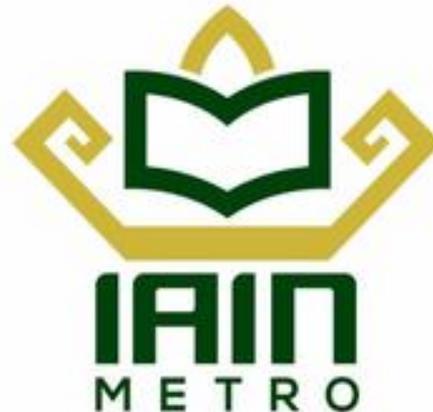


**SKRIPSI**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN  
CALON JAMA'AH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG,  
KOTA MENGGALA, LAMPUNG)**

**Oleh:**

**RIO NARDO  
NPM. 1903041017**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H /2024 M**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN  
CALON JAMA'AH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG,  
KOTA MENGGALA, LAMPUNG)**

Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagian Syarat  
Memperoleh Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RIO NARDO**  
NPM.1903041017

Pembimbing: Dian Oktarina, S.E, M.M

**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1445 H /2024 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di –  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

Nama : RIO NARDO  
NPM : 1903041017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN  
CALON JAMAAH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA  
MENGKALA, LAMPUNG)

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.  
Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua 'alaikum Wr. Wb*

Metro, 13 Juni 2024

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, S.E, M.M**  
NIP. 199110312019032017

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)

Nama : RIO NARDO

NPM : 1903041017

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

## MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 13 Juni 2024

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, S.E, M.M**  
NIP. 199110312019032017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-2126/17.28.3/D/PP-00.9/07/2024.

Skripsi dengan Judul “MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMA’AH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)”, Disusun oleh RIO NARDO, NPM. 1903041017, Prodi : Manajemen Haji dan Umrah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis, 20 Juni 2024.

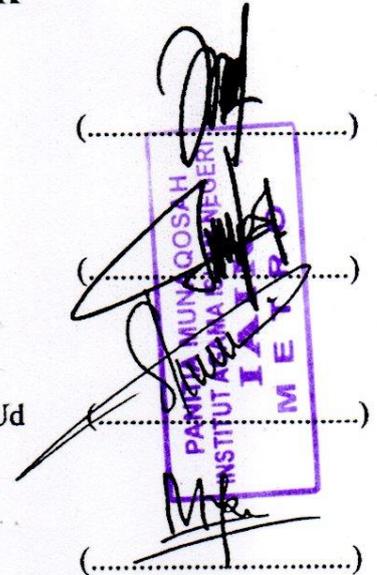
**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH**

Ketua / Moderator : Dian Oktarina. M.M

Penguji I : Liberty,S.E.,M.A

Penguji II : Sukma Sari Dewi Chan.S.T.HI.,M.Ud

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mar Jalil, M.Hum**

NIP. 196208121998031001

**MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN  
CALO JAMA'AH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA,  
LAMPUNG)**

**ABSTRAK**

**Oleh  
RIO NARDO**

Implementasi Manajemen Adminstrasi dalam pengukuran keberhasilan suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu terhadap Pelayanan Calon Jamaah Haji dalam pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana SISKOHAT diimplementasikan dan dikelola di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Sebagai hasilnya, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan ketepatan layanan haji.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan cara berpikir induktif dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan peneliti adalah bagian dari beberapa tahap yaitu: reduksi data, display data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Sistem Komputerisasi Haji (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang telah berlangsung secara efektif, serta memberikan Dampak positif dalam mempermudah dan meningkatkan efisiensi proses administrasi haji. Respons positif ini menunjukkan bahwa, meskipun terdapat beberapa hambatan teknis dan keterampilan, SISKOHAT tetap dianggap sebagai suatu sarana yang bermanfaat dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang.

**Kata Kunci : *Siskohat, Pelayanan, Calon Jamaah Haji.***

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rio Nardo  
NPM : 1903041017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 13 Juni 2024



**Rio Nardo**  
1903041017

## MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ  
أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : *Siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik) dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan. (Q.S. An-Nahl : 97)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* *rabbi'l'alam*, dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, akal yang sehat kepada peneliti, serta kelancaran dan perlindungannya dalam penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Peneliti akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua peneliti, panutanku ayahanda Ermani Gunawan dan pintu syurga peneliti Ibunda Yunani tersayang. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi memberi dukungan, mengiringi langkah dan selalu mendo'akan peneliti hingga peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.
2. Untuk Kakak peneliti tercinta, Rikardo, Rudi Yanto dan Roni Sanjaya terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti.
3. Segenap keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, dan sudah mendoakan serta memberi semangat dalam penyelesaian proses skripsi.
4. Untuk Dosen Pembimbing Ibu Dian Oktarina, M.M yang tiada henti membimbing, membantu dan memotivasi untuk bimbingannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran serta meluangkan waktunya disela kesibukan.
5. Untuk wanita yang saya cintai Esa Cahyaningsih yang selalu dukungan, memberikan kasih sayang dan doa selama penyelesaian proses skripsi.

6. Untuk seluruh sahabat peneliti Muamar Wafiq, dan Muhammad Ilham yang telah membantu dan memberikan doa serta memotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Teman teman seangkatan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah terutama yang telah mendoakan dan memberikan semangat.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan selama proses penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini bukanlah suatu hal yang mudah, namun atas izin Allah SWT. dukungan, doa serta motivasi dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan judul *Manajemen Administrasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Pelayanan Calon Jama'ah Haji (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, Kota Menggala, Lampung)*.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
3. Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. selaku Kepala Prodi Manajemen Haji dan Umroh.

5. Dian Oktarina, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
6. Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga selama masa kuliah saya.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap kesulitan yang penulis hadapi.
8. Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, Kota Menggala, Lampung yang telah memberikan kesempatan dan kerjasama dalam penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).

***Wassalamualikum Warahmatullah Wabarakatuh***

Metro, 13 Juni 2024

Penulis



**Rio Nardo**

NPM. 190304101

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Penelitian Yang Relevan.....	9
<b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Manajemen Administrasi SSKOHAT.....	13
1. Pengertian Manajemen Administrasi .....	13
2. Manfaat Manajemen Administrasi SSKOHAT .....	14
3. Tujuan, Tugas, dan Fungsi SSKOHAT .....	16
4. Manfaat SSKOHAT.....	17
5. Prasarana SSKOHAT.....	17
B. Tinjauan Pelayanan Haji.....	18
1. Pengertian Pelayanan Haji .....	18

2. Standar Pelayanan .....	18
3. Pengertian Haji.....	19
4. Pelayanan Jamaah Haji .....	20
5. Indikator Pelayanan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Sifat Penelitian .....	25
B. Sumber Data.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Keabsahan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Profil Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang.....	32
1. Sejarah Singkat Kantor Kementrian Agama Tulang Bawang.....	32
2. Visi dan Misi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulang Bawang .....	35
3. Struktur Organisasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulang Bawang .....	36
B. Temuan Khusus.....	37
1. Implementasi Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Pelayanan Calon Jama'ah Haji.....	37
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Haji.....	49
C. Pembahasan .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Kantor PHULT .....	40
4.2 Wawancara Kepala PLHUT Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang.....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. APD
4. Bebas Pustaka
5. Izin Research
6. Pemberian Izin Research
7. Surat Tugas
8. Formulir Bimbingan
9. Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten  
Tulang Bawang
10. Dokumentasi Kantor Seksi Penyelenggaraan Ibadah  
Haji dan Umrah (PLHUT)
11. Dokumentasi Ruang Tunggu Pendaftaran Haji
12. Dokumentasi Tempat Pendaftaran Haji
13. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelaksanaan ibadah haji adalah suatu tuntutan agama bagi umat Islam yang memiliki kemampuan, baik secara fisik maupun finansial. Sebagai negara mayoritas berpenduduk Islam, setiap tahun ribuan jamaah berangkat dari Indonesia menuju Tanah Suci. Peningkatan jumlah pendaftar jamaah haji terus terjadi setiap tahun, mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan kuota haji Indonesia mencapai rekor tertinggi sepanjang sejarah.

Tahun 2022, jumlah pendaftar haji mencapai 100.051 orang, mengalami peningkatan signifikan sebesar 128,88% atau 8.000 orang dibandingkan tahun sebelumnya, untuk memenuhi kuota tambahan jamaah haji pada tahun 2023.<sup>1</sup> Meskipun antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji semakin meningkat, pembatasan kuota jamaah haji dan peningkatan jumlah pendaftar menyebabkan akumulasi calon jamaah haji. Hal ini mengakibatkan daftar tunggu untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah menjadi semakin panjang, mencapai rentang waktu 19-20 tahun.

Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang merupakan salah satu Kementerian Agama yang ada di Lampung yang beralamatkan di Komplek Perkantoran Pemda, Jl.Cemara, Menggala Selatan Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jamaah Haji kementerian Agama Kabupaten Tulang

---

<sup>1</sup> Bambang Irwanto, "Indonesia Cetak Sejarah Masuk Empat Negara dengan Kuota Haji 2023 Terbanyak." *Times Indonesia*, 25 Mei 2023.

Bawang tahun 2023 memiliki 568 jama'ah haji pendaftar, dan pada tahun 2024 279 jama'ah haji pendaftar.

Menanggapi tantangan ini, manajemen dan pengelolaan daftar tunggu yang sudah puluhan tahun tidak dapat diatasi secara manual dengan metode konvensional, seperti menumpuk dokumen atau menggunakan sistem komputer yang berdiri sendiri tanpa terhubung melalui jaringan. Pendekatan semacam itu berpotensi memperlambat kinerja lembaga pelayanan publik di Kementerian Agama.

Dalam konsep Sistem Informasi Manajemen, dijelaskan bahwa peran informasi dalam mengelola suatu organisasi di dalam masyarakat informasional menjadi semakin vital karena memiliki dampak berantai. Faktor pendorong utamanya adalah kemajuan masyarakat yang muncul sebagai hasil dari berbagai faktor seperti demokratisasi politik, pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan tingkat pendidikan. Perkembangan ini juga membawa berbagai tantangan dengan berbagai variasi dan bentuk, mendorong para ahli, ilmuwan, dan pakar teknologi untuk berupaya menciptakan instrumen baru guna mengatasinya. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa instrumen lama tidak lagi dianggap efektif dalam menghadapi dinamika yang terus berkembang tersebut.<sup>2</sup>

Di Indonesia, salah satu komponen penting dalam pelayanan pemerintah adalah pengelolaan dan penyelenggaraan proses haji. Indonesia, negara dengan populasi Muslim yang besar, memberangkat sejumlah besar jamaah

---

<sup>2</sup>Prof. Dr. Sondang P. Siagian, M.P.A., *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) hal.15

haji setiap tahunnya ke tanah suci. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab Kementerian Agama. Kementerian Agama telah menerapkan sistem komputerisasi yang disebut SSKOHAT atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu untuk mengelola ibadah haji. SSKOHAT dirancang untuk menyederhanakan proses pendaftaran haji, mengelola alokasi kuota haji, dan memberikan informasi *real-time* kepada jamaah haji dan keluarganya. Dalam hal ini, SSKOHAT dipandang sebagai pilihan yang inovatif dan praktis untuk menjamin pengelolaan yang tepat dan sukses dari berbagai komponen administratif haji.<sup>3</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٧٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahlah (dijalan Allah SWT) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan yang sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buru-buru lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah bahwa Allah SWT Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”<sup>4</sup>

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau SSKOHAT adalah sebuah platform teknologi informasi yang diperkenalkan untuk mengoptimalkan manajemen administrasi terkait ibadah haji. Manajemen administrasi SSKOHAT merupakan suatu proses penting dalam pengelolaan administrasi haji yang melibatkan penerapan teknologi informasi untuk

<sup>3</sup> Ihda Zahrotustsany, *Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Berdasarkan SSKOHAT Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 4 No. 3 2017.

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV J-ART, 2004), 45.

meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam konteks manajemen administrasi SISKOHAT terdapat beberapa aspek kunci yang perlu diketahui, diantaranya adalah perencanaan sistem yang mencakup penetapan tujuan, pengidentifikasian kebutuhan pengguna, pemilihan teknologi yang tepat serta perencanaan anggaran dan sumber daya manusia yang diperlukan.

