

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik, maupun mental. Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan

ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Dalam prakteknya, Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2008 belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggaranya ibadah haji secara professional, sehingga penyelenggaraan ibadah haji menjadi permasalahan kompleks yang dihadapi Pemerintah setiap tahun. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji antara lain:

1. Pendaftaran, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan/keamanan.
2. Pemandokan, transportasi, dan catering (persoalan ini terjadi dari tahun ke tahun, tetapi tak kunjung ada solusi yang bersifat komprehensif)
3. Daftar tunggu haji yang sangat lama/panjang
4. Kurangnya koordinasi antara petugas/panitia pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Pelayanan haji di Indonesia dari tahun ke tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan, diawali pada tahun 1990-an, dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol secara cepat yang kemudian menjadi permasalahan penting. Pemerintah tidak mampu untuk mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota, dan keuangan haji.

Dipihak lain tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah. Pada akhirnya dampak besar yang sangat dirasakan akibat masih minimnya teknologi pendataan dan pengolahan data, yaitu terjadinya peristiwa tragedi kecelakaan di Terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, 649 jiwa diantaranya ialah jemaah haji asal Indonesia (Realita Haji Edisi II, 2014:6). Pemerintah mengalami kesulitan dalam mendata korban, serta sulitnya dalam menginformasikan musibah tersebut kepada keluarga korban oleh karena teknologi informasi yang masih manual, dimana semua proses dalam pelayanan haji baik yang terkait dengan administrasi dan dokumentasi, sampai pada kegiatan pelaksanaan ibadah haji masih menggunakan teknologi informasi yang sederhana dan lambat.

Selain itu, Pentingnya peranan informasi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat informasional merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Sehingga Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayananan pendataan calon jemaah haji secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan dibidang teknologi informasi, baik dalam arti perangkat kerasnya, perangkat lunaknya dan perangkat otaknya sangat dibutuhkan.

Adanya peningkatan pendaftaran jemaah haji dari tahun ke tahun yang begitu pesat, serta pembatasan jemaah haji yang berangkat ke Tanah Suci Saudi Arabia menyebabkan penumpukan calon jemaah haji yang semakin bertambah

panjang. Peningkatan jumlah pendaftar yang mencapai angka 116.984 jiwa di wilayah Sumatera Utara pada tahun 2016, menjadikan daftar tunggu (waiting list) keberangkatan ibadah haji ke Baitullah mencapai 14-15 tahun (Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara). Kondisi waiting list dari tahun ke tahun yang telah mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan dengan cara manual, konvensional, dengan mengandalkan tumpukan berkas ataupun menggunakan sistem komputer yang tidak terhubung oleh jaringan. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan bagi publik di lembaga kementerian agama.

Peningkatan calon jamaah haji dari tahun ke tahun, menuntut Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk senantiasa melakukan berbagai hal pembenahan, penataan dan perubahan. Bahkan bila perlu *reform* atau merekonstruksi struktur organisasi, Sumber Daya Manusia, serta Sistem Informasi dan Komputerisasi dalam upaya melakukan pembenahan peningkatan pelayanan bagi publik.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Suatu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota di Sumatera Utara . Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pelayanan secara on-line dan real time antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 33 Provinsi dan kabupaten / kota (termasuk Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat) dengan Host Pusat Komputer untuk penyimpanan seluruh database calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Pusat yakni di Jakarta Pusat (Data Studi Wordpress, di akses tanggal 10 Maret 2017 Pembangunan Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara on-line, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi).

Untuk itu telah disiapkan pula infrastruktur pendukung di Kantor Wilayah Kementerian Agama 33 Provinsi, salah satunya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara serta mencakup 13 embarkasi lainnya (termasuk embarkasi Lombok, Nusa Tenggara Barat) serta rencana pembangunan infrastruktur di Kantor Kementerian Agama Daerah Tingkat II dan infrastruktur di Arab Saudi yang akan On-line ke Pusat SISKOHAT di Jakarta, sehingga secara keseluruhan Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu database untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.



Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Neneng Uliah (2013)	Implementasi Kebijakan siskohat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. DKI Jakarta	Kualitatif	Menunjukkan bahwa Implementasi Siskohat Di Kanwil Kemenag DKI telah Berjalan dengan baik, akan tetapi ditemukan beberapa kekurangan mulai dari pentransmisian informasi yang berlapis sehingga kurang pemahaman pegawai akan kebijakan siskohat, penempatan SDM dengan latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dan minimnya pelatihan yang diberikan kepada staf pelaksana
2	Krismawa rdhani (2013)	Rancang Bangun Sistem Informasi Haji dan Umrah pada PT. Taqwa mulia Insani	Kualitatif	Menunjukkan bahwa Sistem informasi manajemen haji dan umrah dapat dibangun menggunakan PHP dan MsYQL sehingga informasi yang dibutuhkan dapat dibuat dengan cepat dan real time
3	Putra Aulia (2013)	Sistem Informasi Data jamaah haji pada Kankemenag Kab Bireun Berbasis WEB	Kualitatif	Menunjukkan bahwa dengan adanya sistem pengolahan data jamaah haji pada kankemenag kab Bireun berbasis WEB maka proses penginputan maupun pencarian data



				jamaah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat sesuai dengan tuntutan semua pihak
4	Rio Fahlefi (2013)	Sistem Informasi manajemen atas pembiayaan dana talangan haji dalam upaya meningkatkan manajemen kontrol pada Bank Muamalat indonesia cab Tulungagung	Kualitatif	Menunjukkan bahwa ada 2 aspek dalam upaya meningkatkan manajemen kontrol 1. Aspek teknologi dan 2. Aspek SDM
5	Abdul Latif (2013)	Analisis Keberhasilan Siskohat Pada Kankemenag DIY	Kualitatif	Menunjukkan bahwa siskohat merupakan sebuah sistem pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan sistem operasional haji terkomputerisasi dengan menggunakan sistem informasi DeLone dan Mclean



Dari kelima penelitian tersebut meskipun sama sama meneliti tentang sistem pelayanan informasi dan komputerisasi haji dengan berbagai metode yang berbeda beda, tetapi tidak ditemukan penelitian yang fokus utamanya membahas tentang efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

Sumatera Utara. Sehingga penulis mengambil judul penelitian “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis susun, maka tujuan penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendukung dan penghambat penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi . Sumatera Utara.

1.4 . Manfaat Penelitian

Sedangkan untuk manfaat penelitian ada dua yang telah dirumuskan oleh peneliti. Dua manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta informasi tentang alur penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan dapat memberikan sumbangan analisis terhadap efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna untuk memberikan upaya-upaya perbaikan manajemen pelaksanaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) serta memberikan perbaikan terhadap faktor yang menghambat proses kinerja siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

1.5. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah pemahaman dalam menganalisa efektivitas sistem informasi dan kemputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara, maka disusunlah sebuah kerangka berpikir. Berdasarkan kerangka teori yang akan dibahas pada bab selanjutnya, peneliti menggunakan model pendekatan pelayanan publik oleh Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (1985) yang dikenal dengan Analisis Kualitas Pelayanan atau Service Quality (SERVQUAL) yang membagi indikator pelayanan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : 1. Dimensi Tangibel (berwujud); 2. Dimensi Reliability; 3. Dimensi Resposiveness; 4. Dimensi Assurance; 5. Dimensi Emphaty.

