika UNAND 8 (1), 179-188, 2019

⁴³ Deny Kurniawan, Regresi Linier (linear Regression), 2008

BAB IV

HASIL PENELITIAN

1. Apakah Pelayanan Karyawan SSKOHAT Berpengaruh Kepada kepuasan Jamaah?

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,277 ^a	0,077	,061	,75892
a. Predictors: (Constant), Pelayanan			

Dari tabel diatas dapat disimpulkan pelayanan Karyawan Sistem komputerisasi haji terpadu (SSKOHAT) cukup mempengaruhi kepuasan karena dengan nilai $R = 0,277$ dan $R^2 = 0,077$.

2. Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Karyawan SSKOHAT Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah?

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,045	1,175		5,143	,000
	Pelayanan	,099	,045	,277	2,196	,032

Tabel Diatas (coefficients) : Diketahui nilai constant (a) Sebesar 6,045, sedang nilai trust (b/koefisien regresi) Sebesar 0,099, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,045 + 0,099X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

1. Kostanta sebesar 6,045, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan adalah sebesar 6,045.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,099 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,099. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah Positif.

Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,099 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan (Y)

A. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,185	1,230		1,777	,086
	Pelayanan	,152	,030	,694	5,096	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Berdasarkan Output di atas, Terdapat nilai T hitung sebesar 5,096 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka Kesimpulan dari peneliti dapatkan terdapat pengaruh variabel X Terhadap Variabel Y di karenakan Nilai signifikansi nya $<0,05$.

Dasar Pengambilan Keputusan

Uji T Yaitu :

1. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

2. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y

B. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,395	1	7,395	25,974	,000 ^b
	Residual	7,972	28	,285		
	Total	15,367	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Berdasarkan Output di atas , Terdapat nilai f hitung sebesar 25,974 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka Secara Simultan terdapat Pengaruh Variabel X terhadap Y.

Dasar Pengambilan Keputusan

Uji f Yaitu :

1. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, Maka Secara Simultan terdapat Pengaruh Variabel X terhadap Y.

2. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka Secara Simultan tidak terdapat Pengaruh Variabel X terhadap Y.

C.Hasil Uji Validitas

Korelasi dari hasil uji validitas Variabel X
(PELAYANAN)

Correlations		Total_X	
X1	Pearson Correlation	1	,426**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	30	30
X2	Pearson Correlation	,199	,200
	Sig. (2-tailed)	,128	,126
	N	30	30
X3	Pearson Correlation	,000	,534**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,000
	N	30	30
X4	Pearson Correlation	,250	,509**
	Sig. (2-tailed)	,054	,000
	N	30	30
X5	Pearson Correlation	,008	,428**
	Sig. (2-tailed)	,953	,001
	N	30	30
X6	Pearson Correlation	,179	,496**
	Sig. (2-tailed)	,171	,000
	N	30	30
X7	Pearson Correlation	,017	,316*
	Sig. (2-tailed)	,895	,014
	N	30	30
X8	Pearson Correlation	,212	,583**
	Sig. (2-tailed)	,103	,000
	N	30	30

X9	Pearson Correlation	,155	,596**
	Sig. (2-tailed)	,236	,000
	N	30	30
X10	Pearson Correlation	,037	,539**
	Sig. (2-tailed)	,778	,000
	N	30	30
Total _X	Pearson Correlation	,426**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	30	30

Output bagian Pertama : Tabel diatas menunjukkan sebuah korelasi dari uji validitas dengan variabel x (pelayanan) Dengan sampel 30.

RINGKASAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X (PELAYANAN).

No	rHitung	rTabel 5%(60)	Sig.	Kriteria
1	0,426	0,444	0,001	Tidak Valid
2	0,200	0,444	0,026	Tidak Valid
3	0,534	0,444	0,000	Valid
4	0,509	0,444	0,000	Valid
5	0,428	0,444	0,001	Tidak Valid
6	0,496	0,444	0,000	Valid
7	0,316	0,444	0,014	Tidak Valid
8	0,583	0,444	0,000	Valid
9	0,596	0,444	0,000	Valid
10	0,539	0,444	0,000	Valid

Output bagian Kedua :Tabel diatas menunjukkan Ringkasan Haji Uji validitas dengan Variabel X (Pelayanan) Dimana Terdapat 10 Item pertanyaan Kuesioner, Dari item pertanyaan diatas Terdapat 6 item

pertanyaan yang valid dan 4 item tidak valid. Yang item pertanyaan tidak valid menyatakan karena nilai rHitung nya lebih kecil dari rTabel ini menunjukkan bahwa item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan 6 item pertanyaan kuesioner yang dinyatakan valid karena nilai rHitung nya lebih besar dari rTabel.

