

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Teori-Teori yang Terkait dengan Judul

##### 1. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang penerapan ide, konsep, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan sehingga memberikan dampak baik terhadap sikap seseorang. Implementasi juga dapat diartikan sebagai penerapan sesuatu yang memberikan efek atau dampak.<sup>1</sup>

Menurut Nurdin Usman, implementasi muncul dari adanya suatu kegiatan, tindakan, atau mekanisme yang sistematis, dan implementasi bukan hanya sekedar kegiatan, melainkan suatu kegiatan yang direncanakan untuk mencapai tujuan suatu kegiatan. Dalam hal ini, implementasi biasanya dilakukan setelah rencana kegiatan yang dianggap matang dan siap untuk diimplementasikan.<sup>2</sup> Menurut KBBI, implementasi berarti mengadopsi, menerapkan. Pada pertemuan kedua ini, proposal yang representatif adalah mencari formulir untuk mengimplementasikan hal-hal yang telah disepakati sebelumnya. Oleh karena itu, nilai implementasi adalah implementasi atau penerapan yang terkait dengan konsep kegiatan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Ripley dan Franklin, definisi penegakan kebijakan adalah bahwa penegakan kebijakan terjadi setelah undang-undang disahkan yang memberdayakan hasil aktual dari suatu program, manfaat, atau jenis kebijakan. Yang dimaksud dengan “implementasi kebijakan” mengacu pada tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pemerintah.

Menurut Van Meter dan Van Horn, ada enam variabel yang mempengaruhi efektivitas penegakan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, keterkaitan kelembagaan dan kegiatan penguatan,

---

<sup>1</sup> Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep, Karakteristik dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya) cet 1, 93.

<sup>2</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 70.

karakteristik pelaku pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, dan lokasi pelaksana.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan proses penerapan ide, konsep atau kebijakan yang mana proses pelaksanaan atau penerapannya dilakukan setelah tujuan serta sasaran atau perencanaan dari kegiatan tersebut sudah dianggap sempurna dan siap untuk dijalankan.

## 2. Sistem

### a. Pengertian Sistem

Setiap organisasi tentunya membutuhkan sistem informasi guna sebagai pengumpulan, penyimpanan, bahan perhatian serta sebagai penyalur informasi yang mana peran sistem informasi pada era milenial ini sangat penting dan wajib dimiliki setiap organisasi.

Sistem berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *Systeme* yang berarti suatu keseluruhan yang tersusun dari bagian-bagian serta hubungan langsung diantara komponen tersebut secara teratur. Adapun dalam Bahasa Indonesia arti sistem ialah cara, metode atau teknik. Arti sistem yang lain adalah suatu kesatuan yang terdiri dari elemen-elemen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>4</sup> Sistem juga diartikan sebagai suatu jaringan kerja yang saling berhubungan dan saling berinteraksi.<sup>5</sup>

Menurut pendapat lain sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan atau berhubungan guna untuk melakukan kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu.<sup>6</sup>

Dari uraian beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa elemen atau komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

---

<sup>3</sup>Eka Prameswari Devi dkk, "Implementasi SISKOHAT dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang", *Jurnal Respon Publik Vol. 15 No. 7 Tahun 2021*, 15.

<sup>4</sup>Adnan Buyung, Ermaya Astuti, *Jurnal Sistem Informasi Kaputama*, vol-1 No.02 Juli 2017.

<sup>5</sup>Hadion Wijoyo dkk, *Sistem Informasi Manajemen* (Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021), 11.

<sup>6</sup>Andi Kristanto, *Perancangan Sistem informasi dan Aplikasinya* ( Jogjakarta: Gava Media, 2008), 1.

Suatu sistem dinilai efektif dan punya nilai aplikatif yang tinggi apabila sistem tersebut memenuhi empat syarat yaitu: informasi valid, informasi signifikan, kegunaannya untuk pengambilan keputusan serta adanya hubungan dengan informasi yang lain.<sup>7</sup>

**b. Ciri-ciri sistem**

Ciri sistem dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Terdiri dari elemen-elemen yang sering berinteraksi
- 2) Mempunyai lingkungan luar
- 3) Mempunyai jalinan
- 4) Terdiri dari masukan, pengolahan dan keluaran (*input-process-output*).<sup>8</sup>

**c. Tujuan Sistem**

Tujuan keseluruhan dari sistem ini adalah untuk menghasilkan atau mencapai sesuatu yang bernilai yang pasti bernilai. Nilai bisa berupa bentuk atau ukuran.<sup>9</sup> Tujuan sistem juga dapat berupa tujuan organisasi kebutuhan organisasi permasalahan yang ada dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>10</sup>

**d. Karakteristik Sistem**

Sistem tersusun dari beberapa elemen yang saling berkaitan titik susunan tersebut disusun secara teratur untuk saling melengkapi elemen-elemen tersebut yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>11</sup> Karakteristik atau sesuatu yang mencirikan bahwa hal tersebut dapat dikatakan sistem adalah sebagai berikut:

1) **Komponen sistem**

Suatu sistem terbentuk adanya berbagai elemen-elemen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan titik subsistem merupakan bentuk dari komponen-komponen sistem tersebut.

---

<sup>7</sup>Zuhrotun Munawaroh dkk, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi*, jurnal ilmu dakwah, volume 35 nomor 2 Juli-Desember.

<sup>8</sup> Adnan Buyung, Ermaya Astuti, *Jurnal Sistem Informasi Kaputama*, vol-1 No.02 Juli 2017.

