

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan Langkah-langkah metode penelitian. Menurut Cooper dalam Creswell (2010) mengemukakan bahwa kajian pustaka memiliki beberapa tujuan, di antaranya: menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Menurut Meoleong (2007), Acuan teori harus sesuai dengan fokus penelitian. Fokus penelitian yang saya teliti yaitu tentang Efektivitas Penerapan SISKOHAT.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk memperoleh referensi dan mencari pembandingan dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian penelitian terdahulu berguna untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, digunakan untuk membantu penelitian yang nantinya dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian. Sebagai penguat di dalam penelitian ini,

peneliti mencari referensi dengan substansi yang sama yang disajikan dalam penelitian terdahulu sebagai perbandingan terhadap penelitian yang lainnya dengan konteks, tema, ataupun topik yang berkaitan dengan permasalahan yang akan peneliti teliti, yaitu mengenai Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Sebagai bahan pertimbangan penelitian, peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang disajikan sebagai acuan dalam menyusun Skripsi, antara lain :

1. Penelitian pertama, dilakukan oleh **Rayhanul Afiq Gusnanda P** yang mengambil sebuah judul “Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota“. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini keseluruhannya berjumlah 8 orang . Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat di simpulkan bahwa Dalam Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Standar Pelayanan SISKOHAT mengacu pada ISO 2009 dengan tujuan mempermudah pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pendaftaran dan pembatalan haji. Kendala dalam Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), masih terkendala dengan kurang kompetennya Sumber Daya Manusia yang ada, dikarenakan kurangnya pelatihan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia serta

keterbatasan perangkat dan jaringan sehingga berdampak pada waktu penerbitan.

2. Penelitian kedua, dilakukan oleh **Mutiara Rahmah Husaini** yang mengambil sebuah judul “Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan“. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasan mengenai hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran ini telah berjalan secara efektif yang di mana kendala-kendala atau faktor penghambatnya telah berkurang seiring dengan kecanggihan teknologi dari masa ke masa.
3. Penelitian ketiga, dilakukan oleh **Muhammad Saleh** yang mengambil sebuah judul “Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro“. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan atau *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu: reduksi data, *display* data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah berlangsung secara efektif. SISKOHAT merupakan ujung tombak pelayanan haji, sebab semua proses pelayanan yang ada di haji khususnya di pendaftaran dan pembatalan itu eksekusinya ada di SISKOHAT.

Tidak bisa terlaksana jika tidak ada SISKOHAT, jadi SISKOHAT adalah kunci dari pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Rayhanul Afiq Gusnanda P	Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota	Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46).	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi
2.	Mutiara Rahmah Husaini	Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan	Efektivitas menurut T.Hani Handoko(1998:103)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi
3.	Muhammad Saleh	Efektivitas Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro	Efektivitas menurut T.Hani Handoko(1998:103)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi

Sumber: Peneliti, 2023.

Relevansi ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terdapat pada urgensi penelitian atau bisa disebut dengan tingkat kepentingan penelitian yaitu terletak pada fenomena atau permasalahan berdasarkan peninjauan awal peneliti yang di mana penelitian ini penting untuk dilaksanakan, kemudian terkait *novelty* penelitian yang di mana hal kebaruan yang ada di penelitian ini akan bermanfaat untuk kehidupan nantinya, penelitian ini akan menjadi solusi bagi Kantor Kementerian Agama terkait fokus Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Kemudian, kebaruan atau kemutakhiran penelitian yang di mana peneliti menggunakan teori serta objek dan subjek yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

1. Pengertian Administrasi

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Dengan demikian, administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif atau sebagai suatu proses pelayanan atau pengaturan.

Administrasi mengandung dua pengertian, yaitu dalam arti sempit di definisikan sebagai kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis atau sering disebut dengan kegiatan tata usaha, sedangkan Administrasi dalam arti luas

adalah proses kerja sama secara rasional yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi, kami selalu terlibat dalam proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan.