Manajemen administrasi SISKOHAT juga mencakup pelatihan pengguna. Pengguna termasuk staf di Kantor Kementerian Agama dan calon jamaah haji, perlu diberi pelatihan agar dapat menggunakan sistem ini secara efektif dan efisien. Penggunaan SISKOHAT dalam kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, Kota Menggala, Lampung memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, memastikan keakuratan data pribadi jamaah, serta memungkinkan koordinasi yang lancar antara berbagai unit terkait di wilayah tersebut.

Ibadah haji merupakan ibadah wajib untuk umat muslim bagi yang mampu, di Indonesia sendiri merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya beragama muslim oleh karena itu umat muslim di Indonesia sangat antusias untuk menjalankan ibadah haji oleh karenanya pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang terbaru Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah Pasal 3 yang menerangkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah sehingga dapat

menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>5</sup>

Salah satu upaya yang dilakukan untuk menghasilkan dan terwujudnya amanat Undang-Undang tersebut adalah melalui penyempurnaan manajemen administrasi siskohat terhadap pelayanan calon jama'ah haji sehingga siskohat dapat berjalan lebih efisien serta meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Terpadu<sup>6</sup>, Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang, menyatakan bahwa SISKOHAT memungkinkan jamaah haji untuk memeriksa kuota haji setiap tahunnya. Sistem ini telah diperkenalkan di Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang sejak tahun 2015 dan dirancang untuk membantu jamaah haji merencanakan ibadah mereka dan memastikan bahwa mereka dapat menjalankan haji sesuai keinginan mereka. Selain itu, sistem ini juga bertujuan memberikan informasi terkini kepada jamaah haji dan keluarganya mengenai perkembangan ibadah haji. Secara singkat, SISKOHAT adalah sistem komputerisasi yang diciptakan untuk mengelola ibadah haji dengan cara yang efisien dan efektif. Sistem ini memiliki beberapa fungsi yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran haji, mengatur alokasi kuota haji, dan memberikan informasi secara *real-time* kepada jamaah haji dan keluarganya.

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 3.

<sup>6</sup> H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang, 10 Oktober 2023.

Menurut penuturanya, salah satu hambatan utama dalam pengimplementasian SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, termasuk keterbatasan akses internet yang stabil dan cepat. Keterbatasan ini tentunya dapat memperlambat akses dan pertukaran data dalam sistem, menghambat efisiensi operasional SISKOHAT. Selain itu, kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi informasi di kalangan staf dan pengguna SISKOHAT juga menjadi hambatan serius. Faktor lain yang tidak boleh diabaikan adalah resistensi terhadap perubahan sistem baru. Beberapa pegawai mungkin merasa tidak nyaman dengan perubahan tersebut dan memerlukan pendekatan komunikasi yang efektif dan pendampingan agar mereka dapat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan SISKOHAT.<sup>7</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh Satu pihak kepada pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak kepemilikan apapun. Adapun indikator kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Resposiveness*), jaminan (*Asurance*), dan empati (*Empathy*).<sup>8</sup> Sehingga indikator kualitas pelayanan ini juga dapat dijadikan menjadi indikator kepuasan jamaah haji, untuk melaksanakan pelayanan tersebut pemerintahan Indonesia menetapkan untuk membentuk ketua regu dan ketua rombongan yang dipilih langsung oleh

---

<sup>7</sup>H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Haji Umroh Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang, 10 Oktober 2023.

<sup>8</sup> Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.

jamaah haji yang akan berkewajiban untuk membantu jamaah haji secara langsung.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks pengelolaan ibadah haji di Indonesia. Dengan mengatasi tantangan dan meningkatkan efisiensi melalui SISKOHAT, dapat diharapkan bahwa proses pendaftaran, pemantauan, dan pengelolaan data jamaah haji dapat dilakukan lebih efisien dan dapat diandalkan serta dapat memberikan kepuasan kepada bakal calon jamaah haji. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan penting bagi pengembang SISKOHAT dan pihak terkait untuk memperbaiki sistem dan memberikan pelatihan yang sesuai agar pelaksanaan ibadah haji di Indonesia dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien di masa mendatang.

Setelah menganalisis latar belakang permasalahan yang telah dibahas, penulis merasa penting untuk mengembangkannya lebih lanjut melalui tulisan ilmiah. Oleh karena itu, penulis tertarik mengambil penelitian yang berjudul: **Manajemen Administrasi Sistem Informasi Dan Komputersasi Haji Terpadu Terhadap Pelayanan Calon Jama'ah Haji (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, Kota Menggala, Lampung).**

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem administrasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Adapun beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang?
3. Bagaimana persepsi dan pengalaman jemaah haji terhadap SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengalisis implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
2. Untuk mengalisis apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang
3. Mengalisis persepsi dan pengalaman jemaah haji terhadap SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini akan memberikan saran-saran yang praktis bagi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang tentang bagaimana mengelola

administrasi haji dengan lebih baik. Dengan menyadari masalah-masalah yang ada dan mengembangkan solusi yang layak yang dapat mempercepat proses pendaftaran, pemrosesan data, dan pemantauan jemaah haji, Kementerian Agama Tulang Bawang dapat memanfaatkan SISKOHAT secara maksimal. Hal ini dapat secara signifikan meningkatkan pelayanan publik, kepercayaan publik dan memastikan penggunaan data yang akurat untuk tugas-tugas administratif.

## **2. Manfaat Teoritis**

Dengan menyediakan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi SISKOHAT dalam lingkungan pemerintahan, penelitian ini akan memberikan tambahan yang substansial terhadap teori manajemen administrasi sistem informasi. Penelitian ini dapat mengidentifikasi unsur-unsur penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan penerapan sistem informasi dalam konteks administrasi pemerintahan dengan mengevaluasi studi kasus di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang.

## **E. Penelitian Yang Relevan**

Berdasarkan Hasrun Afandi dan Muhammad Saleh 2022 dalam penelitian yang berjudul “*Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftar Ibadah Haji Di Kantor kementerian Agama Kota Metro.*”<sup>9</sup>Mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Metro. Dengan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan

---

<sup>9</sup>Hasrun Afandi, M. Saleh, *Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro*, Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, Vol. 2 No. 1 2022.

dokumen, penelitian ini membuktikan keefisienan SISKOHAT dalam proses pendaftaran haji. Sistem ini berperan sentral, khususnya dalam pendaftaran dan pembatalan, di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Persamaan penelitian ini menjelaskan mengenai Siskohat dalam pendaftaran haji dikementerian agama, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dalam penelitian ini berlokasi di Kota Metro sedangkan penelitian berlokasi di Kabupaten Tulang Bawang.

Matmuinnah 2021 dalam skripsi yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia”.<sup>10</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pentingnya pembuatan peraturan dalam pengembangan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yaitu regulasi yang memudahkan akses masyarakat terhadap semua informasi terkait ibadah haji, khususnya pada proses pendaftaran online. Penelitian ini juga mencerminkan pentingnya meningkatkan keterampilan tenaga kerja, terutama bagi individu yang memiliki pemahaman mengenai teknologi informasi, sehingga mereka dapat mengelola SISKOHAT dengan efektif, Persamaan penelitian ini menjelaskan pentingnya siskohat, Perbedaan penelitian ini terdapat pada pelayanan yang diberikan Kemenag Tulang Bawang terhadap calon jama’ah haji.

Kemudian, Syafitri Angraini 2022 dalam skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor

---

<sup>10</sup> Mutmaimah, *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021)*

Porsi Calon Jemaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.”<sup>11</sup> Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam alokasi nomor porsi calon jemaah haji. Penelitian ini mencakup identifikasi hambatan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT efektif dalam pengalokasian nomor porsi calon jemaah haji, memanfaatkan teknologi informasi baik di Indonesia maupun di Arab Saudi, Persamaan penelitian menjelaskan tentang siskohat, Perbedaan penelitian ini terdapat pada penelitian ini membahas tentang pelimpahan nomor porsi calon jama'ah haji sedangkan penelitian yang peneliti teliti berfokus pada pelayanan pendaftaran calon jama'ah haji.

Dalam penelitian yang berjudul "Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang" oleh Neysa Amalia dan Henni Kusumastuti 2020, penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan melakukan analisis data. Penelitian ini melibatkan partisipan dan sumber informasi dari pegawai Kementerian Agama Tulang Bawang serta masyarakat yang telah melakukan perjalanan haji dengan menggunakan SISKOHAT, baik pada saat berangkat maupun pulang. Tujuan utama dari

---

<sup>11</sup> Syafitri Angraini, *Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu* (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2022)

penelitian ini adalah untuk menyelidiki implementasi SISKOHAT, mengevaluasi faktor-faktor yang mendukungnya, dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah haji di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.<sup>12</sup>

Relevansi penelitian ini terletak pada kontribusi SISKOHAT dalam menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses administrasi kepegawaian haji. Meskipun konteks penelitian berbeda, temuan serupa dari berbagai penelitian tersebut menegaskan keberhasilan SISKOHAT dalam mendukung proses pendaftaran, pengalokasian nomor porsi, dan peningkatan kualitas layanan di berbagai lokasi di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang holistik tentang implementasi dan dampak positif SISKOHAT dalam meningkatkan layanan terkait ibadah haji di Indonesia, yang dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan perbaikan lebih lanjut.

---

<sup>12</sup> Neysa Amalia, Henni Kusumastuti, *Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang*. Jurnal Sosial dan Humanis Sains, Vol. 05 No. 01 2020.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Manajemen Administrasi SISKOHAT**

##### **1. Pengertian Manajemen Administrasi**

Manajemen secara etimologi berasal dari kata *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola.<sup>1</sup> Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>2</sup> Menurut George R. Terry yang dikutip oleh H. Malayu S.P Hasibuan dalam bukunya yang berjudul *manajemen dasar, pengertian dan masalah* menuliskan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>3</sup>

Adapun yang dimaksud manajemen dalam penelitian ini adalah pengelolaan, pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh sebuah lembaga melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen yang diterapkan diharapkan dapat mencapai

---

<sup>1</sup>Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2012), 2.

<sup>2</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 909.

<sup>3</sup>H. Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 2.

tujuan yang telah ditetapkan secara maksimal dan meminimalkan ancaman dan rintangan yang dihadapi dalam mencapai tujuan.

Adapun istilah administrasi berasal dari bahasa latin *ad + ministrare* yang mempunyai pengertian dalam bahasa Indonesia membantu, melayani, dan atau memenuhi.<sup>4</sup> Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan administrasi sebagai usaha dan kegiatan yang menyangkut penetapan tujuan dan penentuan cara mengembangkan suatu organisasi.<sup>5</sup> Administrasi adalah suatu proses yang dinamis dan berkesinambungan dalam rangka mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan material secara bersama-sama melalui koordinasi dan kerjasama.

Jadi, administrasi dalam penelitian ini mengacu pada setiap usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan kebijaksanaan yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian di atas, manajemen administrasi disini merupakan suatu cara penggunaan sumber daya manusia dalam seluruh proses usaha dan kegiatan antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

Manajemen administrasi secara umum adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang erat kaitannya dengan pengaturan suatu kebijakan di dalam organisasi. Manajemen administrasi merupakan bagian dari bidang

---

10. <sup>4</sup>Miftah Thoha, *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990),

7. <sup>5</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*,

manajemen yang memberikan informasi layanan administrasi untuk melaksanakan kegiatan secara efektif, serta mempengaruhi kelancaran bidang lainnya.

Adapun manajemen administrasi haji adalah proses pengelolaan dan penyelenggaraan administrasi yang berkaitan dengan pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji. Tujuan dari manajemen administrasi haji adalah untuk memastikan bahwa proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar tanpa kendala apapun.

Manajemen administrasi haji melibatkan berbagai aspek, termasuk pengumpulan dan pengolahan data pendaftar haji, pengaturan jadwal dan logistik, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti Kementerian Agama dan biro perjalanan haji. Dalam hal ini, manajemen administrasi haji bertujuan untuk memastikan bahwa semua persyaratan administrasi terpenuhi dan proses pendaftaran serta pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik.

Pentingnya manajemen administrasi haji terletak pada upaya untuk memastikan bahwa semua proses administrasi terkait ibadah haji dapat dilakukan dengan efisien dan efektif. Dengan adanya manajemen administrasi yang baik, diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau kendala dalam proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji.

