

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Dalam Islam, seseorang yang dapat menunaikan ibadah haji tidak lengkap sampai dia menunaikan haji (Al-Aqil, 1427 H:7). Haji pada hakikatnya merupakan suatu kegiatan suci yang diwajibkan oleh Allah untuk dilakukan oleh semua umat Islam yang telah mencapai i stitho'ah (mampu) karena seluruh rangkaian kegiatan adalah ibadah haji (Syariati. 2000:1). Undang-undang Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 29 ayat 2 menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agama dan kepercayaannya.

UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 1 ayat 1 Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu. Kewajiban haji minimal sekali seumur hidup yang hanya di bebaskan kepada seorang Muslim yang sehat, mampu secara fisik dan mental. Haji juga merupakan kewajiban yang harus dilakukan setiap orang serta memenuhi syarat istitaah baik secara finansial maupun jasmani dan rohani.

Pemerintah Arab Saudi telah menetapkan kebijakan mengenai penyelenggaraan haji ini sebagaimana tertuang dalam keputusan kerajaan M/111 tanggal 17/09/1440 tentang perubahan Muassasah dengan Syarikah. Tujuan pindah ke Syarika adalah untuk meningkatkan efisiensi dan keterampilan petugas, mengubah struktur kelompok profesi yakni transisi dari perusahaan perorangan menjadi Perseroan terbatas, memperluas basis kepemilikan PT dan menarik para ahli yang bekerja di bidang ini dan untuk mengembangkan layanan yang ditawarkan kepada jemaah haji. Adapun syarat yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi bagi jemaah yang akan menunaikan ibadah haji tahun ini berusia di bawah 65 Tahun, sudah vaksin lengkap dan PCR 72 jam sebelum keberangkatan.

Penyelenggaraan Ibadah Haji di atur dalam Peraturan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyatakan bahwa haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik-baiknya pengamanan melalui sistem dan pelaksanaan yang baik, sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat dilakukan dengan aman, sistematis, efisien, lancar, dan nyaman sesuai dengan keinginan dan kebutuhan agama menunaikan ibadah haji secara mandiri dan meraih gelar Haji Mabrur.

Undang-undang Nomor 08 Tahun 2019 Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memperjelas kewajiban pemerintah terhadap jamaah, yaitu pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan melalui pelayanan administrasi dan pembinaan manasik haji, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang dibutuhkan jemaah haji. Untuk selalu mencapai tujuan haji dapat memberikan pelayanan, bimbingan dan perlindungan untuk persiapan haji sebelum perjalanan, di Arab Saudi dan setelah kembali ke Indonesia. Selain permasalahan tersebut, diperlukan manajemen pelayanan yang baik agar terciptanya efektivitas serta efisiensi di dalam pelayanan.

Perkembangan teknologi di zaman modernisasi ini memberikan dampak yang sangat besar pada aspek kehidupan, di mana manusia telah bergantung pada teknologi, salah satunya teknologi informasi yang menjadi kebutuhan sehari-hari. Dengan demikian, dengan adanya teknologi informasi, perkembangan ini memberikan banyak kemudahan bagi setiap penggunanya untuk memperoleh sebuah informasi dari berbagai sumber tanpa adanya jarak, ruang, dan waktu.

Sistem informasi merupakan suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pemakai. (Gelinas, Oram, dan Wiggins 1990). Perkembangan teknologi informasi di bidang komunikasi mengalami kemajuan pesat. komputer berbasis internet merupakan hasil yang dapat menghubungkan banyak orang, mengirim atau menyampaikan pesan kepada siapa saja yang membutuhkannya. Pentingnya peran

informasi dan teknologi dalam penyelenggaraan haji mutlak diperlukan. Pengetahuan dan teknologi merupakan hal yang perlu dipenuhi oleh manusia karena pengetahuan merupakan kebutuhan primer. Tanpa informasi, masyarakat sulit untuk mendapatkan informasi, apalagi kecanggihan teknologi memudahkan untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan kepentingan, terutama dalam berbagai proses pengambilan keputusan internal, oleh karena itu pentingnya pengelolaan informasi dirasakan secara terpadu dalam setiap organisasi. .