The Liang Gie dalam Rahman (2017:8) menjelaskan definisi dari administrasi ialah “Kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjas ama mencapai tujuan tertentu”. Ulbert Sillahi (2016:7) mengatakan bahwa : “ Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan “. Sedangkan menurut S.P Siagian (1980) dalam Rahman (2017:8), beliau mendefinisikan: “administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah pengumpulan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis untuk mempermudah memperoleh data dikemudian hari serta mengandung unsur-unsur pokok yang sama yaitu kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik terdiri dari dua suku kata yaitu “Administrasi” dan “Publik”. Kehadiran administrasi dalam suatu negara merupakan suatu keharusan dan kebutuhan, administrasi adalah kumpulan norma yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Dalam Revidia dkk (2020:3), menurut Chandler dan Plano definisi dari administrasi publik ialah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk perumusan, pengimplementasian, dan mengelola keputusan serta kebijakan publik. Sedangkan menurut Pasolong (2014) menjelaskan bahwa administrasi publik ialah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Senada dengan Rosenblom dalam Pasolong (2014:8) menyatakan bahwa:

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Definisi Administrasi Publik dalam Pasolong, Harbani (2011:7)

mengatakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses di mana Sumber Daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Chandler & Plano dalam Pasolong (2012:55), berpendapat mengenai administrasi publik yaitu:

“Administrasi Publik merupakan Seni dan Ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*Public Affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan Masalah Publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan”.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2012:56) mendefinisikan Administrasi Publik yaitu :

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Berdasarkan pendapat para ahli bahwa administrasi publik berhubungan dengan lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif serta melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap orang atau sarana prasarana untuk mencapai tujuan publik kepada masyarakat.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

1. Pengertian Manajemen

Definisi manajemen secara etimologi “manajemen berasal dari kata *manajege* yang berarti Mangator” sedangkan menurut terminologi banyak pakar dan Ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi Manajemen.

Fatah Syukur (2011:7) mendefinisikan Manajemen sebagai :

“management is general refers to planning, organizing, controlling , stuffing, leading, motivating, communicating, and dicision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of theenterprise so as to bring an efficient creation of some product or sevice.”

Maksud dari ungkapan di atas adalah manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang miliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien manajemen dalam arti sempit adalah Manajemen sekolah atau madrasah, yang meliputi: perencanaan program sekolah, melaksanakan program sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, pengawasan atau evaluasi dan sistem informasi sekolah.

Nickel, dan McHugh dikutip Dinn Wahyudin (2015:5) mengatakan bahwa : *“Management”* merupakan *the proses used to accomplish organizational goals through planning ,Organizing, directing, and controlling, people andother organizational resources.*

Ibrahim Bafadhal (2006:4) Bahwa menurut Sergiovanni dkk., yang terdapat dalam buku Ibrahim bar Fadhal, mengatakan bahwa manajemen sebagai proses *“of working with and through others to accomplish organizational goals efficiently”*. manajemen sebagai proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Di dalam manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasi (*Organizing*) pengerahan (*Leading*) , dan pengawasan (*controlling*). Hal ini terlihat menurut **Oemar Hamalik, (2006:16)** bahwa dengan manajemen sesuatu akan mudah diatur dan belajar bagaimana mendayagunakan sekelompok orang yang di fasilitas yang ada untuk dilibatkan dalam suatu tujuan tertentu. Manajemen merupakan suatu proses sosial yang berhubungan dengan keseluruhan usaha manusia dengan manusia lain serta sumber-sumber lainnya dengan menggunakan metode yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian, secara keseluruhan definisi manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Ketatalaksanaan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran tertentu.
- b. Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- c. Seluruh perbuatan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Mariane (2018) dalam buku *Azas-Azas Manajemen* mengemukakan bahwa: “Manajemen ialah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Mariane (2018) mengatakan bahwa terdapat Unsur-unsur Manajemen antara lain:

- a) *Men* yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b) *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c) *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha untuk mencapai tujuan.

- d) *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- e) *Machiness* yaitu mesin/alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f) *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jas-jasa yang dihasilkan

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karier karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan. Banyak definisi yang menjelaskan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, salah satunya menurut Sedarmayanti (2007:11) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses Pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan”

Hamali (2016:2) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan yang Strategis terhadap keterampilan motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Sedangkan menurut Mariane (2018) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan”.

Wulandari (2020) mengemukakan terdapat fungsi pokok Manajemen Sumber Daya Manusia sama dengan fungsi manajemen yaitu:

- 1) Fungsi perencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan.
- 2) Fungsi pengorganisasian, merupakan fungsi yang berkaitan dengan menyusun suatu organisasi serta mendesain struktur organisasi, menyajikan hubungan antara tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja dan menyiapkan peran organisasi.
- 3) Fungsi pengarahan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sejalan dengan visi, misi dan tujuan organisasi.
- 4) Fungsi kepemimpinan, merupakan proses bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan, memotivasi, dan menggerakkan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.