Beberapa hal yang terkait dengan manajemen administrasi haji antara lain:

- a. Pendaftaran ibadah haji: Proses pendaftaran calon jamaah haji yang meliputi pengumpulan data, verifikasi, dan pengolahan administrasi pendaftaran.
- b. Pengaturan jadwal dan logistik: Penyusunan jadwal keberangkatan dan kepulangan jamaah haji, serta pengaturan logistik seperti akomodasi, transportasi, dan makanan selama pelaksanaan ibadah haji.
- c. Koordinasi dengan pihak terkait: Kerjasama dan koordinasi dengan Kementerian Agama, biro perjalanan haji, dan pihak-pihak terkait lainnya untuk memastikan kelancaran proses administrasi haji.

## **2. Manfaat Manajemen Administrasi SSKOHAT**

Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) adalah sistem informasi dan komputerisasi yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Adapun manfaat Manajemen Administrasi SSKOHAT bagi calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- a. Layanan yang lebih terorganisir: KBIH bertanggung jawab untuk menyelenggarakan penyelenggaraan dan pengelolaan haji, sehingga jamaah haji yang akan datang dapat menerimanya Penyelenggaraan yang terorganisir: KBIH memiliki sistem manajemen dan kontrol tur terstruktur, yang membantu memastikan kelancaran seluruh pemberangkatan haji. Sehingga calon jamaah haji dapat mengandalkan KBIH untuk mengurus kebutuhan, proses perencanaan dan logistik hingga tiba di tanah suci.

- b. Layanan Berkomitmen: KBIH bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada calon jemaah haji. Dengan tata kelola dan manajemen yang baik, KBIH akan memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta saran dan pelatihan yang diperlukan untuk jemaah haji mendatang.
- c. Menjamin Keselamatan dan Keamanan: Melalui pengelolaan dan administrasi yang cermat, KBIH menjamin keselamatan dan keamanan calon jemaah selama menjalankan ibadah haji. Mereka akan menjaga jadwal penerbangan, transportasi, akomodasi, dan aspek logistik lainnya untuk mengurangi risiko dan memastikan perlindungan calon jemaah.
- d. Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji: Selama Ibadah Haji, Pengurus dan Administrasi KBIH memberikan bimbingan dan pendampingan kepada calon jemaah haji. Melalui petugas terlatihnya, KBIH akan memberikan pembinaan dan pendampingan agar calon jemaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai prosedur.<sup>6</sup>
- e. Proses administrasi yang mudah: KBIH bertanggung jawab mengurus semua persyaratan administrasi dan birokrasi yang diperlukan untuk proses pemberangkatan haji. Sehingga calon jemaah tidak perlu repot

---

<sup>6</sup>Astuti, D, "Analisis Manajemen Risiko Penerbangan Haji Di Kantor Berita Haji Indonesia (KBIH) Bandung," *Jurnal Smartek* 17, no. 2 (2018): 132.

dengan berbagai surat dan perizinan, karena KBIH yang akan mengurus semuanya.<sup>7</sup>

### 3. Tujuan, Tugas, dan Fungsi SISKOHAT

Adapun tujuan dibentuknya Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yaitu:

- a. Agar jama'ah calon haji dan masyarakat mudah mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data informasi tentang haji.
- b. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jama'ah haji sehingga tercipta calon jama'ah haji yang berwawasan dan mandiri.
- c. Untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.<sup>8</sup>

Dukungan sistem ini akan lebih mempermudah calon jama'ah haji, karena Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem jaringan, pengembangan database haji, dan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu memiliki fungsi yaitu;

- a. Pelaksanaan pengelolaan sistem jaringan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sistem jaringan sistem informasi haji terpadu.

---

<sup>7</sup>Mutamakmin, A. dan Setiawan, I, "Implementasi Akuntansi Zakat dalam Pelayanan Haji di KBIH (Kantor Berita Haji Indonesia) Malang," *Jurnal Ar-Rayah* 1, no. 1 (2020): 59.

<sup>8</sup>Ardi Suzami, dkk, "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa," *Jurnal Tambora* 5, no. 2 (2021): 99.

- b. Pelaksanaan pengembangan database haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan dan pengembangan database haji.
- c. Pelaksanaan pelayanan informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pelayanan informasi haji. SISKOHAT dianggap mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi, dan dokumen sampai pada masa operasional di embarkasi dan Arab Saudi.

#### **4. Manfaat SISKOHAT**

Adapun manfaat dan kemudahan yang ditawarkan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan haji dan umrah yaitu:

- a. Pada waktu yang bersamaan langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada BI.
- b. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (non-stop).
- c. Ketersediaan database jama'ah haji semakin terstruktur, dan kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi status jumlah jama'ah haji kepada publik.

#### **5. Prasarana SISKOHAT**

Adapun prasarana yang dimiliki oleh SISKOHAT dibagi menjadi 2 (dua) era yaitu, era komputer PC (*Personal Computer*) sebagai awal pengenalan komputerisasi haji era komputer mini (Mesin AS/400) sebagai masa dimulainya pengoperasian SISKOHAT. Host SISKOHAT ini

sebagai pengendalian utama suatu jaringan dimana semua proses pengolahan data berlangsung memakai CDP (*Centralized Data Proses*) yaitu sistem computer, proses dan support terpusat di satu tempat.

## **B. Tinjauan Pelayanan Haji**

### **1. Pengertian Pelayanan Haji**

Pelayanan (*Customer Service*) pada umumnya ialah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada *customer*, dengan cara memberikan pelayanan yang diinginkan atau memenuhi kebutuhan *customer*. Pelayanan adalah cara memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan sebutan lain, suatu kelompok orang melakukan pelayanan agar satu sama lain saling mendapatkan keuntungan dan mendapat kepuasan.<sup>9</sup>

Pelayanan merupakan suatu hal yang dapat diukur dalam pelaksanaannya, dengan standar waktu dan hasil yang ditetapkan. Dengan adanya standar demikian manajemen administrasi dapat membuat perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan mengevaluasi kegiatan agar hasil akhir berupa kepuasan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>10</sup>

### **2. Standar Pelayanan**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyedia

---

<sup>9</sup> As. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Hal. 17

<sup>10</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hal. 275

layanan atau penerima layanan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>11</sup>

- a. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengadu.
- b. Waktu penyelesaian, adanya kurun waktu dan kepastian dalam kegiatan pelayanan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan, segala biaya pelayanan atau sebutan apapun yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil dari pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung sebagai kelancaran pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan.
- f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan pengetahuan dan penguasaan ilmu, kemampuan, perbuatan, perilaku, dan keahlian yang dibutuhkan.

### **3. Pengertian Haji**

Definisi haji berasal dari bahasa arab yang artinya “berhajat”. Menurut syariat adalah berniat mengunjungi Baitulharam untuk melakukan serangkaian ibadah yang khusus dikerjakan pada waku

---

<sup>11</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), Hal. 21

tertentu, dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan serangkaian ibadah dengan tujuan tertentu.<sup>12</sup> Sedangkan pengertian haji menurut para ulama, ialah pergi ke ka'bah untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yaitu berupa berihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, melontar jamarah, mencukur, tawaf, dan sai. Kemudian ditempat tertentu seperti Ka'bah dan Arafah, serta pada waktu tertentu yaitu pada bulan syawal, zulqaidah, zulhijah dan 10 hari pertama bulan zulhijah.<sup>13</sup>

Secara filosofis ibadah haji bermakna membentuk manusia dari melaksanakan menjadi manusia yang bertaqwa kepada Allah SWT yang tergambar dari (simbol dari thawaf), mengerjakan dan menegakan *Amal Ma'ruf Nahi Munkar* (simbol dari melontar jumroh), menjadi manusia yang memiliki prinsip dan usaha yang kuat (simbol dari niat dan sa'i), dan saling menghormati antara sesama manusia (simbol dari ihram).<sup>14</sup> Maka tidak salah apabila Allah menjadikan surga sebagai imbalan bagi mereka yang hajinya mabrur.

#### 4. Pelayanan Jamaah Haji

Pelayanan haji adalah pelayanan publik dibidang keagamaan yang berkenaan dengan *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam dan menjalankan ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima. Menteri agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008

---

<sup>12</sup> Amir Syariffuddin. *Garis-Garis Besar Fiqih*. (Bogor: Kencana, 2003) Hal, 59

<sup>13</sup> Abdulah bin Abdurrahman al-Bassam. *Syarah Bulughul Maram*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), Hal. 2

<sup>14</sup> Abi Husain Muslim bin al-Hajjaj al Qusairy an Naisabury. *Shohih Muslim Juz 1*. (Bairut: Dar al-Fikr. 1992) Hal. 620

bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji. penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun.<sup>15</sup>

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang idigunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara imembandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dan

---

<sup>15</sup> Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman. Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 17.2 (2017), ISSN: 2550-1097 (Online), 1410-5705 (Print). h.166.

sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memenuhi harapan yang sesuai terhadap spesifikasi yang ada bergantung pada kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

## 5. Indikator Pelayanan

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila sesuai dengan apa yang diharapkan jemaah. Jika sudah sesuai dengan harapan jemaah, berarti dapat dikategorikan memuaskan. Sedangkan jika melebihi harapan jemaah maka dapat dikatakan sangat memuaskan. Pada dasarnya kualitas pelayanan terdiri dari beberapa unsur sehingga kepuasan jemaah pada akhirnya memiliki dimensi tersendiri. Menurut Pararusman (dalam Tjiptono, terdapat 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:<sup>16</sup>

### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU dalam menunjukkan eksistensinya di hadapan jemaah haji. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan kondisi lingkungan sekitar bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan diberikan, teknologi

---

<sup>16</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 20.

(peralatan dan perlengkapan yang digunakan) dan penampilan pegawai dalam melayani jemaah haji. Secara singkat dapat didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini adalah kemampuan staf PHU untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dapat diandalkan. Kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik membantu para jemaah untuk menerima layanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari ketepatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat dalam proses melayani. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan jemaah, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan secara jelas. Membiarkan jemaah menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif dalam kualitas layanan. Secara ringkas dapat didefinisikan sebagai kemauan untuk membantu para jemaah dengan tepat dan cepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf PHU untuk meningkatkan kepercayaan jemaah kepada para pegawai. Terdiri dari berbagai komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Secara ringkas dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan pegawai untuk dapat diyakini.

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini memberi perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada jemaah dengan berusaha memahami keinginan jemaah haji dimana para staf PHU diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan terkait pengguna layanan, memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jemaah. Singkatnya dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan individu jemaah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Menurut jenis penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian studi kasus. Penelitian dengan jenis studi kasus sangat familiar digunakan dikalangan peneliti untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan suatu fenomena baik dari individu ataupun lembaga yang sedang diteliti. Menurut Tellis, penelitian dengan metode studi kasus merupakan sebuah penelitian yang lebih berfokus kepada analisis aspek-aspek yang lebih mengacu pada sistem atau tindakan yang dilakukan oleh satu individu atau lembaga tertentu.<sup>1</sup> Setelah itu, peneliti menggunakan model penelitian studi kasus eksploratori guna meneliti fenomena penggunaan manajemen administrasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. Oleh sebab itu, penulis menggunakan metode penelitian studi kasus karena sangat cocok dan relevan dengan output yang diharapkan dalam membedah suatu fenomena yang menjadi topik permasalahan pada penelitian ini.

##### **2. Sifat Penelitian**

Anthony Giddens menguraikan metodologi ilmu sosial ialah cara peneliti mencari jawaban atas gejala atau masalah melalui cara-cara yang

---

<sup>1</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2017), 273

ilmiah, diawali dengan penentuan objek penelitian, pengumpulan data, hingga pengolahan dan penyajian temuan. Suatu usaha diperuntukan mencari kebenaran berbagai macam fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat. Anthony Giddens juga menyatakan bahwa ilmu sosial sangat krusial dalam memahami dan mengkaji permasalahan di tengah masyarakat.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap dasar dari fenomena yang dalam hal ini objek kajiannya adalah fenomena manajemen administrasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. Penelitian Deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap perlakuan, tetapi hanya menggambarkan apa adanya, tentang suatu keadaan atau gejala. Memang adakalanya dalam penelitian ingin membuktikan dugaan tetapi tidak terlalu lazim. Penelitian deskriptif menggambarkan secara persis dan melaporkan karakter-karakter mengenai berbagai persoalan objek penelitian.

