

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adapun tinjauan pustaka yang penulis dapatkan dari beberapa sumber kepustakaan dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk tidak terjadinya plagiat dengan penelitian lainnya, dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Penelitian yang disusun oleh Zohratun Munawaroh, M.Mudhofi, Dedy Susantotahun 2015 yang berjudul “*Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji*. Penelitian ini mengkaji; 1) Bagaimana Efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, 2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan SSKOHAT. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Proses pencariandata melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.¹

Persamaan dalam penelitian ini yaitumenggunakan Jenis penelitian kualitatif deskriptif. sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu lebih fokus membahas tentang bagaimana penerapan efektivitas siskohat dan kesimpulan yang diperoleh, bahwa penerapan SSKOHAT sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengahsedangkan peneliti lebih fokus membahas tentang bagaimana sistem informasi komputerisasi haji terpadu dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan bagaimana peningkatan pelayanan melalui sistem informasi komputerisasi haji terpadu dalam meningkatkan

¹Zohratun Munawaroh, M.Mudhofi, Dedy Susanto, *Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji* (Jurnal: Vol. 35, No.2, 2015).

pelayanan ibadah haji. sedangkan peneliti melakukan penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

Penelitian yang disusun oleh Herni Yuliani, Ahmad sarbini, dan Herman yang berjudul “*Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji di kantor kementerian Agama Prov. Jawa Barat*”.²

Persamaan peneliti dengan peneliti terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang siskohat sedangkan perbedaannya yaitu dari segi teori peneliti terdahulu menggunakan teori implementasi yang diambil dari karya Pressman dan Wildavsky. Sedangkan peneliti menggunakan teori Sistem Informasi dan teori pelayanan. Adapun Hasil penelitian terdahulu yaitu menunjukkan bahwa peran Siskohat yang utama adalah sebagai pemberi informasi. Implementasi Siskohat dapat dilihat dari layanan program yang dijalankan oleh Siskohat sehingga menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan jemaah haji.

Skripsi yang berjudul “*Efektivitas sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji khusus dikantor wilayah kementerian agama daerah istimewa yogyakarta*” yang disusun oleh Melia Iska Novitasari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta pada tahun 2017.³

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Melia Iska Novitasari memiliki kesamamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama

² Herni Yuliani, Ahmad sarbini, dan Herman, *Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji* (Jurnal: Vol. 1 No. 2, 2016)

³ Melia Iska Novitasari, *Efektivitas sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji kusus dikantor wilayah kementerian agama daerah istimewa yogyakarta* (Skripsi: UIN Sunan kalijaga Yogyakarta, 2017).

menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian akan dianalisis serta diverifikasi untuk memperoleh kesimpulan. Perbedaannya peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kantor kementerian agama daerah istimewa yogyakarta Sedangkan peneliti melakukan penelitian di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang. Adapun hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengukuran efektivitas sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dengan menggunakan model DeLone dan McLean dinilai sudah efektif dan efisien serta sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan jamaah haji khusus.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.⁴ Pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.⁵ Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁶ Oleh

⁴Hessel Nogi S. Tangkilisan, *manajemen publik* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.208.

⁵Pusat Bahasa Departemen pendidikan Nasional, *kamus bahasa indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008),h.286.

⁶Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15.

karena itu pelayanan merupakan hal utama dari upaya pemuasan konsumen yang sudah merupakan keharusan yang wajib untuk mencapai hasil yang maksimal. Dalam hal ini pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan berpengaruh negatif apabila pelayanan tersebut tidak terlaksana dengan baik.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.1.2 Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari jumlah keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa calon jamaah haji adalah yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan atau lembaga.⁷

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management* (Yogyakarta: Andi, 2008), h.85.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para calon jamaah haji dan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan calon jamaah haji

2.2.1.3 Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.⁸

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan calon jamaah haji sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik harus rapi, cepat dan cekatan. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati calon jamaah Haji sehingga jamaah semakin tertarik.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya calon jamaah Haji ingin dilayani dengan sebaik mungkin. Untuk melayani calon jamaah haji, salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan di samping itu adalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat calon jamaah haji nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 186.

3. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah.

Dalam hal ini karyawan harus mampu Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dalam menjalankan kegiatan pelayanan. karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

6. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula

untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Setiap jamaah haji mengharpakan pelayanan yang baik agar dalam perjalan ibadah haji berjalan dengan lancar.

2.2.1.4 Asas-asas Pelayanan

Adapun asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):⁹

1. **Transparasi**
Bersifat terbuka, mudah dan apat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

⁹Raminto, *Pelayanan Prima*(Cet.I; Yogyakarta :UGM PRESS,2017), h. 2-4.

2.2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan

1. Kesederhanaanya itu Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yaitu meliputi kejelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, kejelasan tentang unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, serta penyelesaian keluhan.
3. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab yaitu Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu Tersedianya sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

2.2.2 Teori Sistem informasi

2.2.2.1 Pengertian Sistem

Kata “sistem” berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*systema*” yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan.¹⁰ Selain itu, sistem juga bisa diartikan satu kesatuan yang utuh yang dimana terdiri dari banyak komponen-komponen yang terkait yang berhubungan antara satu komponen dengan satu komponen yang lain untuk mencapai tujuan.

2.2.2.2 Konsep sistem

Sistem adalah hubungan antara unit yang satu dengan unit lainnya yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu sistem terdiri atas unsur-unsur yang saling berhubungan dan beroperasi secara bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan jadi, sistem bukanlah unsur yang tersusun secara tidak beraturan melainkan unsur-unsur yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Tujuan sistem merupakan target atas hasil akhir yang sudah dirancang oleh pembuat sistem dimana tujuan ini menjadikan titik koordinat komponen-komponen

¹⁰A.Rusdiana dan Moch.Irfan, *Sistem informasi manajemen* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), h. 28.

sistem dalam bekerja sehingga tujuan dari tersebut bisa dicapai.¹¹ Tujuan sistem dapat berupa tujuan suatu organisasi, kebutuhan organisasi, permasalahan yang ada dalam organisasi.

2.2.2.3 Karakteristik sistem

Sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:¹²

1. Komponen sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerjasama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar atau sering disebut “supra sistem”.

2. Batasan sistem

Ruang lingkup sistem adalah daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

3. Lingkungan luar sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada di luar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan

¹¹Sri Mulyani, *sistem informasi akuntansi: aplikasi disektor publik* (Bandung : Unpad Press ,2018), h.8.

¹²Tata Sutabri, *Konsep sistem informasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.20-21.

luar siste ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara. Lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak, maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

4. Penghubung sistem (*interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lain disebut penghubung sistem *atau interface*. penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

5. Masukan sistem (*input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran sistem (*output*)

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna . keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain seperti sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi.

7. Pengolaan sistem (*proses*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem (*objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministic*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak

ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

2.2.3 Pengertian Informasi

Infomasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana peranya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.¹³ Informasi harus memiliki arti sehingga dapat dimanfaatkan, agar memiliki arti informasi harus memiliki beberapa karakteristik, yaitu dapat diandalkan (*reliable*), relevan, memiliki keterkaitan dengan waktu (*timely*), lengkap, dapat dipahami dan divertifikasi. Informasi adalah lengkap jika mengandung semua data yang relevan, informasi dapat dipahami jika tersusun dalam bentuk yang dapat dimanfaatkan dan jelas bagi yang menggunakannya. Informasi dapat divertifikasi jika ada sumber lain yang dapat menjadi pembanding bagi keabsahannya.

2.2.3.1 Nilai dan Kualitas Informasi

Nilai informasi ditentukan 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam perusahaan. Lebih lanjut sebagian informasi tidak dapat persis

¹³Marshal B.Romney dan Paul John Steinbart, *Sistem Informasi Akuntansi*(Cet.13; Jakarta:Salemba Empat, 2014),h.3-4.

ditafsir keuntungannya dengan suatu nilai uang tetapi dapat ditafsir nilai efektifitasnya.¹⁴