- 5) Fungsi pengendalian, merupakan fungsi dalam melakukan pengukuran-pengukuran antara kegiatan yang telah dilaksanakan yang kemudian dilakukan perbandingan dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan pemberian kompensasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3. Konsep Sistem informasi

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu dengan lain dengan menggunakan berbagai jenis instrumen/alat fisik seperti *hardware*, perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data). Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari kelompok yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Informasi merupakan gambaran tentang hasil pelaksanaan aktivitas maupun yang mendukung pelaksanaan aktivitas, baik lisan maupun tulisan yang dibutuhkan pada saat tertentu termasuk peraturan-peraturan yang harus dipatuhi atau menjadi pedoman dalam melakukan pekerjaan.

Kristanto, 2008 mendefinisikan Sistem Informasi sebagai berikut:
“Sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga“.

Marimin et al. (2006) ia menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi yaitu : “Suatu komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (*users*).“

Peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya sistem informasi dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan kebutuhan pengolahan transaksi harian dalam mendukung operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada para pihak dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Kristanto, 2008 menjelaskan bahwasanya untuk mendukung kelancaran suatu sistem informasi dibutuhkan beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen tersebut meliputi *input*, proses, *output*, teknologi, basis data dan kendali (Kristanto, 2008) :

1. *Input*, merupakan proses memasukkan data ke dalam sistem informasi, yang meliputi: dokumen-dokumen, formulir-formulir dan *file*. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi ke suatu bentuk sehingga dapat diterima oleh pengolah yang meliputi: pencatatan, penyimpanan, pengujian dan pengkodean.

2. Proses, merupakan kumpulan prosedur yang akan memanipulasi *input* yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan selanjutnya akan diolah menjadi suatu *output* yang akan digunakan oleh si penerima.
3. *Output*, merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi sebuah informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi. Komponen ini dapat berupa laporan-laporan yang dapat dibutuhkan oleh pemakai sistem untuk memantau keberhasilan suatu organisasi.
4. Teknologi, merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan *input*, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Teknologi ini ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia.
5. Basis data, merupakan kumpulan data-data yang saling berhubungan satu dengan yang lain yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan akan diolah menggunakan perangkat lunak serta mempunyai kaitan antara *file* satu dan *file* lainnya sehingga membentuk satu bangunan data.
6. Kendali, merupakan semua tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi. Komponen kendali diperlukan terhadap: *backup file*, *reindexing*, pengujian kebenaran data tiap *entry* yang dilakukan.

Adapun manfaat dari sistem informasi adalah (Kristanto, 2008: 15) :

- a. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
- b. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
- c. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, proses transformasi informasi, serta melaksanakan kegiatan koordinasi.

2.1.4 Kajian Terhadap *Applied Theory*

1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud

sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan.

Harbani Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Siswanto (2007:55) dalam bukunya “Pengantar Manajemen” mengemukakan bahwa:

“Efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya”.

Kemudian Steers (1980:1) mengemukakan mengenai efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit output (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif Ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat”.

Pada umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien. Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti 2001:59 dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mengenai pengertian efektivitas yaitu:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

Setiap organisasi atau lembaga tentunya dalam kegiatannya menginginkan tercapainya sebuah tujuan. Tujuan itu akan tercapai segala kegiatannya dengan efektif apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas tersebut. Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan bahwa : “efektivitas sebagai unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya“.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:27-29) konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Dua pendekatan tersebut antara lain :

1. Pendekatan tujuan

Untuk menentukan dan mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

2. Pendekatan Sistem

Organisasi dipandang sebagai suatu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain. Arus masukan (*input*) dan keluaran (*output*) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi. Dengan kata lain yang lebih sederhana, organisasi mengambil sumber (*input*) dari sistem yang lebih luas (lingkungan), memproses sumber ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah di rubah (*output*).

Efektivitas ialah pencapaian tujuan organisasi maupun instansi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Yang dimaksud dengan sumber daya yaitu meliputi ketersediaan aparatur, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Sondang dalam Othenk (2008:4) menyatakan bahwa efektivitas yaitu :

“Pemanfaatansumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.“

Abdurahmat dalam Othenk (2008:7) menyatakan bahwa : “ Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting di dalam sebuah organisasi atau lembaga yang berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok dan tercapainya sebuah tujuan, ketetapan dalam waktu serta partisipasi aktif dari anggota. Dikatakan efektif apabila tercapainya sebuah tujuan yang telah ditentukan dengan hasil yang telah dinyatakan dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang hendak dicapai.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) antara lain:

1. Efektivitas Individu
Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
2. Efektivitas kelompok
Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
3. Efektivitas Organisasi
Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya

yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau *output*.
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas.
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas.
3. Kepuasan kerja.
4. Kemampuan berlabar.
5. Pencarian sumber daya.

Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Emerson dalam Handayani (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif. Masih dalam buku yang sama, Hal ini dipertegas kembali dengan pendapat Hasibuan dalam Handayani (1996:16) bahwa “efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit”. Hal senada juga dikemukakan oleh Miller dalam Handayani (1996:16) “*Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments*”, yang artinya efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem-sistem sosial mencapai tujuannya.

Selain pencapaian tujuan, Winardi (1992:84) menjelaskan “Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu”. Apabila peneliti analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Jadi efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran. Sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Hall dalam Tangkilisan (2005:67) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan bagaimana cara mencapainya tidak dibahas. Yang membahas bagaimana mencapai tingkat efektivitas adalah Argris dalam Tangkilisan (2005:68) yang mengatakan *”Organizational effectiveness then is balanced organization optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization”* atau dengan kata lain efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Amirullah dan Ribdyah Hanafi (2002) efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasionalnya.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:31-32) memberikan batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui pendekatan teori sistem antara lain :

1. Produksi

Produksi merupakan Kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi

Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dan *input*. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau dengan *output*.

3. Kepuasan

Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna.

4. Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern.

5. Perkembangan

Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.

6. Hidup Terus

Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan oleh para pakar di atas, peneliti menggunakan teori Emerson dalam Handyaningrat (1996:16) bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif.

Mengukur efektivitas dari suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang mudah, karena efektivitas ini dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitasnya, maka seorang pemimpin produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Tetapi, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang di harapkan, maka hal itu tidak akan efektif.

Duncan dalam Steers (2003:53) mengemukakan ukuran efektivitas yaitu :

- 1) Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun tahapan dalam arti periodisasinya. Faktor pencapaian tujuan, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi

dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Richard M. Steers lebih menekankan pada ciri organisasi menyangkut struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau penyusunan hubungan sumber daya manusia (SDM) akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan *formalisasi* akan meningkatkan produktivitas organisasi.

Tercapainya kemajuan di dalam teknologi dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Pemanfaatan kedua hal tersebut secara baik, yakni struktur dan teknologi akan mempermudah untuk mencapai tujuannya.

Empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1995:9) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, Serta adaptasi terhadap, perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Menurut pendapat di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa organisasi terdiri atas berbagai unsur yang paling berkaitan, jika salah satu unsur memiliki kinerja yang buruk, maka akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kemudian, keefektifan membutuhkan kesadaran dan interaksi yang baik dengan lingkungan serta kelangsungan hidup organisasi membutuhkan pergantian sumber daya secara terus-menerus. Suatu perusahaan yang tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya, tetapi apabila suatu perusahaan memperhatikan faktor-faktor tersebut maka, tujuan yang ingin dicapai dapat lebih mudah tercapai hal itu dikarenakan efektivitas akan selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

2.2 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2006) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Sistem informasi merupakan sistem yang mengombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional yang di mana 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: pendaftaran haji, 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.

Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah 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.

Peneliti menilai masih adanya permasalahan pada Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung berjalan dengan efektif dan efisien, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Steers (1980:1) yang mendefinisikan bahwa : “Efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit *output* (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif Ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat“.

Keluaran dari penelitian ini adalah adanya pengembangan serta penerapan SISKOHAT secara efektif dan efisien terhadap pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi untuk menyalurkan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi terkait Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung terkhusus pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Kemudian, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2003:53) sebagai pisau analisis dalam penelitian ini.

Duncan dalam Steers 2003:53 mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi dalam efektivitas antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, di perlukan tahapan baik dalam tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor yaitu: (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, dan (2) Sasaran merupakan target yang konkret.