Korelasi dari Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan)

		Y1	Y2	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,225	,812**
	Sig. (2-tailed)		,084	,000
	N	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,225	1	,751**
	Sig. (2-tailed)	,084		,000
	N	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,812**	,751*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Output bagian Ketiga: Dari tabel diatas terdapat hasil uji validitas korelasi dengan variabel Y (Kepuasan) Dengan 2 Item pertanyaan Kuesioner dengan sampel 30.

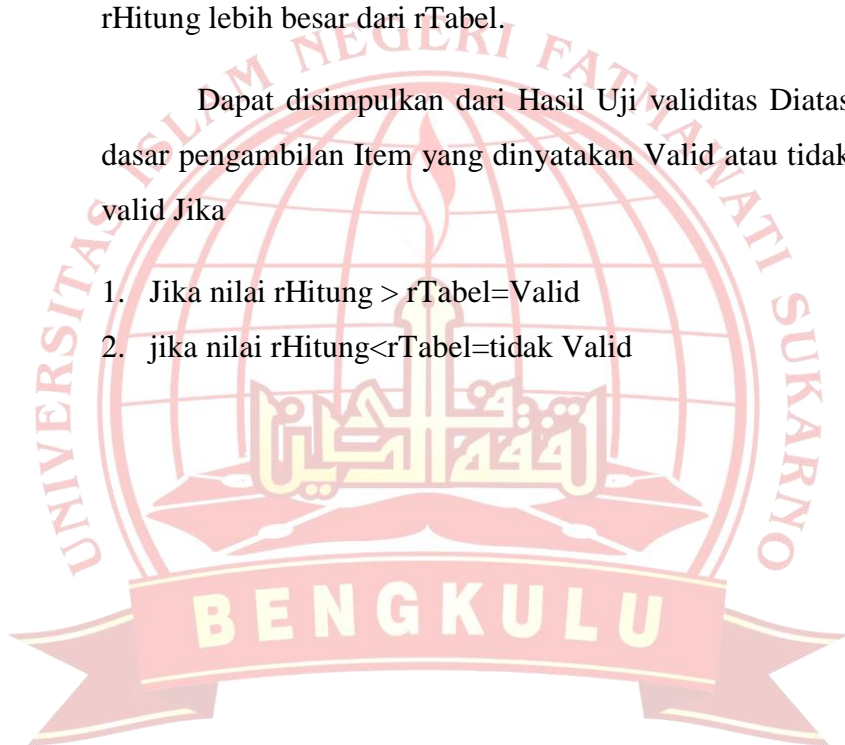
RINGKASAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y (KEPUASAN)

No	rHitung	rTabel 5%(60)	Sig.	Kriteria
1	0,812	0,444	0,000	Valid
2	0,751	0,444	0,000	Valid

Output Bagian Keempat : dari Tabel diatas adalah ringkasan haji uji validitas untuk Variabel Y(Kepuasan) dari gambar tersebut terdapat 2 item pertanyaan kuesioner dinyatakan semua valid dikarenakan hasil nilai dari rHitung lebih besar dari rTabel.

Dapat disimpulkan dari Hasil Uji validitas Diatas dasar pengambilan Item yang dinyatakan Valid atau tidak valid Jika

1. Jika nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ =Valid
2. jika nilai $r_{Hitung} < r_{Tabel}$ =tidak Valid



D. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary		
	N	%
C		
Valid	30	100,0
a		
Excluded ^a	0	,0
s		
Total	30	100,0
e		
s		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Output Bagian Pertama : Dari tabel diatas 30 Sampel dari hasil uji reliabilitas Untuk Variabel Gabungan yaitu dari variabel X (Pelayanan) dan Y(Kepuasan).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,664	8

Output Bagian Kedua : Dari Tabel Reliability Statistik diatas cronbach's Alpha 0,664 terdapat 8 item yang reliable.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3	30,28	4,715	,383	,627
X4	30,13	5,101	,287	,652
X6	30,18	5,101	,326	,640
X8	30,25	4,835	,436	,612
X9	30,15	5,042	,522	,621
X10	30,15	5,045	,404	,622
Y1	30,18	5,271	,316	,642
Y2	30,17	5,701	,179	,669

Output Bagian Ketiga : Dari Table atau gambar diatas hasil dari uji reliabilitas variabel gabungan dari variabel x (Pelayanan) dan Y(Kepuasan) Dari 8 item pertanyaan Kuesioner tersebut dinyatakan Reliable semua Dikarenakan Hasil Crobnach Alpha>0,6.