Kualitas suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu, informasi harus akurat (*accurate*) harus bebas dari kesalahan-kesalahandan tidak menyesatkan. Informasi harus akurat karena biasanya dari sumber informasi sampai penerima informasi ada kemungkinan terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Informasi harus tepat waktu (*timelines*) menunjukkan tak ada keterlambatan jika ada yang sedang ingin mendapatkan informasi. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi karena akan berakibat fatal untuk organisasi. Dan informasi yang relevan (*relevance*) yang mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk orang satu dengan yang lain berbeda.¹⁵

2.2.3.2 Fungsi informasi

Adapun fungsi beberapa fungsi informasi sebagai berikut:¹⁶

1. Menambah pengetahuan
2. Menambah ketidak pastian
3. Mengurangi resiko kegagalan
4. Mengurangi keanekaragaman/variasi yang tidak diperlukan
5. Memberi standar, aturan, ukuran dan keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan.

2.2.4 Sistem Informasi

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi manajemen organisasi. Peran informasi di dalam

¹⁴ Tata Sutabri, *Konsep sistem informasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.37.

¹⁵Tata Sutabri, *Konsep sistem informasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.41.

¹⁶ Edhy Sustanta, *Sistem informasi manajemen* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013), h.11.

organisasi sangat penting. Tanpa ada aliran informasi yang sehat, organisasi akan mati di dalam organisasi, sistem informasi manajemen berfungsi baik untuk pengolahan transaksi, kontrol manajemen sebagai sistem pendukung pengambilan keputusan.¹⁷

Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau dilingkungan sekitarnya organisasi. Informasi sendiri mengandung suatu arti yaitu data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang lebih memiliki arti yang dapat digunakan untuk pengambilan suatu keputusan.

2.2.4.1 Unsur-unsur Sistem Informasi

Untuk mendukung lancarnya suatu sistem informasi maka dibutuhkan beberapa unsur-unsur yang fungsinya vital di dalam sistem informasi yaitu.¹⁸

1. Masukan (*Input*)

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

2. Proses (*procces*)

¹⁷ Eko Nugroho, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta Andi, 2008), h.2.

¹⁸ Andri kristanto, *Perencanaan Sistem Informasi Dan aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2008), h.14.

Proses adalah kumpulan prosedur yang akan memanipulasi input yang kemudian akan di dalam bagian basis data dan kemudian akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima.

3. Keluaran (*output*)

Hasil dari input dan proses yang telah dilakukan apakah sesuai dengan tujuan atau tujuan dari terbentuknya sebuah sistem. Dari keluaran tersebut mengalami proses timbal balik (*feedback*) dan dapat dijadikan sebagai suatu evaluasi mendatang yang merupakan bagian dari input selanjutnya.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan.¹⁹ Sistem juga dapat diartikan sebagai jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Dengan demikian, sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerjasama serta membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut. Maksudnya dari suatu sistem adalah mencapai tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup sempit. Suatu sistem yang baik harus mempunyai tujuan dan sasaran yang tepat agar hal ini akan sangat menentukan dalam mendefinisikan masukan yang dibutuhkan sistem dan juga keluaran yang akan dihasilkan.

¹⁹Elizabet Yunarti Anggreni, *Pengantar sistem Informasi*, Edisi I (Yogyakarta: CV.Andi,2017), h.1.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan sekumpulan hal, kegiatan, elemen, atau subsistem yang saling bekerjasama atau saling berhubungan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

2.3.2 Informasi

Informasi adalah sekumpulan data/fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima.²⁰ Informasi mempunyai arti dan manfaat yang sangat relatif, tergantung dari pihak penerima dan pengguna informasi tersebut. Informasi akan menjadi berguna apabila objek yang menerima informasi membutuhkan informasi. Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi.

2.3.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.²¹ Penerapan sistem informasi di dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk memberikan dukungan informasi yang dibutuhkan. Sistem informasi juga membutuhkan unpan balik (Feedback) yaitu untuk dasar evaluasi dan perbaikan ditahap input berikutnya.

2.3.4 Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi adalah secara prinsip harus ada apabila satu usaha sudah memasuki langkah maju dengan menggunakan peralatan komputer sebagai alat bantu dalam pengolahan datanya. Sistem komputerisasi biasa disebut juga sebagai elemen-

²⁰Elizabet Yunarti Anggreni, *Pengantar sistem Informasi*, h.13.

