

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi kemajuan alat komunikasi yang mempermudah perolehan informasi dari berbagai sumber untuk kepentingan terutama dalam suatu pengambilan keputusan didalam suatu perusahaan. Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa.<sup>1</sup> Sistem tersebut mendukung kemudahan seseorang maupun organisasi untuk memeberikan informasi bagi para pengguna. Sistem teknologi informasi memberikan kemudahan dalam pengaksesan berbagai macam informasi yang ingin didapatkan oleh para pengguna. Kemajuan akan teknologi informasi yang pesat mengakibatkan adanya tuntutan suatu perusahaan untuk dapat mengelola suatu informasi sehingga dapat tersaji dengan cepat, tepat dan akurat.

Teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam dunia organisasi. Hal tersebut digunakan karena penggunaannya yang efektif dan efisien. Para pengguna dapat mengakses berbagai informasi dengan mudah tanpa harus terus menerus mengunjungi kantor pusat di mana organisasi tersebut berada. Salah satunya organisasi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang ibadah haji. Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik, apabila diimbangi dengan mengikuti sistem informasi yang berkembang

---

<sup>1</sup>Ahmad Lukman, Munawir, *Sistem Informasi Manajemen*,(Cet.1 ; Banda Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA), 2018), h. 21.

pada saat ini. Informasi yang baik adalah informasi yang memberikan nilai tambah bagi pemakainya.

Pada dasarnya sistem informasi merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan manajemen. Dan salah satu tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi yang berguna bagi pemakainya dalam menyediakan dan menganalisis informasi untuk menghasilkan sebuah keputusan dari suatu perusahaan/organisasi. Teknologi sendiri merupakan segala sesuatu yang dapat membantu atau mempermudah segala aktivitas, oleh karena itu informasi yang kita olah jangan sampai dapat merugikan orang lain. Selain itu, Pentingnya peranan informasi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat informasional merupakan hal yang mutlak dibutuhkan.

Dengan kemajuan teknologi informasi tersebut yang telah mempermudah pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sebelumnya calon jamaah haji memiliki tuntutan yang lebih luas terhadap penyelenggara ibadah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta karena mereka menuntut kemudahan dan kepastian untuk menerima pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga dapat melaksanakan ibadah haji secara tertib aman nyaman dan lancar serta dapat menjadi haji yang mabrur.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggara ibadah haji setiap tahunnya. Pelaksanaan ibadah haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin didalam UUD 1945 sehingga negara bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan ibadah haji. Mengunjungi Baitullah adalah dambaan semua umat Islam. Disana Juga Terdapat Kabbah (Baitullah),Tempat ini adalah tempat yang

paling disucikan dalam agama islam. Haji adalah salah satu dari lima pondasi agama Islam, Yaitu merupakan rukun Islam yang kelima dan salah satu ibadah yang hukumnya wajib bagi setiap muslim yang mampu. Menunaikan ibadah haji adalah memenuhi panggilan Allah, dalam Al-Quran Allah berfirman kepada Nabi Ibrahim dalam Q.S. Al-Hajj/22: 27.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ



Terjemahannya:

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus<sup>2</sup> yang datang dari segenap penjuru yang jauh.

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain *wukuf*, *tawa*, *sa'i* dan amalan lainnya pada masa tertentu. demi memenuhi panggilan Allah Swt Dan mengharapkan rida-Nya. Pelaksanaan Haji dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun. Sebagaimana Allah swt. berfirman dalam QS. Ali-Imran/3: 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim ]; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Al-Qur'anul Karim.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Mataram: Magfirah Pustaka, 2006), h.62

Dari ayat di atas, dapat dipahami bahwa ibadah haji merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh tiap-tiap umat Islam, namun terdapat pengecualiaan bagi orang-orang yang tidak mampu dari segi fisik terutama yang tidak mampu dari segi biaya. Selain ayat tersebut, terdapat keutamaan melaksanakan ibadah haji, sebagaimana sabda Nabi Muhammad saw. Selain ayat tersebut, terdapat keutamaan melaksanakan ibadah haji, sebagaimana sabda Nabi Muhammad saw.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَنْ أَتَى هَذَا الْبَيْتَ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلَمْ يَفْتُقْ رَجَعَ كَمَا وَلَدَتْهُ أُمُّهُ (أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ: 1819)

Terjemahannya :

“Dari Abu Hurairah ra., ia berkata: Rasulullah saw. pernah bersabda: “Barangsiapa berhaji ke Baitullah tanpa berkata keji, tanpa bersetubuh dan tanpa berbuat kefasikan (selama ihram), maka dia pulang (tanpa dosa) bagaikan bayi yang baru lahir.” (HR. Bukhari, No. 1819).<sup>4</sup>

Hadis di atas, memberikan sebuah gambaran kepada umat Islam pada umumnya bahwa salah dari keutamaan melaksanakan ibadah haji ialah orang-orang yang melakukannya sesuai dengan tuntunan Nabi Muhammad saw. maka orang tersebut dianggap sebagai orang yang kembali bersih dari dosa bagaikan anak kecil yang baru lahir.