Dasar pengambilan Hasil uji reliabilitas cronbach alpha - Menurut wiratna sujerweni (2014), kusioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha >0,6.

E.Hasil Uji Regresi Sederhana.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan			
b. All requested variables entered.			

Output Bagian Pertama (Variabel Entered/Removed): Tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel Pelayanan sebagai variabel independent dan kepuasan sebagai Variabel dependen dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,277 ^a	,077	,061	,75892
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Output Bagian Kedua(Mode Summary): Tabel diatas menejlaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R0 yaitu sebesar 0,463. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) Sebesar 0,077.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,777	1	2,777	4,822	,032 ^b
Residual	33,406	58	,576		
Total	36,183	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Output Bagian Ketiga (ANOVA): Dari Output tersebut diketahui bahwa nilai F Hitung= 4,822 dengan nilai signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kepuasan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Y).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,045	1,175		5,143	,000
Pelayanan	,099	,045	,277	2,196	,032

a. Dependent Variable: Kepuasan

Output bagian Keempat (coefficients) : Diketahui nilai constant (a) Sebesar 6,045, sedang nilai trust (b/kofisien regresi) Sebesar 0,099, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,045 + 0,099X.$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

1. Kostanta sebesar 6,045, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan adalah sebesar 6,045.
2. Kofisien regresi X sebesar 0,099 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,099. Kofisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan

bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah Positif.

Pengambilan Keputusan dalam uji Regresi Sederhana.

Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,099 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan (Y).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Penelitian dan pengumpulan data melalui observasi serta menyebar kuesioner dan analisa yang telah dilakukan dengan mengangkat judul Pengaruh pelayanan Karyawan terhadap tingkat kepuasan jaamah melalui SISKOHAT pada kantor Wilayah Kementerian agama Provinsi Bengkulu, Maka Peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu :

1. Pertama, Pelayanan Karyawan Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Cukup mempengaruhi kepuasan jamaah karena dengan nilai $R=0,277$ dan $R^2=0,077$
2. Kedua, Seberapa besar pengaruh pelayanan Karyawan SISKOHAT terhadap tingkat kepuasan jamaah yaitu , Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,099 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan (Y)

B. Saran

Dengan melihat hasil penelitian diatas disarankan kepada

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti maka peneliti menyarankan agar karyawan Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian agama provinsi Bengkulu agar tetap mempertahankan dengan kuliatas pelayanan terbaik yang dinilai efektif di jamaah haji.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat di teruskan oleh peneliti selanjutnya pada proses pelayanan Karyawan sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Di kantor kementerian agama provinsi bengkulu. Sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang bagaimana pelayanan Karyawan sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Faqih Mauludi “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,2020)
- A.S.Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara,2000)
- Ajak Rukayat,Pendekatan Penelitian Kuantitatif,Deeppublish,2018
- Arifuddin “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti” (Pekan Baru: UIN Sultan Syarif Kasim,2020)
- Aufa Nur Fajriyyah“Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi DKI Jakarta”(Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah Jakarta,2015)
- Ardi Suzami dkk “Penerapan Systeem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”, Jurnal Tambora, (Juli,2021)
- Agus Priyanto, “Mendorong Partisipasi Publik Untuk Transparansi APBD”, Bujet, edisi 10 Novemver – Desember 2003,
- Anang firmansyah dan didik fatihudin,”Pemasaran jasa:(Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan) Deeppublish,2019

Anang firmansyah dan didik fatihudin,"Pemasaran jasa:(Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan) Deppublish,2019

Bambang Hariyanto, Dasar Informatika & Ilmu Komputer
Barnes, James G. Secret of Customer Relationship management
(*Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*),
Yogyakarta: Andi,2003,

Deni Darmawan, Metode Penelitian Kuantitatif, PT Remaja
Rosdakarya, 2013

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa
Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002),

Deny Kurniawan, Regresi Linier (linear Regression), 2008

Erna Setijaningrum, PT. Medika Aksara Globalindo, Inovasi
Pelayanan Publik, 2009

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen,
(Yogyakarta: Andi, 2013)

Francis Buttle. Customer Relationship Management: Concept and
tools.