²¹Elizabet Yunarti Anggreni, *Pengantar sistem Informasi*, h. 2.

elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktivitas dengan menggunakan komputer.

Menurut Donald.H.sanders dalam bukunya “*Computer Today*”, sebagaimana dikutip oleh Tata Sutabri bahwa Komputer adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan supaya secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya dan menghasilkan output dibawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi-instruksi program yang tersimpan di memori (stored program).²²

2.3.5 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²³ Jadi pelayanan pada dasarnya adalah bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain atau dapat dikatakan sebagai manfaat dari hasil karya yang bukan merupakan komoditi yang nyata, artinya hasilnya tidak dapat dilihat secara langsung.

2.3.6 Ibada Haji

Ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju kesuatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu

²²Tata Sutabri. *Sistem Informasi Manajemen*, h.96.

²³M.NurRianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* . h.123

tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.²⁴ Dengan kata lain, haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi makkah (*Ka'bah*) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta menghrapkan keridaan-Nya.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah Swt. dan mencapai rida-Nya.

Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, waktu, dan perbuatan. Jika tidak dilakukan pada tempat, waktu, dan tidak memenuhi ketentuannya, bukanlah haji. Makna yang dilakukan "di tempat tertentu" ialah sekitar ka'bah, arafah, muzdalifah dan Mina. Sedangkan makna "pada waktu tertentu" yaitu mulai tanggal 9 sampai 13 Zulhijjah setiap tahun.

Dalam menjalankan ibadah haji tentu ada syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan melaksanakan ibadah haji:

1. Beragama Islam
2. Baligh (Dewasa)
3. Berakal
4. Merdeka
5. Mampu.

²⁴Ahmad Thib Raya dan Siti Musda Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), h.227.

Rukun haji menurut jumhur ulama (mayoritas ulama), ada enam untuk rukun ibadah haji, diantaranya:

1. Ihram disertai dengan niat
2. Wukuf di Arafah
3. Thawaf di Baitullah
4. Sa'i antara Shafa dan Marwah
5. Bercukur untuk tahalul
6. Tertib

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, dalam haji jika terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar dam (denda) yang telah ditentukan. Haji memiliki lima kewajiban diantaranya:

1. Berpakaian ihram dari miqat
2. Bermalam di Muzdalifah
3. Melontar jumroh Aqabah
4. Bermalam di Mina
5. Melontar jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah
6. Thowaf Wada

2.3.6.1 Macam-Macam Haji

Ditinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara atau urutan pelaksanaannya.²⁵

²⁵ Zuhdi Halimi, Sejarah haji dan Manasik, (Malang: UIN MALIKI PRES, 2015), h.25.

1. Haji ifrad (menyendiri) Pelaksanaan ibadah haji disebut ifrad jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan Umroh dilaksanakan secara sendiri-sendiri, dengan mendahulukan ibadah haji.
2. Haji tamattu' (bersenang-senang) Pelaksanaan ibadah haji disebut Tamattu' jika seseorang melaksanakan umroh dan haji dibulan haji yang sama dengan mendahulukan ibadah umrah.
3. Haji Qiran (menggabungkan) Pelaksanaan ibadah Haji disebut Qiran jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan Umroh disatukan atau menyekaliguskan berihram untuk melaksanakan ibadah haji dan Umroh. Haji Qiran dilakukan dengan tetap berpakaian ihram sejak miqat makani dan melaksanakan semua rukun dan wajib haji sampai selesai, meskipun mungkin akan memakan waktu lama.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori dapat berhubungan langsung dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah penting. Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Yang bertitik fokus pada bagaimana meningkatkan pelayanan ibadah haji dengan sistem siskohat. karena Siskohat ini sangat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkait dengan pelayanan di bidang haji. Penelitian ini menjelaskan beberapa aspek yang dapat digambarkan melalui kerangka pikir sebagai pondasi inti serta dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini. Adapun kerangka pikir dalam penelitian sebagai berikut :

2.5 Bagan Kerangka Pikir