## **B. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek berasal atau dimana data akan diperoleh yang digunakan sebagai dasar dalam kajian dalam menyusun penelitian. Adapun sumber data yang digunakan untuk penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder:

### **1. Sumber Data Primer**

Data primer ialah data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung melalui sumber utamanya. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai

sumber data ialah Kasi PLHUT Kemenag Tulang Bawang, Staff pengurus siskohat dan juga wawancara kepada 5 (lima) jama'ah pedaftar haji. Adapun menggunakan teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel pertimbangan tertentu.<sup>2</sup>

Alasan dari peneliti menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, maka dari itu peneliti memilih teknik purposive sampling. Adapun kriteria sampel yang dimaksud adalah :

- a. Merupakan pedaftar haji september 2023-2024
- b. Usia produktif 20 – 50 tahun.

## 2. Data sekunder

Data skunder ialah data kedua yang mampu memberikan penguatan atau validasi dari data primer yang didapatkan terhadap penelitian dan berfungsi sebagai pendukung yang berkaitan dengan kajian penelitian berupa buku-buku, dokumen penelitian yang relevan, dokumentasi berupa gambar, audio dan video kegiatan. Dengan ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengungkap data dalam penelitian dan memperkuat data primer yang diperoleh di lapangan.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai cara yang akan digunakan dalam mendapatkan data-data yang akan digunakan sebagai kajian

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* h85.

penelitian, adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Wawancara

Wawancara ialah proses tanya jawab yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung untuk mendapatkan informasi. Esterberg diperoleh dari kutipan sugiyono dalam Memahami Penelitian Kualitatif membagi wawancara menjadi tiga jenis, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak terstruktur.<sup>3</sup>Wawancara ini akan dilakukan penulis dengan jenis wawancara terstruktur yaitu Wawancara ini disebut juga wawancara terkendali, yang dimaksudkan adalah bahwa seluruh wawancara didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya.

Wawancara terstruktur ini mengacu pada situasi ketika seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan kepada informan berdasarkan kategori-kategori jawaban tertentu atau terbatas. Namun, peneliti dapat juga menyediakan ruang bagi variasi jawaban, atau peneliti dapat juga menggunakan pertanyaan terbuka yang tidak menuntut keteraturan, hanya saja pertanyaan telah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Wawancara dengan model terstruktur ini dilakukan kepada Kepala Bagian SISKOHAT Kantor Kemenag Tulang Bawang serta 5 (lima) orang pengguna layanan SISKOHAT untuk mendapatkan gagasan, ide, pendapat terkait fenomena

---

<sup>3</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung : CV. Alfabeta, 2009), hal. 73

manajemen administrasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa gambar yang sesuai dengan kajian penelitian berfungsi sebagai data pendukung. Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumentasi berupa foto display aplikasi SISKOHAT, struktur kepengurusan layanan SISKOHAT, visi-misi, dan dokumen lainnya yang diperlukan sebagai penunjang kekuatan data-data yang akan diperoleh.

### **D. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>4</sup> Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>5</sup>

Seluruh data dan informasi dikumpulkan dari sumber yang berbeda, sehingga terjadinya bias dalam penyusunan dan analisis data dapat dikurangi. Data atau informasi dari satu pihak harus dicek kebenarannya dengan cara memperoleh data itu dari sumber lain, misalnya dari pihak kedua, ketiga dan

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 273

<sup>5</sup>Ana Urfiyanti, *Konsep Dakwah Aid Al-Qorni dalam Pembinaan Pemuda Islam* (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014) Tesis

seterusnya. Melalui cara ini informasi tentang hal yang sama diperoleh dari berbagai pihak dapat dibandingkan, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini juga mencegah munculnya subjektivitas yang dapat membuat keraguan pada hasil penelitian. Pengambilan kesimpulan yakni setelah data dari informan telah dikompilasikan dengan hasil dokumentasi yang diperkuat oleh observasi yang memiliki kesamaan informasi.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan setelah semua data-data yang diperlukan sebagai bahan kajian terkumpul. Menurut Moleong analisis data merupakan proses pengorganisasian serta menyusun data secara sistematis dengan pola analisa data, menggunakan data-data yang telah terkumpul sebelumnya. Di penelitian kualitatif ini disusun secara induktif yaitu dimulai penyusunan dari yang khusus yang selanjutnya dikembangkan yang lebih umum. Penulis akan memakai interaktif model sebagai analisis data dari Miles dan Huberman, dalam model ini ada (3) tiga langkah dalam menganalisis data seperti reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses analisa yang mengarahkan, mengelompokkan, dan membuang data-data yang dianggap tidak diperlukan. Selanjutnya menyusun data secara sistematis untuk diambil kesimpulannya.

## 2. Display Data

Pada proses display data, peneliti akan menampilkan dan memaparkan data-data yang telah didapatkan atau dikumpulkan dari wawancara dan observasi lapangan guna mempermudah memahami gambaran kondisi fenomena yang dimaksud dan menentukan serta merencanakan langkah penelitian selanjutnya. Sehingga data-data yang telah dipaparkan tersebut bisa diambil kesimpulan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam teknik analisis data penelitian. Penarikan kesimpulan merupakan sebuah simpulan akhir dalam kajian penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber data dan observasi yang relevan dengan fokus penelitian dan temuan-temuan penelitian oleh penulis di lapangan. Adapun isi dari kesimpulan mencakup sebuah catatan-catatan dari temuan penelitian yang telah dilaksanakan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang**

##### **1. Sejarah Singkat Kantor Kementrian Agama Tulang Bawang**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang lahir pada tahun 1997, dan ditunjuk Drs. Hi. Asmuni, SH, MM sebagai Plt. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Tulang Bawang pertama, untuk periode tahun 1997-2000. Pada awal berdirinya hingga Tahun 2001 Kantor Kementerian Agama terletak di Jl. Aspol Kec. Menggala, kemudian pindah ke Jl. Kibang Kelurahan Menggala Tengah sampai Tahun 2002, dan selanjutnya pindah ke Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemkab Tulang Bawang, Kelurahan Menggala dari Tahun 2003 sampai sekarang. Periodesasi Kepemimpinan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Sejak ditetapkan menjadi Kantor Departemen Agama Kabupaten Tulang Bawang tahun 2000 sampai sekarang, sudah ada 3 orang Kepala Kantor, yaitu :

- |                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| 1. Drs. H. Asmuni, SH            | Tahun 1997 – 2000 sebagai Plt |
| 2. Drs. H. Asmuni, SH            | Tahun 2000 – 2005             |
| 3. Dr. H. Sofyan M. Soleh, M.Ag. | Tahun 2005-2010               |
| 4. Drs. H. Karwito, MM           | Tahun 2010 – sekarang         |

Adapun para pejabat yang ada di lingkup Kandepag Tulang Bawang adalah sebagai berikut:

## 1. Kasubbag Tata Usaha

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| a. Ahmad Zaheri, SH         | Tahun 1997-2000 sebagai Plt |
| b. Ahmad Zaheri, SH         | Tahun 2000 – 2001           |
| c. Drs. H. Arpani Lukman    | Tahun 2001 – 2003           |
| d. H. Wasito, S.Pd.I.       | Tahun 2003 – 2007           |
| e. Drs. H. Ahmad Hasan      | Tahun 2007 – 2009           |
| f. Drs. H. Juanda Nai'm, MH | Tahun 2009 – 2012           |
| g. Drs. H. Sanusi           | Tahun 2012 – sekarang       |

## 2. Kasi Bimbingan Masyarakat Islam

- |                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| a. Drs. Mansurdin                     | Tahun 2000 – 2001     |
| b. Drs. H. Sanusi                     | Tahun 2001 – 2007     |
| c. H. Marsudi, S.Ag                   | Tahun 2007 – 2012     |
| d. Drs. H. Juanda Naim, MH            | Tahun 2012 – 2013     |
| e. H. Marsudi, S.Ag, S.Pd.I., M.Pd.I. | Tahun 2012 – sekarang |

## 3. Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh

- |                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Drs. H. Muchtar, BA      | Tahun 2000 – 2004     |
| b. H. Marsudi, S.Ag         | Tahun 2004 – 2007     |
| c. Drs. H. Sanusi           | Tahun 2007 – 2012     |
| d. H. Sedarno, S.Pd         | Tahun 2012 – 2013     |
| e. Syahrir Risaputro, S.Ag. | Tahun 2013 – 2014     |
| f. Sumar, S.Pd., M.Pd.I.    | Tahun 2014 – sekarang |

#### 4. Kasi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

- a. Drs. H. Khaerudin                      Tahun 1997 – 2000 sebagai Plt
- b. Drs. H. Khaerudin                      Tahun 2000 – 2005
- c. Hj. Eviyana, S.Ag                      Tahun 2005 – 2012
- d. H. Marsudi, S.Ag                      Tahun 2012 – 2013
- e. Zainal Arifin, S.Ag., M.H. Tahun 2013 – sekarang

#### 5. Kasi Pendidikan Madrasah

- a. Drs. H. Ahmad Hasan                  Tahun 1997 – 2000
- b. Drs. Ahmad Hasan                      Tahun 2000 – 2007
- c. H. Sedarno, S.Pd                      Tahun 2007 – 2012
- d. Hj. Eviyana, S.Ag                      Tahun 2012 – sekarang

#### 6. Kepala Penyelenggara Zakat Wakaf

- a. Drs. H. Muchtar, BA                    Tahun 2000 – 2001
- b. Drs. H. Sanusi                          Tahun 2001 – 2002
- c. Eviyana, S.Ag                          Tahun 2002 – 2005
- d. Drs. Nasir Alqowi                      Tahun 2005 – 2012
- e. Feryza Agung, S.Sos                  Tahun 2012 – sekarang

## **2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang**

Visi Kementerian Agama adalah “Terwujudnya Masyarakat Indonesia Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Dan Sejahtera Lahir Batin Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Berdasarkan visi tersebut maka Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang mempunyai visi: “Terwujudnya Masyarakat Tulang Bawang Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Dan Sejahtera Lahir Batin Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Sejalan dengan visi di atas, Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang memiliki misi yang mengacu pada misi Kementerian Agama Pusat yakni, untuk:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalanajaran agama.
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.

6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
7. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

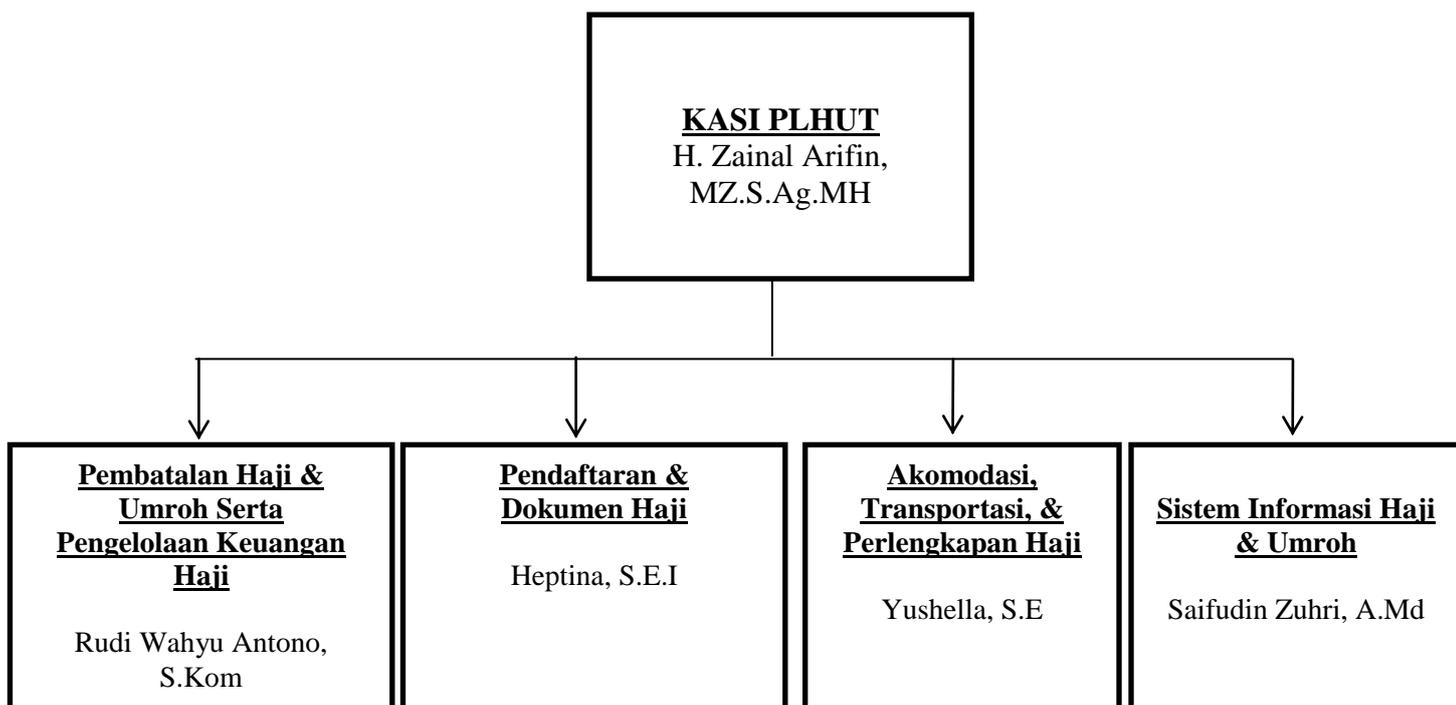
### **3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang**