JF Engel, RD Blackwell, PW miniard, Perilaku Konsumen

John C. Mowen dan Michael Minor. Perilaku Konsumen.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, Paragraph 1

Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003, Paragraph V

Komisi Hukum Nasional (KHN), "Reformasi Sektor Pelayanan
Publik"

Livia Amanda, dkk Jurnal Mamematika UNAND 8 (1), 179-
188, 2019

Nilda Miftahul Janna Dan H Herianto, Konsep Uji Validitas, OSF Preprints, 2021

S.P.Siagian, Manajemen Modern (Jakarta : Masagung, 1994

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung : Alfabeta, 2015

Pasal 5 UU Nomor 25 tahun 2009

Richard Gerson. Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu.

Taty Sariwulan (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan



LAMPIRAN

Berikut Foto dokumentasi hasil kuesioner untuk Jamaah haji Beri jawaban.





























KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faks:mile (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Fefrizal Pratama Program Studi : Manajemen Haji Umroh
NIM : 191170024 Pembimbing II : Faisal Muttaqin, MSM
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
(Siskohat) Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil)
Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu

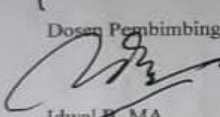
No	Hari/Tanggal	Materi Eimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Jumat, 30 September 2022	Bab 1	Perbaiki rumusan masalah dan Sistematika Penulisan	f
2.	Senin, 05 Oktober 2022	Bab 2	Tambah Teori Pemasaran haji atau Jasa, Perbaiki kerangka BerPikir.	f
3.	Kamis, 06 Oktober 2022	Bab 3	Sesuaikan Waktu dan Lokasi Penelitian, Perbaiki Telenis Analisis Data	f
			Asd. Mubarratun Lopyy.	f

11	Bagaimana penampilan petugas Siskohat dalam melakukan pelayanan terhadap jamaah ?					
12	Bagaimana Proses kemudahan dalam pelayanan jamaah ?					

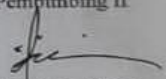
Lain-lain

1. Bagaimana sejarah Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu?
2. Bagaimana profil Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu?
3. Apa saja visi misi kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu?
4. Apa saja tugas kasi KASI haji dikantor Kementerian Agama Kota Bengkulu?
5. Bagaimana struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu?

Mengetahui:


 Dosen Pembimbing I

Idwal B. MA
 NIP:198307092009121005


 Dosen Pembimbing II

Faisal Muttaqin, MSM
 NIP: 198701282019031007

P8	P9	P10	P11	P12
3	4	4	5	4
4	4	3	3	4
3	3	3	4	4
4	5	4	4	5
5	5	4	5	5
5	5	5	4	5
4	5	4	5	4
4	4	4	3	4
4	5	4	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	5
4	5	4	4	5
5	5	4	5	4
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4
4	4	4	4	4
5	3	4	4	4
5	3	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
4	5	5	4	5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

DAFTAR NILAI

Nama : Fefrizal Pratama
NIM : 1911170024
Jurusan/Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

IV. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	Nilai
5. Sistematika	
6. Isi	
7. Cara penyajian	
8. Usaha selama bimbingan	
Jumlah	80
V. Nilai yang di peroleh dalam ujian skripsi	
6. Sistematika	
7. Isi termasuk konsep, aktualisasi, dan jaian pikiran	
8. Bahasa	
9. Cara penyajian	
10. Kemampuan yang mempertahankan	
VI. Nilai Skripsi (Penilaian)	
5. Pembimbing I	
6. Pembimbing II	
7. Penguji I	
8. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu.....
Pembimbing I

Idwal B. MA
NIP. 198307092009121005

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

Isi sudah Pedoman ter!