Semakin mudahnya memperoleh informasi tersebut pada akhirnya teknologi informasi dapat dimanfaatkan sebagai faktor pendukung dalam efektivitas dan efisiensi tentunya merupakan tautan bagi penggunaanya untuk dapat lebih akurat dalam memperoleh informasi.

Selain masyarakat umum, tentunya teknologi juga mempengaruhi elemen pemerintah sebagai salah satu alat ukur seluruh proses kegiatan, untuk mengirim atau menerima informasi melalui media teknologi yang di mana dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat, tentunya menghasilkan mekanisme birokrasi yang baru lebih mempermudah pekerjaan agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu sistem yang mempermudah dalam proses pelayanan jamaah haji yaitu dikenal dengan SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu) yang berisi informasi tentang pendaftaran haji, pembatalan haji, *database* haji, waktu tunggu haji. SISKOHAT merupakan sebuah perangkat teknologi informasi dan komunikasi. SISKOHAT bukanlah unit kerja melainkan perangkat pendukung

kerja. Dirjen PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) menggunakan fungsi ini untuk segala hal yang berkaitan dengan jaringan dan data haji, seperti: pembatalan haji, pembayaran dan validasi data sistem. SISKOHAT memudahkan pendaftaran calon jemaah haji secara aman dan nyaman, karena informasi atau dokumen terkait kebutuhan haji langsung terinput pada SISKOHAT tersebut.

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan tentang keberhasilan apakah tujuan akan tercapai atau tidak, jika hasil kegiatan mendekati tujuan, itu berarti efektivitas yang makin tinggi. Efektivitas menunjukkan tercapainya tujuan yang diinginkan melalui berbagai tindakan yang dilakukan oleh instansi. Efisiensi adalah nilai suatu operasi yang menghasilkan sesuatu seperti yang direncanakan, atau setidaknya operasi itu berjalan sesuai dengan rencana atau tujuan yang telah ditetapkan (Siagian 2008).

Berdasarkan pengamatan dan penjajagan awal peneliti pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dalam hal ini kurangnya sosialisasi secara merata mengenai SISKOHAT terhadap petugas Haji, masih ditemukannya petugas haji yang melakukan kesalahan dalam menginput data jamaah haji, serta masih kurangnya sarana prasarana pendukung SISKOHAT.

Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu meliputi bagaimana petugas Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung berhasil melakukan semua tugas pokok yang terkait dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan haji dan memanfaatkan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan penyelenggaraan haji serta diharapkan sistem dan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan untuk memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan baik, aman, sistematis, efisien, lancar dan nyaman. Tergantung keinginan dan kebutuhan, layanan keagamaan dan haji dapat membimbing jamaah menjadi jamaah mabrur, membantu dan membimbing jamaah menunaikan ibadah haji dan umrah sesuai tata cara ibadah haji sehingga menjadi satu kesatuan yang saling terkait untuk berkembang dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dalam lingkup Administrasi Publik, dengan judul **“Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung “**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan pada Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Hal ini dipilih peneliti, supaya Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dalam penerapan SISKOHAT dapat berjalan secara efektif, efisien, dan optimal. Dengan demikian akan terjadinya penerapan SISKOHAT dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bandung kepada jamaah haji akan menjadi lebih optimal.

Fokus penelitian dibatasi pada penguatan analisis efektivitas untuk menganalisis Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, peneliti menggunakan dimensi Duncan dalam Steers (2003:53).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam pembahasan yang diajukan sebagai berikut: “Bagaimana Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung?”.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada pembahasan sebelumnya, berikut tujuan pembahasan yang diusulkan ialah untuk menganalisis Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam keperluan teoritis terutama bagi kalangan akademisi dan juga dapat berguna untuk kepentingan yang sifatnya praktis dan subjektif.

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik. Selain itu dapat memperluas pengetahuan, pengalaman dan pemahaman dalam pengimplementasian teori-teori yang diperoleh peneliti selama melaksanakan perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Pasundan. Tidak lupa peneliti berharap dapat memberikan gambaran dan informasi kepada pembaca khususnya Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.



2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dalam pelaksanaannya dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat, serta sebagai bahan evaluasi terhadap persoalan-persoalan yang berkaitan Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Sehingga dalam penerapan SISKOHAT pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung akan menjadi efektif, efisien dan optimal.