#### **Bawang**

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Laksana Instansi Vertikal Kementerian Agama, susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang termasuk tipologi II B sebagai berikut:

1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Pendidikan Madrasah
3. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
4. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
5. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
6. Penyelenggaraan Syariah,
7. Kelompok Jabatan Fungsional

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**  
**Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh**  
**Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang**



## B. Temuan Khusus

### 1. Implementasi Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Pelayanan Calon Jama'ah Haji

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada calon jamaah ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terhadap pelayanan calon jamaah haji sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan

ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang karena mempunyai 7 fungsi yaitu pendaftaran ibadah haji, pengaturan jadwal dan logistik, pelayanan yang lebih terorganisir, pelayanan berkomitmen, menjamin perlindungan dan keamanan, bimbingan dan pendampingan selama ibadah haji, serta proses administrasi yang mudah.

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Administrasi Dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Tulang Bawang, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pendaftaran ibadah haji

1. Persyaratan pendaftaran

- a. Beragama Islam.
- b. Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- c. Memiliki kartu identitas yang sah sesuai domisili.
- d. Memiliki Kartu Keluarga.
- e. Memiliki akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah.
- f. Memiliki tabungan atas nama calon jemaah yang bersangkutan pada BPS-BPIH.

## 2. Alur pendaftaran

- a. Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa Kartu Identitas dan setoran awal sebesar 25 juta.
- b. Calon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.
- c. Calon jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
- d. BPS – BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi nomor validasi.
- e. Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai.
- f. Calon jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
- g. Calon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

- h. Calon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- i. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/ ditempel pas foto calon jemaah haji ukuran 3x4.

Pernyataan tersebut dikatakan oleh hasil wawancara peneliti dengan Bapak Imam Mahmudi selaku jama'ah haji beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya mas, Proses pendaftaran haji dikantor kementerian tulang bawang pertama kali masuk sampai proses pendaftaran haji dilayani sangat baik dan jelas sehingga pengurusan persyaratan dan alur pendaftaran selalu didampingi oleh petugas.”<sup>1</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Kasi PHU Kementerian Agama Tulang Bawang H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan di kantor kementerian agama kabupaten tulang bawang sudah memenuhi standar pelayanan operasional perusahaan sehingga pelayanan bisa berjalan secara efektif dan efisien.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Imam Mahmudi selaku jama'ah haji Pada Tanggal 27 Juni 2024.

<sup>2</sup> Wawancara dengan H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, selaku Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Pada Tanggal 28 Juni 2024.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Staff Kementerian Agama Tulang Bawang Ibu Heptina, S.E.I beliau selaku bagian pendaftar dan dokumentasi mengatakan bahwa:

“Proses pendaftaran yang dilakukan jama’ah haji harus sesuai prosedur persyaratan dan mengikuti alur yang sesuai ditentukan oleh peraturan uu nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji sehingga jamaah haji bisa untuk melakukan pendaftaran ataupun hanya sekedar ingin mengetahui informasi mengenai pendaftaran ibadah haji.”<sup>3</sup>

Respon jemaah terhadap keputusan mengenai yang terdapat di pendaftaran haji dalam undang-undang ini cukup baik. Para jemaah pendaftar merasa senang dikarenakan dapat mendaftar dan melanjutkan niat melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci dari jemaah haji yang sudah dengan menyetorkan antara BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).

#### b. Pengaturan jadwal dan logistik

Kantor kementerian agama tulang bawang memiliki sistem manajemen dan kontrol terstruktur, yang membantu memastikan kelancaran seluruh pemberangkatan haji. Sehingga calon jemaah haji dapat mengandalkan KBIH untuk mengurus kebutuhan, proses perencanaan dan logistik hingga tiba di tanah suci.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Heptina, S.E.I Selaku STAFF Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Pada Tanggal 28 Juni 2024.

Pernyataan tersebut dikatakan oleh hasil wawancara peneliti dengan Bapak Nanang Diana beliau selaku jama'ah haji mengatakan bahwa:

“Siskohat telah mengatur jadwal keberangkatan jama'ah haji setelah mendaftar haji selesai sehingga jamaah haji dapat mengetahui jadwal keberangkatan, kepengurusan jamaah haji selama jama'ah akan melaksanakan ibadah haji.<sup>4</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Staff Kementerian Agama Tulang Bawang Bapak Saifudin Zuhri. A.Md beliau selaku bagian siskohat mengatakan bahwa:

“Dalam pengaturan jadwal keberangkatan serta kepengurusan jamaah haji sudah diatur oleh kementerian agama kabupaten tulang bawang berkerjasama dengan seluruh biro kepengurusan haji serta kementerian agama Indonesia”.<sup>5</sup>

Para jamaah haji merasa senang ketika setelah melakukan pendaftaran haji para jama'ah langsung mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji dengan mengakses aplikasi sehingga jama'ah haji selalu bisa memantau perkembangan haji dan informasi mengenai haji.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Nanang Diana Selaku Jama'ah Haji Pada Tanggal 28 Juni 2024.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Saifudin Zuhri. A.Md Selaku STAFF Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Pada Tanggal 28 Juni 2024.

c. Pelayanan yang lebih terorganisir

**Gambar 4.2**  
**Wawancara Bersama Kasi**  
**Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh**  
**Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang**



Untuk mengetahui manajemen administrasi dalam sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, maka dapat dilihat dari pelayanan kantor kementerian agama tulang bawang terhadap calon jamaah haji.

Menurut Bapak H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang mengatakan bahwa:

“Manajemen administrasi sangat bermanfaat dalam memudahkan calon jamaah yang ingin mendaftar haji. Terutama saat manajemen administrasi ini sudah terintegrasi dengan siskohat atau sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, dimana semua proses pendaftaran sudah digital dan terorganisir sehingga calon jamaah sudah tidak lagi kebingungan jika ingin

mencari mendaftar haji maupun mencari informasi haji.”<sup>6</sup>

Pernyataan di atas sebagaimana diungkapkan oleh salah satu calon jamaah haji yang mendaftar di kantor kementerian agama tulangbawang dalam wawancara pada Evitri selaku calon jamaah haji yaitu:

“Sistem manajemen administrasi siskohat sangat membantu saya dalam proses pendaftaran haji. Dalam menggunakan sistem administrasi siskohat saya menemui kemudahan dari sebelumnya karena prosesnya yang sangat cepat dan sudah terstruktur dengan baik. Jadi sejauh ini saya belum menemukan kendala dalam menggunakan sistem administrasi siskohat.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan manajemen administrasi siskohat di Kantor Kemenag Tulang Bawang sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari proses pendaftaran yang memudahkan para calon jamaah dan struktur organisasi yang sudah jelas dalam kantor kemenag tulangbawang.

#### d. Pelayanan Berkomitmen

Kantor kementerian agama tulang bawang bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada calon jamaah haji. Dengan tata kelola dan manajemen yang baik, kemenag tulang bawang akan memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta saran dan pelatihan yang diperlukan untuk jamaah haji mendatang.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, Selaku Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Pada Tanggal 8 Januari 2024.

<sup>7</sup> Wawancara Dengan Ibu Evitri, Selaku Jama;Ah Haji Pada Tanggal 11 Januari 2024.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang dalam wawancara yaitu:

“Karena kantor kementerian agama sudah terintegrasi dengan aplikasi, maka seluruh informasi dapat dibaca di aplikasi tersebut. Tetapi tentu saja pegawai kantor kementerian agama tulang bawang selalu siap jika calon jamaah ingin bertanya lebih rinci tentang proses pendaftaran, pelaksanaan, pelatihan dan fasilitas apa saja yang didapatkan. Bahkan kantor kementerian agama tulang bawang sudah sering melaksanakan sosialisasi ketika pembinaan haji, dan sosialisasi pada masyarakat, dan dalam dipa kita ada 3 kegiatan dalam satu tahun untuk melaksanakan sosialisasi. Tentu saja ini sebagai bentuk komitmen kami untuk terus memberikan informasi pelayanan hajikepada calon jamaah.”<sup>8</sup>

Senada dengan pernyataan kasi PHU kantor kementerian agama tulang bawang, Wahyu Trinovandriani selaku calon jamaah juga menyampaikan dalam wawancara berikut:

“Sejauh ini sistem manajemen administrasi siskohat di kantor kemenag tulang bawang sangat membantu dalam memperoleh informasi tata tertib dan tata cara pelaksanaan haji. Bahkan saya sudah tidak perlu datang ke kantor kemenag langsung untuk memperoleh informasi karena semua sudah bisa di akses dalam aplikasi yang disediakan oleh kemenag.”<sup>9</sup>

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka manajemen pelayanan haji sudah terlaksana dengan baik, beberapa informasi yang dibutuhkan oleh calon jamaah dapat diakses dengan mudah. Hal ini tentu saja karena pelayanan berkomitmen yang diberikan oleh kemenag dalam manajemen administrasi siskohat kepada

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, Selaku Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Pada Tanggal 8 Januari 2024.

<sup>9</sup> Wawancara Dengan Wahyu Trinovandriani Selaku Jama'ah Haji Pada Tanggal 11 Januari 2024.

calon jamaah. Sehingga jamaah merasa puas dengan informasi yang didapatkan.

e. Menjamin Keselamatan dan Keamanan

Melalui pengelolaan dan administrasi yang cermat, KBIH menjamin keselamatan dan keamanan calon jamaah selama menjalankan ibadah haji. Mereka akan menjaga jadwal penerbangan, transportasi, akomodasi, dan aspek logistik lainnya untuk mengurangi risiko dan memastikan perlindungan calon jamaah. Sesuai dengan wawancara dengan Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang yang menyatakan bahwa:

“Untuk menjamin keselamatan dan keamanan terhadap calon jamaah haji maka perlu dilakukan pengawasan kegiatan yang dilakukan langsung oleh Kasi Haji dan Umroh. Dalam beberapa kegiatan seperti manasik haji saya juga memantau juga, namun dalam kegiatan seperti pendaftaran, pembagian jamaah haji manajemen pengawasan dilakukan oleh Kasi Haji dan Umroh. Tentu pembagian tugas sudah dilakukan sehingga penjaminan keselamatan dan keamanan calon jamaah dilakukan oleh seluruh staff yang bertugas.”

Sama halnya dengan Kasi PHU kantor kementerian agama, Staff kementerian agama juga menyatakan:

“Pembagian tugas sudah dilakukan sehingga keamanan dan keselamatan calon jamaah dijamin oleh kantor kementerian agama tulang bawang. Bahkan setiap proses awal pendaftaran hingga pelaksanaan haji selalu ada pendampingan dari petugas haji.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara Dengan Saifudin Zuhri, Selaku Staff Bagian Siskohat, Tanggal 27 Juni 2024, Di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang

Pernyataan-pernyataan di atas tentu memberikan gambaran kepada calon jamaah bahwa keselamatan dan keamanan mereka sudah dijamin oleh petugas haji yang sudah terpilih untuk mendampingi para calon jamaah. Sehingga calon jamaah tidak perlu takut akan semua fasilitas baik akomodasi, transportasi, kesehatan dan lain sebagainya.

f. Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji

Selama Ibadah Haji, Pengurus dan Administrasi kementerian agama tulang bawang memberikan bimbingan dan pendampingan kepada calon jamaah haji. Melalui petugas terlatihnya, kementerian agama tulang bawang akan memberikan pembinaan dan pendampingan agar calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai prosedur.<sup>11</sup>

Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan Kasi PLHUT kantor kementerian agama tulang bawang yang menyatakan:

“Setiap calon jamaah akan diberikan satu orang yang akan membimbing dan mendampingi selama proses sebelum pelaksanaan haji, sehingga calon jamaah dapat fokus dengan seluruh rangkaian kegiatan haji di tanah suci. Karena itu, untuk menunjuk seorang pendamping dan pembimbing maka kementerian agama tulang bawang melakukan proses seleksi yang ketat.”