Sekretaris Jurusan



Adi Setiawan, Lc, M. E. I
(198803312019031005)

E. Judul Yang Disahkan

Isi sudah

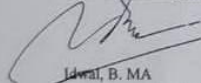
Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

Nama : *Dr. Syafiq M. M. M.*
NIP/NIDN : 196204081989031008

Bengkulu, *8* Agustus 2022

Mengesahkan

Kajur Ekst. Manajemen



Idris, B. MA
(198307092009121065)

Mahasiswa



Feffizal Pratama

UNIVERSITAS



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) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website : www.uinfas Bengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : SENIN, 12 SEPTEMBER 2022
Nama Mahasiswa : FEFRIZAL PRATAMA
NIM : 19111700024
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN SYARIAH / MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Peran Pelajar Kampus Sistem Komputer Haji Terpadu (Citrahuta) terhadap tingkat keimanan siswa pada karnaval keumatan pesisir Bengkulu.	 Fefrizal Pratama	 Penyeminar

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan,

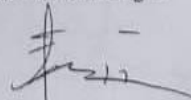
Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cup 1 (Satu) Rangkap

4.	Senin, 17 Oktober 2022	Pedoman Wawancara	Acc Pedoman Wawancara -Ambil data Peneliti	A
5.	Rabu, 9 November 2022	Bab 4	Pembelasan Hasil dari Uji Validitas, Reliabilitas dan Regresi Sederhana.	A
6.	Kamis, 24 November 2022	Bab 4	Acc Bab 4	A
7.	Selasa, 12 Desember 2022	Bab 5	Sesuaikan Kesimpulan.	A
8.	Kamis 5 Januari 2023	Bab 1-5	Acc Lanjut ke Pembimbing I	A

Bengkulu, 25..... 2022 M
..... 1444 H

Dosen Pembimbing II



Faisal Muttaqin, MSM
NIP.198701232019031007

Tabulasi Data Hasil Skor Kuesioner Responden

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	5	5	4	5	5	4	4
2	4	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	5
6	5	4	4	4	5	5	5
7	4	5	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	5	4
9	4	4	4	4	5	3	4
10	3	4	4	4	4	3	4
11	4	4	5	3	4	3	4
12	4	3	3	4	4	5	4
13	4	3	4	4	4	3	4
14	5	5	4	4	4	5	4
15	4	4	5	4	4	4	5
16	5	4	5	5	4	4	5
17	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	5
19	4	5	4	4	4	4	4
20	4	3	4	5	4	4	4
21	5	4	4	4	4	5	5
22	3	4	4	3	4	4	4
23	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	5	4	5	5	4
25	4	5	4	5	3	4	4
26	4	5	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	5	4	4
28	5	4	4	4	4	5	5
29	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	5	3	5

No	Nama	Alamat
1	Ruzianti Amir Nder	Jl. Hibrida 15 gang mandiri no 84
2	Sumardi Rusman Wasmo	Jl.Hibrida Ujung No 50 RT 08
3	Marlena Sulaiman	Jl.Hibrida Ujung No 50 RT 08
4	Inaludin Masuk setiakim	Jl.Telaga dewa no 04
5	Zuryatunansi aidil jemi	Jl.Telaga dewa no 04
6	Muhidin	Jl.Kapuas Raya
7	Miliati mastulip pintar	JL.cimanuk 1D
8	Firman Edward Nury	Jl.Kapuas 6B
9	Sabrawati zakaria labai	Jl.kapuas 6B
10	Nusiar	Jl.Mangga raya
11	Murni Jhon	Jl.Manggis 1
12	Resmi Nuzir Nurjalin	Jl.Manggis 1
13	Mariana Toyo Purman	Jl.Salak 5 No 95
14	Yulia hasra hasan	Jl.Teratai indah No 20
15	Ilyas ali bagindo	Jl.Timur indah 5 No 52
16	Yenita Mustafa djakfar	Jl.Timur indah 5 No 52
17	Melly Parkin nang sawawi	Jl.Muhajirin 21 No 34
18	Syafrizal kurnia bujang	Jl.Muhajirin 21 No 34
19	Asman Nazarudin Zakaria	Jl.Ciliwung Raya No 03
20	Elvina Zaherman zaenudin	Jl.Ciliwung Raya No 03
21	Allazi	Jl.Bukit Barisan 8 No 10
22	Suryati mustajab kanad	Jl.Cimanuk no 81 A
23	Muhidin Sinar Rastian	Jl.Cimanuk no 81 A
24	Nahwan Effendi	Jl.Flamboyan No 30
25	Evi	Jl.Bukit Barisan 5
26	Lailatul Hasanah	Jl.Batang Hari no 39
27	Fitria Rahmawati	Jl.Tutwuri no 28
28	Sri endah sidik	Jl Beringin GG mahoni No 28
29	Anton Rahmadi	Jl.Kalimantan No 29
30	Masita Rostia devi	Jl.Sadang 1 No 8