Pelayanan ibadah haji merupakan tugas nasional dan tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Menteri koordinasi atau bekerjasama dengan masarakat, lembaga atau instansi terkait, dan pemerintah kerajaan arab saudi. Pelayanan haji di indonesia dari tahun ketahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan, pada masa itu

---

<sup>4</sup> Abdullah Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Jami' Ashshahih al-Musnad min Haditsi Rasulillah shallahu 'alaihi wasallam wa Sunanihi wa Ayyamihi*, Juz 2 (Mesir: Maktabah Salafiyah, 1400 H), h. 537.

kondisi dalam pelayanan informasi dan pengelolaan data jamaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol secara cepat. Jumlah jamaah haji di Indonesia setiap tahunnya selalu meningkat. Dengan banyaknya jumlah jamaah haji tersebut, tentu pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama, akan kesulitan tanpa adanya sistem yang mencatat jumlah jamaah. Apalagi sebenarnya jumlah peminat ibadah haji bisa lebih banyak dari setiap tahunnya. Maka dari itu mereka terpaksa harus menunggu hingga bertahun-tahun sebelum akhirnya dapat giliran untuk berangkat ke Tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji. Untuk itulah, maka Kementerian Agama membuat sebuah sistem pencatatan ibadah haji yang bernama *siskohat*.

Pada lain pihak, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tidak bisa dibendung. Permasalahan yang paling mendasar adalah ketidakmampuan para penyelenggara dari Kementerian Agama melakukan perlindungan (*protection*) terhadap jamaah haji yang dilayaninya. Bahkan, permasalahan mendasar yang sangat sulit terdeteksi apabila terjadi penyalahgunaan administrasi dan dokumen maupun penyalahgunaan berbagai kesempatan dalam pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat di daerah. Karena keterbatasan peralatan pengolahan data yang masih serba manual dan tidak terintegrasi, sebagian aktivitas layanan semakin kurang terkendali (*out of control*).

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama yang bertindak tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan ibadah haji, sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Setiap organisasi maupun perusahaan selalu ada peningkatan

kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat lebih baik lagi dalam melayani. Berbagai perbaikan dan penyempurnaan dilakukan dari tahun ketahunnya dari mulai pelayanan yang diberikan di Indonesia maupun Saudi Arabia.

Kementerian Agama Republik Indonesia, selaku penanggung jawab pelaksanaan penyelenggaraan haji, mulai menerapkan penggunaan media komputer pada 1992. Hal ini dilatarbelakangi oleh kesulitan petugas haji saat berada di Arab Saudi mendata dan mengimpormasikan jamaah haji yang wafat ke tanah air. Pada 1990, sekitar 1500 orang yang meninggal dunia dalam peristiwa yang dikenal "Musibah Terowongan *Almu'aisim* Mina".<sup>5</sup> Pemerintah mengalami kesulitan dalam menginformasikan musibah tersebut kepada Masyarakat, utamanya keluarga jamaah dikarenakan teknologi informasi yang masih manual, dimana semua proses pelayanan haji masih menggunakan teknologi yang sederhana dan lambat.

Dasar hukum penyelenggara ibadah haji secara nasional adalah Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 telah ditetapkan ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk keputusan Menteri Agama RI No.371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan dijabarkan dengan keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.<sup>6</sup>

Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi adalah Kementerian Agama Kabupaten pinrang yang merupakan instansi pemerintah

---

<sup>5</sup>Tata Sukayat, *Manajemen haji, umrah, dan wisata Agama* ( Cet I; Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2016), h. 93.

<sup>6</sup> Iman Syakani, *Manajemen Pelayanan Haji* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h.154-155.

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di kabupaten pinrang. Yang dimana memiliki tanggung jawab besar terhadap pelaksanaan ibadah haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji kementerian agama kabupaten pinrang memiliki sistem kerja yaitu siskohat. Setiap orang yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah penting memahami apa itu siskohat. Tujuannya agar jamaah haji dapat mengetahui kapan ia berangkat. Pada tahun 2004, Kementerian Agama kabupaten pinrang mulai menyediakan sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi, yaitu SISKOHAT Gen-1. SISKOHAT Gen-1 ini tidak lama adanya dikarenakan pengelolaannya yang masih belum cukup efektif dan sistem kerjanya masih banyak memiliki kekurangan. Saat ini kementerian agama kabupaten pinrang sudah menggunakan sistem SISKOHAT Gen-2.

Siskohat ini sudah 14 tahun digunakan oleh kementerian agama kabupaten pinrang dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji. Fungsi utama sistem ini adalah melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dikendalikan secara terpusat, *online*, dan *real time* dari 1.543 kantor cabang BPS BPIH yang tersebar di seluruh wilayah indonesia.<sup>7</sup>

Pembangunan siskohat tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *on-line*, lebih jauh lagi mencakup semua dukungan terhadap seluruh proses penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi). Oleh karena itu adanya siskohat ini masyarakat maupun jamaah haji dapat melakukan pengecekan sendiri untuk perkiraan keberangkatan hajinya yang terhubung langsung dengan database siskohat.

---

<sup>7</sup>Tata Sukayat, *Manajemen haji, umrah, dan wisata Agama*, h. 94.



## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sesuai latar belakang diatas sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang?
- 1.2.2 Bagaimana hambatan Sistem pelayanannya dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis susun, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui Bagaimana calon jamaah haji dapat memahami terkait Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apa hambatan calon jamaah haji dalam memahami terkait sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT)di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang telah penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan serta informasi mengenai Bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)



dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Bagaimana hambatan Sistem pelayanannya dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Serta diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran untuk memperluas wawasan mengenai pentingnya pelayanan dalam suatu organisasi. Diharapkan pula penelitian ini dapat dijadikan sebagai kepustakaan dalam memperluas wawasan bagi penelitian lainnya.

#### 1.4.2 kegunaan praktis

1.4.2.1 Bagi peneliti, penelitian ini sangatlah bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

1.4.2.2 Bagi Kemenag Kabupaten Pinrang, dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai bentuk masukan untuk kedepannya agar perlunya untuk lebih meningkatkan lagi Bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Bagaimana hambatan Sistem pelayanannya dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.