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara yang dilakukan kepada Agus Misgianto selaku calon jamaah haji yaitu:

---

<sup>11</sup> Astuti, D, “Analisis Manajemen Risiko Penerbangan Haji Di Kantor Berita Haji Indonesia (KBIH) Bandung,” Jurnal Smartek 17, no. 2 (2018): 132

“karena kemudahan dalam mengakses informasi, jadi saya bisa mengetahui setiap rangkaian kegiatan sebelum pelaksanaan haji salah satunya adalah pelatihan dan pembinaan yang diselenggarakan kementerian agama tulang bawang. Bimbingan dan pendampingan yang disampaikan oleh petugas haji membuat saya paham setiap proses dan prosedur yang dilaksanakan selama pengurusan haji.”<sup>12</sup>

Bisa disimpulkan bimbingan dan pendampingan ibadah haji dilakukan oleh petugas haji yang sudah melakukan proses seleksi dari kementerian agama tulang bawang. Bimbingan dan pendampingan ini sangat bermanfaat untuk calon jamaah agar bisa melaksanakan haji dengan baik dan benar.

g. Proses administrasi yang mudah

Kementerian agama tulang bawang bertanggung jawab mengurus semua persyaratan administrasi dan birokrasi yang diperlukan untuk proses pemberangkatan haji. Sehingga calon jamaah tidak perlu repot dengan berbagai surat dan perizinan, karena kantor kementerian agama tulang bawang yang akan mengurus semuanya.<sup>13</sup> Kasi PHU kementerian agama tulang bawang menyatakan :

“Sebenarnya proses administrasi disini sudah cukup mudah karena sudah ada kantor PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu) sehingga jika calon jamaah haji ingin melakukan pembayaran maka mereka tidak harus pergi ke bank dulu karena disini mereka langsung bisa melakukan pembayaran. Kemudian jika sudah ada PLHUT fasilitasnya juga ditambah oleh pusat, ditambah alat-alatnya untuk mengupgrae sistem yang ada dan itu khusus hanya yang sudah ada PLHUT.”

<sup>12</sup> Wawancara dengan Agus Misgianto Selaku Jama'ah Haji tanggal 11 Januari 2024.

<sup>13</sup> Mutamakmin, A. dan Setiawan, I, “Implementasi Akuntansi Zakat dalam Pelayanan Haji di KBIH (Kantor Berita Haji Indonesia) Malang,” Jurnal Ar-Rayah 1, no. 1 (2020): 59

Diyah Nurissalmah selaku salah satu calon jamaah saat wawancara yang menyatakan bahwa:

“Proses administrasi di kementerian agama tulang bawang sudah sangat mudah, tetapi kendalanya hanya proses pengambilan foto menggunakan kamera yang sudah terpasang di depan kantor kemenag. Kendalanya ada di internet, misalnya ada yang sudah melakukan foto dan pendaftaran, tetapi kemudian tidak bisa mencetak nomor porsi (yaitu daftar tunggu keberangkatan haji). Tetapi untungnya kalau ada gangguan seperti itu langsung menghubungi pusat untuk melaporkan kendala tersebut.”<sup>14</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa proses administrasi di kementerian agama tulang bawang memudahkan calon jamaah meskipun ada kendala tetapi itu bisa langsung diatasi oleh petugas kementerian agama tulang bawang.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Haji**

Pelayanan kepada calon jamaah haji merupakan hal yang sangat penting terhadap masyarakat dapat diukur menggunakan manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dan mendapatkan faktor pendukung manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Suatu keadaan yang menghalangi dan mendukung tercapainya sasaran dan tujuan dalam suatu pelaksanaan tertentu

Hasil wawancara dengan dengan Kasi PHU Kementerian Agama Tulang Bawang dan calon jamaah haji dalam faktor penghambat dan pendukung. Berdasarkan wawancara dengan Kasi

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Diyah Nurissalmah Selaku Jama'ah Haji Pada tanggal 11 Januari 2024.

PLHUT Kementerian Agama Tulang Bawang, faktor pendukung pelayanan haji yaitu:

“Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru. Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya staf tenaga ahli yang berpengalaman di dalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.”

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru serta komunikasi yang baik antar staff pelayanan haji dan umrah, serta kepala Kementerian Agama Tulang Bawang.

Faktor penghambat adalah menghambat, menghalangi dan bersifat untuk ikut serta dalam penghambat sesuatu dalam menanamkan manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji. Berdasarkan wawancara oleh Kasi PHU Kementerian Agama Tulang Bawang bahwa:

“Faktor penghambat dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.”

Wawancara juga dilakukan dengan Kodir calon jamaah haji dan menyatakan bahwa:

“Karena semuanya serba digital nak, jadi penghambatnya kemampuan saya dalam memanfaatkan aplikasi sangat kurang. Kadang ada beberapa pendampingan susah saya pahami terutama bagian bagian aplikasi apalagi semuanya serba digital sekarang.”<sup>15</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.

### **C. Pembahasan**

Pembahasan pada penelitian ini membahas implementasi dan pengalaman penerapan Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, terdapat beberapa aspek yang dapat dibahas sebagai berikut:

1. Pendaftaran Ibadah Haji. Proses pendaftaran haji dengan menggunakan sistem manajemen administrasi siskohat berjalan secara efektif dan efisien sehingga para pendaftar merasa puas ketika melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Di Bagian PLHUT.

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Kodir Selaku Jama'ah Haji Pada tanggal 11 Januari 2024,

2. Pengaturan Jadwal dan Logistik. Penerapan Siskohat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang sudah memenuhi standar dan sangat membantu para jamaah dalam pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang.
3. Pelayanan yang Lebih Terorganisir. Penerapan sistem manajemen administrasi siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang memberikan dampak positif terhadap terorganisirnya pelayanan bagi calon jamaah haji. Hal ini terlihat dari kemudahan dalam proses pendaftaran haji dan struktur organisasi yang jelas. Sistem ini memungkinkan para calon jamaah untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah, serta membantu memastikan kelancaran seluruh proses pemberangkatan haji.
4. Pelayanan Berkomitmen. Komitmen dari Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap calon jamaah haji tercermin dalam upaya menyediakan informasi yang jelas dan akurat, serta sosialisasi yang rutin dilakukan. Melalui integrasi dengan aplikasi dan pelayanan yang responsif, calon jamaah merasa puas dengan akses informasi yang diberikan.
5. Menjamin Keselamatan dan Keamanan. Pengelolaan dan administrasi yang cermat oleh KBIH di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi calon jamaah haji. Proses pengawasan yang dilakukan oleh petugas haji,

serta pendampingan selama proses pelaksanaan haji, memberikan rasa aman bagi calon jamaah.

6. Bimbingan dan Pendampingan Selama Ibadah Haji. Penerapan bimbingan dan pendampingan selama ibadah haji oleh petugas terlatih memberikan manfaat besar bagi calon jamaah. Melalui proses seleksi yang ketat, Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang memastikan bahwa calon jamaah mendapatkan bimbingan yang tepat guna untuk menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar.
7. Proses Administrasi yang Mudah. Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang berhasil memberikan kemudahan dalam proses administrasi bagi calon jamaah haji meskipun menghadapi beberapa kendala. Dengan adanya kantor PLHUT dan sistem komputerisasi yang terintegrasi, calon jamaah dapat mengurus semua persyaratan administrasi dengan lebih efisien.
8. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Haji. Dalam konteks pelayanan haji, terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas manajemen administrasi. Faktor pendukung seperti ketersediaan sarana dan prasarana, dana yang cukup, perlindungan bagi jamaah, serta keberadaan staf ahli yang berpengalaman sangat mendukung kelancaran pelayanan haji.

Di sisi lain, faktor penghambat seperti kurangnya pemahaman terhadap proses bimbingan haji, keterbatasan kemampuan dalam memanfaatkan aplikasi digital, dan usia lanjut merupakan tantangan yang

perlu diatasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jamaah haji. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait dengan pemahaman dan adaptasi terhadap teknologi digital, khususnya bagi kalangan lanjut usia. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi dan pelatihan yang tepat guna agar semua calon jamaah dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal.

Berikut ini merupakan indikator kepuasan jamaah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*)

Suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang pelayanan berupa Berwujud (*tangibles*) yang diberikan pihak Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Tulang Bawang sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya dengan memberikan fasilitas berupa ruang tunggu yang memadai kepada calon jama'ah pendaftar, sedangkan fasilitas lainnya berupa kursi, kamera siskohat, dan komputer siskohat. hal ini di benarkan oleh pernyataan evitri, wahyu, agus, diyah, imam, nanang dan kodir selaku jamaah haji dan staff kementerian.

## 2. Realibilitas (*reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mendapatkan hasil bahwa staff Kementerian Agama Tulang Bawang sudah menyajikan pelayanan dengan baik dan akurat serta mampu menciptakan rasa kepercayaan kepada jamaah hal ini dibuktikan oleh penuturan semua jama'ah haji maupun staff yang mengatakan bahwa kemampuan yang mereka berikan kepada jamaah merupakan pelayanan yang terbaik menurut staff kementerian dan kepala kasi phu hal ini juga diperkuat oleh pernyataan jamaah haji bahwa kemampuan staff kementrian sangat baik dan sudah mencakup rasa percayanya jamaah hingga sifat simpatik yang staff berikan kepada jama'ah haji pendaftar.

### 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu dengan adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan semua staff kementerian agama memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk pendaftar jamaah haji yang membutuhkan pendampingan, hal ini di sampaikan bahwa evitri, wahyu, agus, diyah, imam, nanang dan kodir selaku jamaah haji ketanggapan staff kabupaten sangat baik dari awal ketika masuk PLHUT mereka telah dilayani secara cepat dan tanggap.

### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain Komunikasi, Kreadibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan seluruh jamaah haji menerangkan bahwa ketua regu dan ketua rombongan sudah memenuhi semua aspek Jaminan (*assurance*), hal ini disampaikan oleh seluruh kasi dan staff tidak menjaminkan apapun kepada jamaah haji. Namun pelayanan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi serta menjamin keamanan dan kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji, pernyataan

ini juga diperkuat oleh staff sudah menjaminkan akan keamanan seperti halnya menjaga jamaah serta memberikan kenyamanan terhadap jamaah haji berupa membimbing dan mengajarkan hal yang belum jamaah pahami.