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.uinfatmabengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1182/Un.23/ F.IV/PP.00.9/09/2022

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 | : Faisal Muttaqin, M.S.M. |
| | NIP | : 198701282019031007 |
| | Tugas | : Pembimbing II |

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

- | | |
|-------------------|---|
| NAMA | : Fefrizal Pratama |
| NIM | : 1911170024 |
| Program Studi | : Manajemen Haji dan Umrah |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SIKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu |
| Keterangan | : Skripsi |

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

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 29 September 2022

Dekan,

Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Pekerjaan	Umur	Jenis Kelamin	Kecamatan	Kelurahan
Ibu Rumah tangga	51	Perempuan	Gading Cempaka	Sidomulyu
PNS	59	Laki-laki	Selebar	Pagar Dewa
PNS	54	Perempuan	Selebar	Pagar Dewa
PNS	60	Laki-laki	Selebar	Pagar Dewa
PNS	62	Perempuan	Selebar	Pagar Dewa
Dagang	59	Laki-laki	Gading Cempaka	Jalan Gedang
PNS	63	Perempuan	Gading Cempaka	Jalan Gedang
PNS	59	Laki-laki	Gading Cempaka	Jalan Gedang
PNS	59	Perempuan	Gading Cempaka	Jalan Gedang
Ibu Rumah tangga	62	Perempuan	Gading Cempaka	Jalan Gedang
PNS	57	Laki-laki	Gading Cempaka	Dusun Besar
PNS	55	Perempuan	Gading Cempaka	Dusun Besar
Ibu Rumah tangga	61	Perempuan	Gading Cempaka	Padang Nangka
PNS	64	Perempuan	Selebar	Sukarami
PNS	59	Laki-laki	Gading Cempaka	Sidomulyu
PNS	57	Perempuan	Gading Cempaka	Sidomulyu
PNS	60	Perempuan	Gading Cempaka	Padang Nangka
PNS	60	Laki-laki	Gading Cempaka	Padang Nangka
Dagang	52	Laki-laki	Gading Cempaka	Padang Harapan
Swasta	49	Perempuan	Gading Cempaka	Padang Harapan
PNS	46	Laki-laki	Gading Cempaka	Kebun Tebeng
Ibu Rumah tangga	52	Perempuan	Gading Cempaka	Jalan Gedang
Dagang	57	Laki-laki	Gading Cempaka	Jalan Gedang
PNS	50	Laki-laki	Gading Cempaka	Ratu Agung
PNS	50	Perempuan	Gading Cempaka	Kebun Tebeng
PNS	54	Perempuan	Gading Cempaka	Nusa indah
PNS	46	Perempuan	Teluk segara	Surabaya
PNS	58	Perempuan	Gading Cempaka	Padang jati
Swasta	41	Laki-laki	Teluk segara	Kampung Kelawi
Swasta	54	Perempuan	Gading Cempaka	Lingkar Barat

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FEFRIZAL PRATAMA
 NIM : 1911170024
 Jurusan/Prodi : MANAJEMEN SYARIAH / MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	<ul style="list-style-type: none"> - pendahuluan - bab I, II, III. - tambah - teori pemrosesan jasa - - teori pemrosesan - manajemen - para ahli ; - metode penelitian dipaparkan waktu & tempat & responden ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Sejalan dg sistem penelitian

Bengkulu, 12 September 2022
 Penyeminar,



FAISAL MUTTAQIN, S.E., M.S., M
 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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 09/SKLP-FEBI/04/01/2023

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama : Fefrizal Pratama
NIM : 1911170024
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan Karyawan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Terhadap tingkat kepuasan jamaah pada kantor wilayah (Kanwil) Kementerian agama Provinsi Bengkulu.
Similarity Index : 29%
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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimil (0736) 51171-51172

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : FEFRIZAL PRATAMA
NIM : 1911170024
Prodi : Manajemen Haji Dan Umrah
Semester : 6