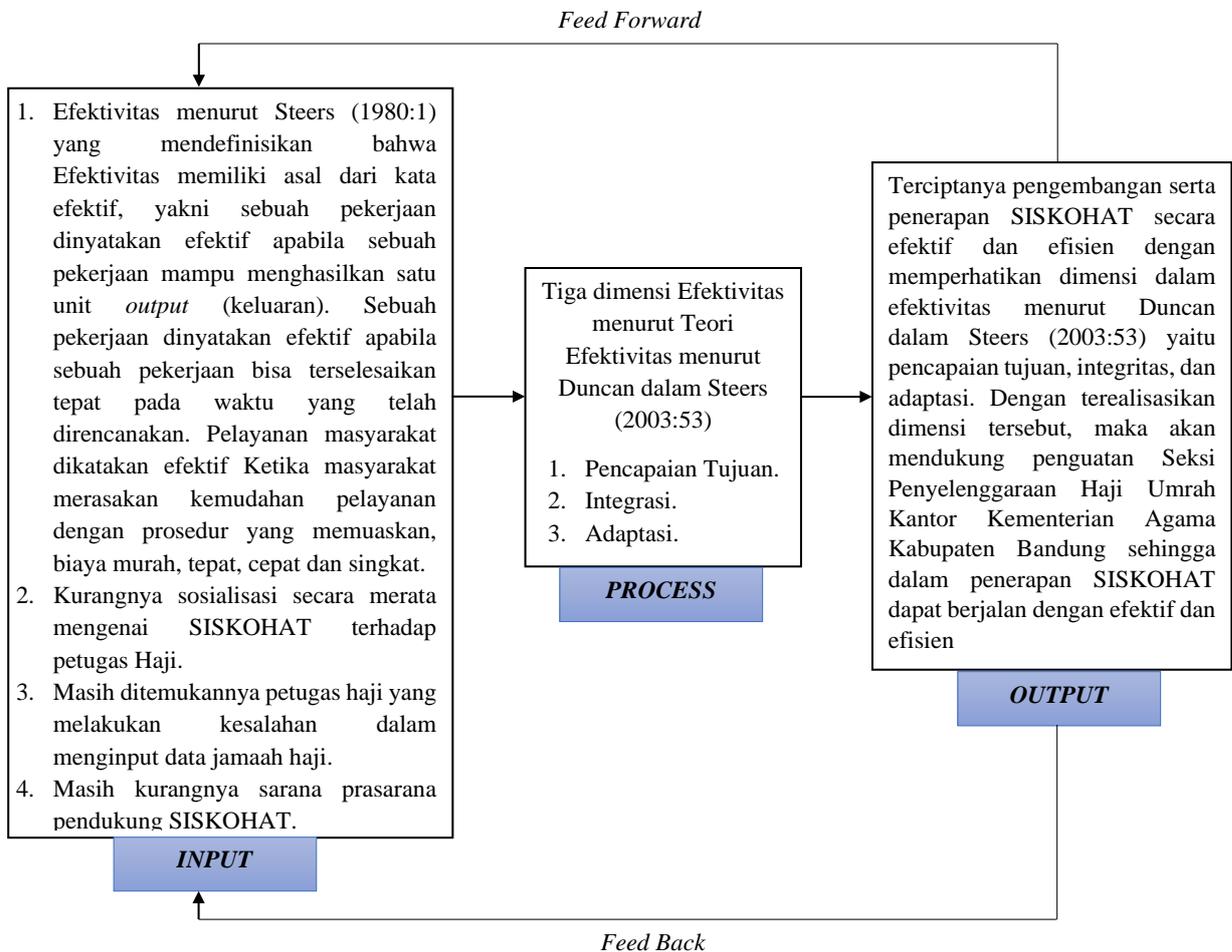
2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) Prosedur, dan (2) Proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya, adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan, dan (2) Sarana dan prasarana.

Selanjutnya peneliti menyampaikan melalui gambar kerangka berpikir di bawah ini.



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir

2.3 Proposisi

Proposisi adalah pernyataan tentang sesuatu yang dapat dinilai benar atau salah. Proposisi sebagai pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau menyatakan perbedaan atau hubungan antara beberapa konsep, selain itu diartikan sebagai hubungan logis antara dua variabel (Satibi, 2017:197). Steers (1980:1) menyatakan bahwasanya efektivitas menentukan sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit *output* (keluaran). Lebih jauh lagi, Duncan dalam Steers (2003:53) menyatakan bahwa efektivitas mempunyai tiga komponen, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dipaparkan di atas, maka hal yang menjadi proposisi dari penelitian mengenai Efektivitas Penerapan SISKOHAT Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dapat dijabarkan sebagai berikut ini, yaitu terciptanya pengembangan serta penerapan SISKOHAT secara efektif dan efisien dengan memperhatikan dimensi dalam efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2003:53) yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Dengan terealisasikan dimensi tersebut, maka akan mendukung penguatan Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung sehingga dalam penerapan SISKOHAT dapat berjalan dengan efektif dan efisien.