#### 5. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan di harapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan terdapat sebuah hasil bahwa seluruh pegawai sudah memenuhi aspek Empati (*empathy*), hal ini dibuktikan ketika staff melayani pendaftar haji lanjut usia dengan penuh empati dan selalu diberikan pendampingan sampai dengan selesai melakukan pendaftaran haji, staff tidak segan membantu mengatasi serta memberikan jalan solusi kepada jamaah. Seluruh jamaah pendaftar sangat setuju bahwa staff kementerian agama tulang bawang memperhatikan dan sangat peduli kepada jamaah lanjut usia bahkan para jama'ah yang tidak lanjut usia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 calon jamaah haji, terdapat hasil sebagai berikut:

1. Hasil wawancara bersama Imam Mahmudi Proses pendaftaran haji dikantor kementerian tulang bawang pertama kali masuk sampai proses pendaftaran haji dilayani sangat baik dan jelas sehingga pengurusan persyaratan dan alur pendaftaran selalu didampingi oleh petugas.
2. Hasil wawancara bersama Nanang Diana Siskohat telah mengatur jadwal keberangkatan jama'ah haji setelah mendaftar haji selesai sehingga jamaah haji dapat mengetahui jadwal keberangkatan, kepengurusan jamaah haji selama jama'ah akan melaksanakan ibadah haji.
3. Hasil wawancara bersama Evitri S.Pd selaku calon jamaah haji menyatakan bahwasanya pelayanan yang dilakukan petugas Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang sangat cepat dan tanggap apapun yang tidak dipahami bisa dijawab langsung oleh petugas kantor kementerian agama kabupaten tulang bawang dan sistem manajemen administrasi siskohat sangat membantu saya dalam proses pendaftaran haji. Dalam menggunakan sistem administrasi siskohat saya menemui kemudahan dari sebelumnya karena prosesnya yang sangat cepat dan sudah terstruktur dengan baik. Jadi sejauh ini saya belum menemukan kendala dalam menggunakan sistem administrasi siskohat.
4. Hasil wawancara bersama Wahyu Trinovandriani selaku calon jamaah haji menyatakan sejauh ini sistem manajemen administrasi

siskohat di kantor kemenag tulang bawang sangat membantu dalam memperoleh informasi tata tertib dan tata cara pelaksanaan haji. Bahkan saya sudah tidak perlu datang ke kantor kemenag langsung untuk memperoleh informasi karena semua sudah bisa di akses dalam aplikasi yang disediakan oleh kemenag. Selain itu pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat cepat dan tanggap ketika bertanya petugas bisa tanggap dalam menjawab pertanyaan saya ketika melakukan pendaftaran juga sangat cepat tidak butuh waktu lama.

5. Hasil wawancara bersama Diyah Nurissalmah selaku calon jamaah haji menyatakan proses administrasi dikementerian agama tulang bawang sudah sangat mudah, tetapi kendalanya hanya proses pengambilan foto menggunakan kamera yang sudah terpasang di depan kantor kemenag. Kendalanya ada di internet, misalnya ada yang sudah melakukan dan pendaftaran, tetapi kemudian tidak bisa mencetak nomor porsi (yaitu daftar tunggu keberangkatan haji). Tetapi untungnya kalau ada gangguan seperti itu langsung menghubungi pusat untuk melaporkan kendala tersebut.
6. Hasil wawancara bersama Agus misgianto sebagai calon jamaah haji menyatakan karena kemudahan dalam mengakses informasi, jadi saya bisa mengetahui setiap rangkaian kegiatan sebelum pelaksanaan haji salah satunya adalah pelatihan dan pembinaan yang diselenggarakan kementerian agama tulang bawang. Bimbingan dan pendampingan

yang disampaikan oleh petugas haji membuat saya paham setiap proses dan prosedur yang dilaksanakan selama haji berlangsung.

7. Hasil wawancara bersama Kodir selaku calon jamaah haji menyatakan Karena semuanya serba digital, jadi penghambatnya kemampuan saya dalam memanfaatkan aplikasi. Kadang ada beberapa hal yang susah saya pahami apalagi semuanya serba digital. Untungnya ada petugas yang selalu mendampingi saya ketika mendaftarkan haji di kantor kementerian agama tulang bawang walaupun awalnya bingung ternyata secepat itu dalam melakukan pendaftaran namun ketika menggunakan aplikasi haji pintar saya kurang memahaminya.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang cenderung positif dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jamaah haji. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diatasi, dan diperbaiki terutama terkait dengan pemahaman dan adaptasi terhadap teknologi digital, khususnya bagi kalangan lanjut usia. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi dan pelatihan yang tepat guna agar semua calon jamaah dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal.

Selain itu pada bulan desember SISKOHAT mengalami kendala terutama dibagian validasi serta penentuan nomor porsi dikarenakan

siskohat mengalami pengupdate aplikasi sehingga harus terjadi keeroraan aplikasi sehingga calon jamaah haji yang mendaftarkan harus menunggu lama hingga beberapa hari, Oleh karena itu siskohat mengalami perbaikan sistem sehingga pada bulan januari sudah mengalami perbaikan serta lebih mempermudah dalam validasi serta pelimpahan nomor porsi bahkan salah satu calon jamaah menyatakan daftar haji lebih cepat hanya butuh waktu 20-30 menit sudah selesai melakukan pendaftaran haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dilakukan peneliti mengenai implementasi manajemen administrasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terhadap pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Sistem Komputerisasi Haji (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang telah berlangsung secara efektif, memberikan dampak positif dalam mempermudah dan meningkatkan efisiensi proses administrasi haji.
2. tantangan-tantangan tertentu muncul selama pelaksanaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, terutama terkait dengan infrastruktur teknologi informasi yang masih belum memadai dan tingkat pemahaman serta keterampilan teknologi informasi yang terbatas di kalangan staf dan pengguna SISKOHAT.
3. Persepsi dan pengalaman jamaah haji terhadap SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang cenderung positif. SISKOHAT dinilai berhasil mempermudah proses pendaftaran, memberikan informasi yang akurat, dan menyajikan data secara real-time, memberikan kemudahan dan kepastian kepada para jamaah haji. Respons positif ini

menunjukkan bahwa, meskipun terdapat beberapa hambatan teknis dan keterampilan, SISKOHAT tetap dianggap sebagai suatu sarana yang bermanfaat dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama TulangBawang.

## **B. Saran**

1. Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang dapat meningkatkan kualitas akses internet dengan memastikan ketersediaan sambungan yang stabil dan berkecepatan tinggi. Selain itu, diperlukan upaya untuk memperluas pemahaman dan keterampilan teknologi informasi di kalangan staf dan pengguna Sistem Komputerisasi Haji (SISKOHAT).
2. Tindakan perbaikan tersebut mencakup penguatan aspek teknis, seperti peningkatan konektivitas dan kapasitas server, untuk mendukung kelancaran operasional SISKOHAT. Diperlukan pula inisiatif pelatihan yang berfokus pada pemahaman dan penerapan teknologi informasi, guna meningkatkan tingkat keterampilan yang dimiliki oleh staf dan pengguna SISKOHAT.
3. Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang dapat melakukan perbaikan pada sistem tersebut, termasuk penyempurnaan fungsionalitas dan antarmuka pengguna. Selain itu, kegiatan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna dapat diimplementasikan guna memastikan optimalitas pemanfaatan SISKOHAT dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana Urfiyanti, "Konsep Dakwah Aid Al-Qorni dalam Pembinaan Pemuda Islam", Tesis, 2014.
- Ardi Suzami, dkk. "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Tambora* 5, no. 2 (2021).
- Astuti, D. "Analisis Manajemen Risiko Penerbangan Haji Di Kantor Berita Haji Indonesia (KBIH) Bandung." *Jurnal Smartek* 17, no. 2 (2018).
- Bambang Irwanto, "Indonesia Cetak Sejarah Masuk Empat Negara dengan Kuota Haji 2023 Terbanyak." *Times Indonesia*, 25 Mei 2023
- Dedy Susanto, Zahrotun Munawaroh, dan Mudhofi. "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, no. 2 (2015).
- Dwi, Galuh, dan Siti Fatimah. "Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021." *Jurnal MD* 7, no. 1 (2021).
- H. Zainal Arifin, MZ. S.Ag., M.H, *Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang*, 10 Oktober 2023.
- H. Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Irham Fahmi. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Kementerian Agama RI. *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010.
- Mabruri, Torik, Budiyanto, dan Meity Suryandari. "Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji Dan Umroh (Kbih) Terhadap Calon Jemaah Haji." *Relinesia: Jurnal Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia* 1, no. 2 (2022): 56–62.
- Mayang Sari. "Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura." Skripsi, 2021.

- Mursal Noer BM. "Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau." Skripsi, 2018.
- Mutamakmin, A. dan Setiawan, I. "Implementasi Akuntansi Zakat dalam Pelayanan Haji di KBIH (Kantor Berita Haji Indonesia) Malang." *Jurnal Ar-Rayah* 1, no. 1 (2020).
- Mutmainnah. "Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia." Skripsi, 2011.
- Prof. Dr. Sondang P. Siagian, M.P.A, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, 15.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Syafitri Angraini. "Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jama'ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu." Skripsi, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017, 273.
- Thoha, Miftah. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), e-mail: [iain@metrouniv.ac.id](mailto:iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1311/In.28.3/D.1/TL.00/05/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 05 Mei 2023

Kepada Yth,  
Dian Oktarina (Dosen Pembimbing Skripsi)  
Di-  
Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rionardo  
NPM : 1903041017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : Manajemen Administrasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang, Kota Menggala, Lampung)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Pendahuluan  $\pm$  1/6 bagian
  - b. Isi  $\pm$  2/3 bagian
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan FEBI

**Putri Swastika**

## **ALAT PENGUMPUL DATA**

### **MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)**

#### **Wawancara**

- A. Wawancara Dengan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang Bagian Penyelenggara Haji Umroh Terpadu
1. Apa tujuan dan manfaat manajemen administrasi di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  2. Bagaimana peran manajemen administrasi di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  3. Siapa saja yang mengelola manajemen administrasi di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  4. Apa fungsi SISKOHAT untuk calon jamaah haji dan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  5. Bagaimana kualitas SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  6. Bagaimana pengelolaan SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
  7. Bagaimana prosedur pelayanan manajemen administrasi SISKOHAT?
  8. Apa saja sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan manajemen administrasi SISKOHAT?
  9. Apakah manajemen administrasi SISKOHAT sudah disosialisasikan oleh Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang kepada calon jamaah haji yang sudah mendaftar?
  10. Apakah Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang memiliki tempat dan ruangan yang nyaman untuk pelayanan bimbingan haji untuk calon jamaah haji?

11. Apakah penampilan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang sudah rapi dan sopan saat memberikan pelayanan?
12. Apakah petugas atau pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang selalu melayani jamaah dengan cepat dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah?
13. Bagaimana petugas Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang menjelaskan informasi kepada jamaah haji? (Apakah sudah detail dan jelas atau belum)
14. Apakah Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang memiliki prosedur pendaftaran yang mudah?
15. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah?
16. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang selalu melayani jamaah haji dengan cepat dan tanggap?
17. Bagaimana petugas Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang melayani jamaah haji yang sudah lanjut usia?

B. Wawancara dengan Calon Jamaah Haji

1. Sejauh mana Anda merasa sistem administrasi siskohat membantu dalam memudahkan proses pendaftaran dan administrasi terkait ibadah haji?
2. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem administrasi siskohat, apakah Anda menghadapi tantangan atau menemui kemudahan dalam penggunaannya?
3. Apakah Anda merasa bahwa sistem administrasi siskohat memberikan transparansi yang cukup terkait informasi dan proses terkini terkait pelaksanaan ibadah haji?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap respons dan dukungan yang diberikan oleh penyelenggara haji terkait sistem administrasi siskohat?
5. Apakah Anda memiliki saran atau usulan untuk meningkatkan efisiensi atau kualitas sistem administrasi siskohat guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah haji di masa mendatang?

6. Bagaimana persepsi Anda terkait keamanan data pribadi yang disimpan dan diproses melalui sistem administrasi siskohat selama proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji?
7. Sejauh mana sistem administrasi siskohat membantu dalam memberikan informasi terkait tata cara dan tata tertib selama pelaksanaan ibadah haji?
8. Apakah fasilitas dan peralatan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang sudah sesuai dengan kebutuhan calon jamaah haji?
9. Apakah Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang sudah mampu melayani calon jamaah haji secara benar dari awal sampai akhir?
10. Apakah calon jamaah haji sudah diberikan bimbingan tanpa membedakan antar jamaah lainnya?
11. Bagaimana sambutan yang diterima calon jamaah haji ketika datang?
12. Bagaimana layanan keamanan dan kenyamanan yang diterima oleh calon jamaah haji?
13. Bagaimana hubungan antara calon jamaah haji dengan petugas dan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
14. Apakah calon jamaah haji dijelaskan secara jelas dan rinci harga yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang?
15. Apakah petugas atau pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang sudah melayani jamaah dengan sopan?
16. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh petugas dan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang? (Sudah memberikan rasa nyaman atau belum)
17. Bagaimana fasilitas yang diberikan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang? (Sudah baik atau belum)
18. Apakah petugas dan pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang cepat tanggap dalam melayani calon jamaah haji?