B. Pilihan Tugas Akhir:

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


C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema : Pengaruh pelayanan karyawan sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) terhadap kepuasan jamaah pada kantor wilayah (kanwil) kementerian agama (kemenag) provinsi Bengkulu

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama : Faisal Muttaqin, S.E, MSM
NIP/NIDN : 198701282019031007

Ko. Prodi Manajemen Haji Umrah


Faisal Muttaqin, S.E, MSM
(198701282019031007)

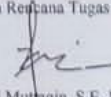
D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

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

Catatan

- *kompetensi*
- *penelitian sebelum di kemdik*

Dosen Rencana Tugas Akhir


Faisal Muttaqin, S.E, MSM
(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

6 Oktober 2022

Nomor : 1266/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/10/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

YtL. Kepala DPMPSTP 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	: Fefrizal Pratama
NIM	: 1911170024
Jurusan/Prodi	: Manajemen/Manajemen Haji dan Umrah
Semester	: VII (Tujuh)
Waktu Penelitian	: 06 Oktober s/d 06 Nopember 2022
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) 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

Nurul Hak

PEDOMAN WAWANCARA

Asslammualaikum warahmatullahi wabarokatuh, perkenalkan nama saya Fefrizal Pratama mahasiswa UINFAS Bengkulu, fakultas ekonomi dan bisnis islam, program studi manajemen haji dan umroh, semester 7. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di sini saya mohon kesedian bapak/ibuk untuk dapat membantu saya dengan mengisi kursorier yang telah di buat dengan sebenar-benarnya guna untuk melengkapi data dalam penelitian yang saya lakukan. Dengan judul "Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Bengkulu". Atas bantuan dan kesedian bapak/ibu saya ucapkan terimakasih. Wassalamualaikum warahmatullah hiwabarokatuh

Kursioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
4. Umur :
5. Pekerjaan :

Keterangan:

SB(Sangat baik)B (Baik) CB (Cukup Baik) KB (Kurang Baik) SKB (Sangat Kurang Baik)*isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada kolom yang tersedia

No	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	SKB
1	Apakah tempat pelayanan memberikan kenyamanan ?					
2	Bagaimana proses kedisiplinan karyawan Siskohat dalam melakukan pelayanan ke jamaah ?					
3	Apakah karyawan Siskohat cermat dalam melayani jamaah ?					
4	Apakah karyawan Siskohat memiliki standar pelayanan yang jelas ?					
5	Bagaimana karyawan merespon setiap jamaah yang ingin mendapatkan pelayanan ?					
6	Bagaimana sikap karyawan Siskohat dalam merespon semua keluhan yang diungkapkan jamaah ?					
7	Apakah karyawan Siskohat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?					
8	Apakah karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan jamaah ?					
9	Apakah karyawan Siskohat melayani jamaah sangat adil?					
10	Bagaimana sikap karyawan Siskohat dalam melayani jamaah ?					



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

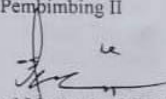
DAFTAR NILAI

Nama : Fefrizal Pratama
NIM : 1911170024
Jurusan/Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	Nilai
1. Sistematika	
2. Isi	
3. Cara penyajian	
4. Usaha selama bimbingan	
Jumlah	
II. Nilai yang di peroleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi, dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu.....

Pembimbing II


Faisal Muttaqin, S.E. M.S.M
NIP. 198701282019031007


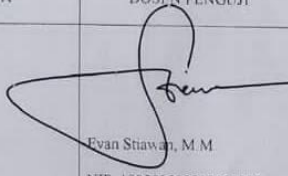


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Rader Fatmawati Pagar Dewa Kota Bengkulu 37211
Telp: (0736) 51276-51171-51172 Faksimil: (0736) 51771-51172
Website: www.uin-sbngku.ac.id

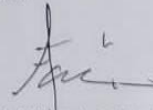
DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

HARI/TANGGAL : Jumat, 6 Januari 2023
PRODI/SEMESTER : Manajemen Haji dan umrah/ Tujuh (7)

MAHASISWA	DOSAN PENGUJI
 Fefrizal Pratama NIM. 1911170024	 Eyan Stiawan, M.M NIP. 199203202019031008

Catatan dari Penguji (Jika Ada):

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen Haji
Umrah



Faisal Muftaqin, S.E.M.S.M
NIP. 198701282019031007

UNIVERSITAS