## Dokumentasi

Hal-Hal yang didokumentasi	Ada	Tidak ada
1. Sejarah singkat Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
2. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
3. Kondisi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
4. Sarana dan prasarana Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
5. Data pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
6. Data calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
7. Struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		
8. Denah Lokasi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang		

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

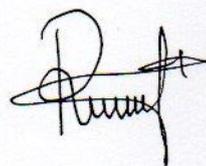


**Dian Oktarina, M.M**

**NIP. 199110312019032017**

Metro, 21 Desember 2023

Peneliti



**RIO NARDO**

**NPM. 1903041017**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON  
JAMAAH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)**

*Outline*

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Tinjauan Manajemen Administrasi SSKOHAT
  - 1. Pengertian Manajemen Administrasi

2. Peran Manajemen Administrasi
  3. Manfaat Manajemen Administrasi SISKOHAT
  4. Tujuan, Tugas dan Fungsi SISKOHAT
  5. Manfaat SISKOHAT
  6. Prasarana SISKOHAT
- B. Tinjauan Pelayanan Haji
1. Pengertian Pelayanan
  2. Standar Pelayanan
  3. Pengertian Haji
  4. Pelayanan Jamaah Haji

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Keabsahan Data
- E. Teknik Analisa Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Temuan Umum
  1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
  2. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
    - a. Kondisi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
    - b. Lokasi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
    - c. Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
    - d. Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
    - e. Data Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
  3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang
  4. Denah Lokasi Kantor Kementerian Agama Tulang Bawang

- B. Temuan Khusus
- C. Pembahasan

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, M.M**  
**NIP. 199110312019032017**

Metro, 2 Desember 2023

Peneliti



**RIO NARDO**  
**NPM. 1903041017**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-603/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RIONARDO  
NPM : 1903041017  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903041017

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 10 Juni 2024  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); *e-mail*: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-4013/In.28/D.1/TL.00/12/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA TULANG BAWANG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-4014/In.28/D.1/TL.01/12/2023, tanggal 28 Desember 2023 atas nama saudara:

Nama : **RIONARDO**  
NPM : 1903041017  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 28 Desember 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULANG BAWANG**

Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Tulang Bawang, Menggala, Kode Pos 34596

Telp/Fax. (0726) 21262 Email : [kabtulumbangawang@kemenag.go.id](mailto:kabtulumbangawang@kemenag.go.id)

Nomor : B- 433 /KK.08.05/4/Hj.00/01/2024  
Sifat : Biasa  
Lapiran : 1 Lembar  
Perihal : Menyetujui Research

08 Januari 2024

Yth,  
Bapak / Ibu Dosen / Dekan  
Di –  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Tulang Bawang Lampung. Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa yang bernama :

Nama : RIONARDO  
Semester : 9 ( Sembilan )  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Dengan ini telah mengadakan research/survey di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa dengan judul : MANAJEMEN ADMINITRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI ( STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG KOTA MENGGALA LAMPUN).

Demikian Surat Izin ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Kepala

Kasi Peny. Haji & Umrah



ZAINAL ARIFIN 11



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-4014/In.28/D.1/TL.01/12/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **RIONARDO**  
NPM : 1903041017  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN ADMINISTRASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU TERHADAP PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TULANG BAWANG, KOTA MENGGALA, LAMPUNG)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 28 Desember 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



H. Zainal Arifin M.P., S.A., M.H.  
NIP. 197212192008081001



Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; e-mail: syahiah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

NAMA : Rio Nardo  
NPM : 1903041017

Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU  
Semester/TA : IX/2023

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu 18-oktober 2023	BAB 1	
2.	Rabu, 1 Nov 2023	BAB 1 Latar belakang diperkuat kembali BAB 2 BAB 3	
3.	<del>Jumat, 6 NOV 2023</del> Senin, 6 Nov 2023	Perbaiki tata susun Daftar Isi, filisan & perbaikan (rata kanan & kiri), footnote & perbaikan, Bab I LBM & tambal dg ini melihat judul dg judul m (sewikan), teknik pengumpulan data dgn respon dan dp informan/kara sumber.	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

NAMA : Rio Nardo

Fakultas/Jurusan : FEBI

/MHU

NPM : 1903041017

Semester/TA : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin, 13 November 2023	ACC untuk seminar proposal.	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Rio Nardo**  
**NPM : 1903041017**

**Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**  
**Semester/TA : X/2024**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20-12-2023	ACC APD dan outline	

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa



**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
on (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

**NAMA : Rio Nardo**  
**NPM : 1903041017**

**Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**  
**Semester/TA : X/2024**

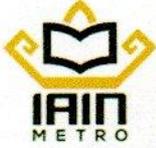
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin / 29 Jan 24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki Penulisan</li><li>- Bab IV tambahkan Analisis</li><li>- Data jumlah calon jamaah th 2023 dan 2024 dicantumkan. sehingga mewawancarai 5 (Lima) Informan itu apakah proposional?</li><li>- Lampiran dilengkapi : Foto, Data Sekunder,</li></ul>	
2.	Selasa/4 Juni 24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fandy Tjiptono =&gt; Kualitas Pelayanan. Indikatornya =&gt; <sup>fungsi</sup> Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance.</li><li>- APD</li><li>- Analisis blm ada di bab 4.</li><li>- teknik sampling, purposive.</li><li>- penulisan &amp; referensi.</li></ul>	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
on (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Rio Nardo**  
**NPM : 1903041017**

**Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**  
**Semester/TA : X/2024**

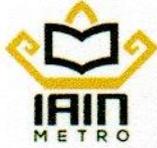
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 11/6/24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki penulisan sesuaikan buku pedoman penulisan skripsi</li><li>- perbaiki keterangan Gambar.</li><li>- Lampiran <sup>2</sup> di cantumkan (Foto, lembar bimbingan, dll).</li><li>- Abstrak di perbaiki penulisiannya.</li><li>- APD di print di lampirkan.</li></ul>	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Rio Nardo**

**Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**

**NPM : 1903041017**

**Semester/TA : X/2024**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	12 Juni 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lampiran form <math>\approx</math> Bimbingan</li><li>- Footnote</li><li>- Data primer, kriteria <math>\approx</math> Smanukan.</li><li>- Motto diperbaiki</li><li>- Pembahasan diganti Analisis</li></ul>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

  
**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
on (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

**NAMA : Rio Nardo**  
**NPM : 1903041017**

**Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU**  
**Semester/TA : X/2024**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13 - 6 - 2024	- Acc di Munaqosyahkan , daftar segera	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Rio Nardo**  
NPM. 1903041017

## DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara Bapak H. Jalalludin Selaku Kepala PLHUT  
Kantor Kementerian Agama Tulang bawang





Wawancara Evitri S.Pd Pendaftar Haji Pada Bulan Oktober



Wawancara Kodir selaku Pendaftar Haji Pada Bulan Desember



Wawancara Agus Misgianto selaku Pendaftar Haji



Wawancara Diyyah Nurissalmah Selaku pendaftar haji pada bulan November

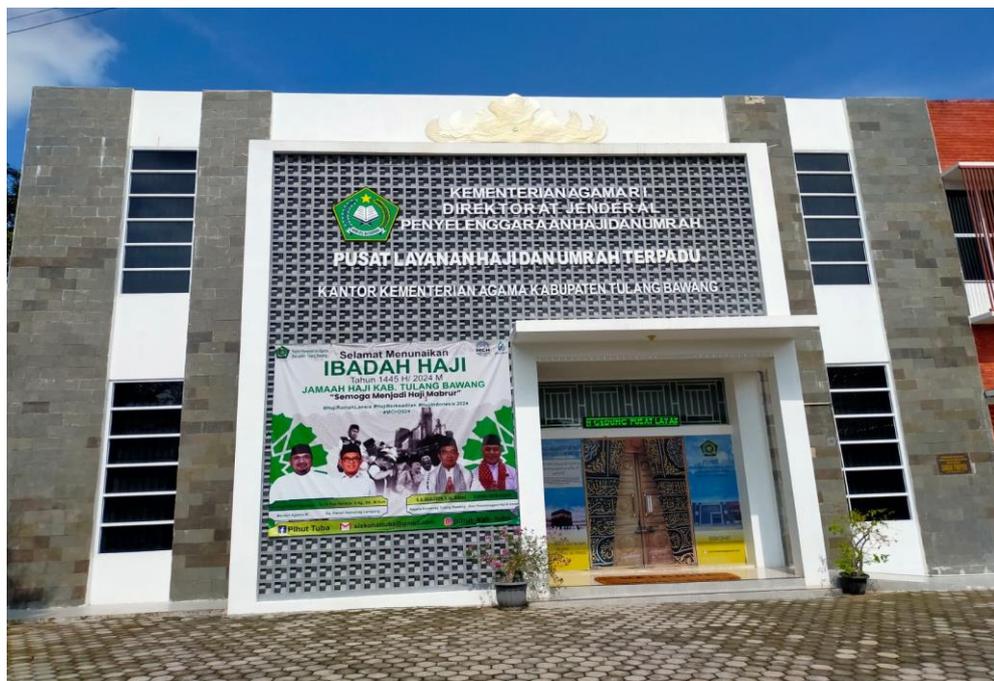


Wawancara Wahyu Trinovandriani selaku  
Pendaftar Haji Pada Bulan Oktober

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TULANG BAWANG**



**KANTOR PLHUT KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TULANG BAWANG**



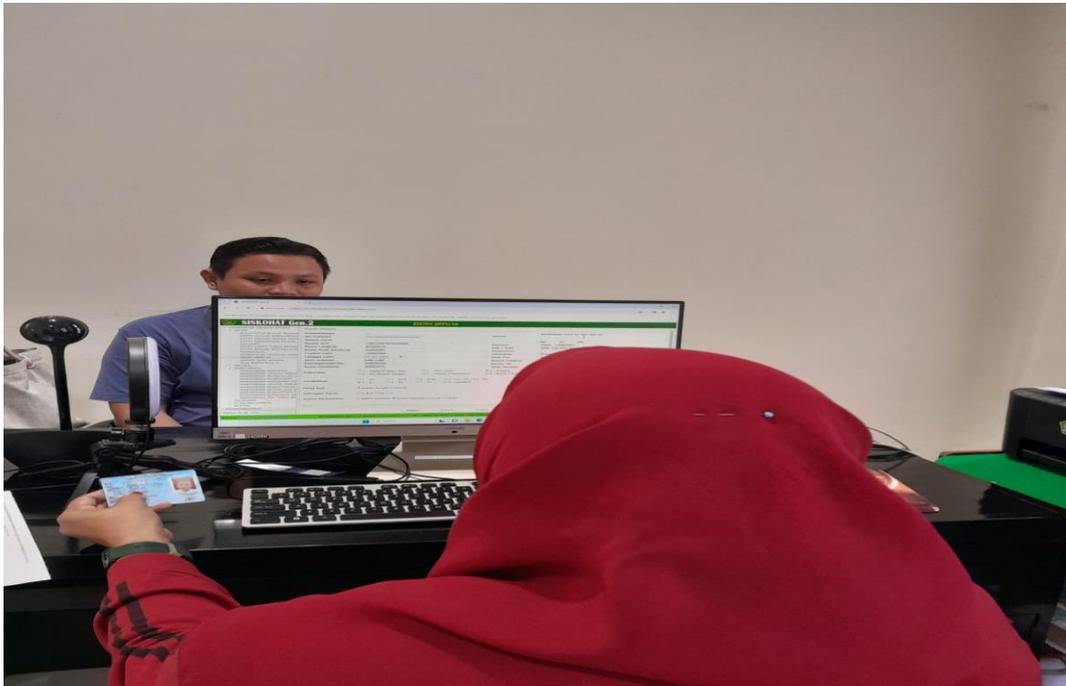
## RUANG TUNGGU PENDAFATRAAN HAJI



## RUANG TEMPAT PENDAFTARAAN HAJI



## **RUANGAN PENGURUSAN ADMINSTRASI SSKOHAT**



## **KAMERA SSKOHAT**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Resti Amalia lahir di Menggala Kec. Menggala Selatan pada tanggal 06 Desember 2001, Merupakan anak keempat dari pasangan suami istri, Bapak Ermani dan Ibu Yunani. Peneliti Menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 01 Ujung Gunung Ilir lulus pada tahun 2013, lalu melanjutkan di SMP Negeri 02 Menggala lulus pada tahun 2016, dan melanjutkan ke jenjang SMA Negeri 03 Menggala lulus pada tahun 2019. Setelah Lulus SMA peneliti melanjutkan Pendidikan pada program S1 Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.