<sup>9</sup>Tatang M Arifin, *Pokok-pokok Teori Sistem* ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), 22

<sup>10</sup>Andi Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* (Jogyakarta: gava Media, 2008), 3.

<sup>11</sup>Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: PT Pustaka Binaman pressindo, 1999), 67.

- 2) Batasan sistem  
Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara elemen sistem dengan elemen yang lainnya atau disebut juga batasan dengan lingkungan luarnya.
- 3) Lingkungan luar sistem  
Lingkungan luar sistem dapat diketahui dari bentuk apapun yang berada di luar batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut. Hal ini bersifat menguntungkan atau disebut energi bagi sistem tersebut.
- 4) Penghubung sistem  
Penghubung sistem ialah media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lainnya.
- 5) Masukkan sistem (*input*)  
M masukkan sistem ialah energi yang dimasukkan dalam sistem masukan. Yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).
- 6) Keluaran sistem (*output*)  
Keluaran sistem berupa hasil dari energi yang diolah serta diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini menjadi masukan bagi subsistem yang lain.
- 7) Pengolahan sistem (*proses*)  
Suatu sistem mempunyai bagian pengolahan yang akan menambah masukan jadi keluaran.
- 8) Sasaran sistem (*objective*)  
Suatu sistem dikatakan berhasil apabila telah mencapai tujuan (*Goal*) atau sasaran (*objektif*). jika tidak ada tujuan maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.<sup>12</sup>

### 3. Informasi

#### a. Konsep Dasar Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi penerima. Informasi bersumber pada data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian nyata yang terjadi pada saat tertentu. Menurut Kusriani, informasi adalah data yang sudah

---

<sup>12</sup>Tata sutabri, *Sistem Informasi Manajemen* (Jogyakarta: Penerbit Andi, 2005), 11-12.

diolah menjadi bentuk yang berguna serta bermanfaat bagi pengguna dalam pengambilan keputusan atau mendukung sumber informasi.<sup>13</sup> Informasi juga berarti data yang sudah diolah dengan cara tertentu yang disesuaikan dengan bentuk yang diperlukan.<sup>14</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah suatu bentuk data yang diolah dengan kebutuhan penerima sehingga menjadi bentuk yang lebih berguna berkualitas serta bermanfaat bagi penerimanya.

#### **b. Kualitas Informasi**

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus:

- 1) Akurat, berarti informasi harus benar-benar nyata keasliannya dan tidak menyesatkan informasi serta informasi harus jelas maksudnya.
- 2) Tetap pada waktunya, informasi tidak boleh terlambat, dalam artian informasi yang datang harus tepat waktu.
- 3) Relevan, berarti informasi yang dibentuk harus ada unsur manfaat bagi penerima.

Nilai informasi ditentukan dari dua hal yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya dengan pengukuran yang dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*.<sup>15</sup> Sehingga nilai informasi didasarkan pada sepuluh sifat sebagai berikut:

- 1) Mudah didapat, yaitu mudah serta cepatnya informasi dapat diperoleh
- 2) Luas dan lengkap, yaitu lengkapnya keluaran dan volume informasi
- 3) Ketelitian, yaitu bebas dari kata salah atau kesalahan
- 4) Kecocokan, yaitu informasi memiliki hubungan dengan masalah yang dihadapi
- 5) Ketepatan waktu, yaitu informasi tersedia pada saat dibutuhkan
- 6) Kejelasan, yaitu informasi yang ada harus sangat jelas dan dapat dimengerti oleh penerima

<sup>13</sup> Jurnal j-clic vol 3 no 3 Desember 2016, 82.

<sup>14</sup>Zulkifli Alamsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2005). 5.

<sup>15</sup>Zainal Abidin, *Teori-teori Dasar Konsep Penggunaan Sistem* (Sukabumi: Cv Al-fath zumar), 2014), 77

- 7) Keluwesan, yaitu informasi dapat disesuaikan oleh beberapa penerima dalam pengambilan keputusan
- 8) Dapat dibuktikan, yaitu pemakai informasi dapat menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama
- 9) Tidak ada prasangka, yaitu informasi yang telah jadi tidak dapat diubah untuk mendapatkan keputusan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
- 10) Dapat diukur, yaitu keputusan dihasilkan dari informasi formal.<sup>16</sup>

#### 4. Sistem Informasi

##### a. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi terbentuk dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan dua hal tersebut. Sistem Informasi terdiri dari komponen-komponen organisasi yang dibuat manusia untuk mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan sistem informasi ialah memberi informasi bagi pengambilan keputusan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga.<sup>17</sup>

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam satu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolah transaksi harian atau pengolah data yang dimasukkan yang mendukung fungsi operasi organisasi yang sifatnya manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu.<sup>18</sup>

Nash dan Robert, mengatakan sistem informasi adalah kombinasi dari user atau orang, teknologi, media, prosedur dan juga pengendalian yang memiliki tujuan tertentu. Menurut Davis, Sistem Informasi adalah sebuah sistem yang menerima input data dan intruksi, mengolah data sesuai dengan intruksi serta mengeluarkan hasilnya. Menurut ahli lainnya, yaitu Stair & Reynolds mengatakan bahwa sistem informasi adalah suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu

---

<sup>16</sup> Rusdiana dan M. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 77-78.

<sup>17</sup> Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2008), 13.

<sup>18</sup> Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2012), 38.

sama lain yang mempunyai kemampuan mengumpulkan data, mengolah data, menyimpan data dan juga menyebarkan hasil data atau informasi yang mampu memberikan *feedback* untuk memenuhi tujuan organisasi.<sup>19</sup>

Dari beberapa uraian definisi sistem informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu perangkat yang terdiri dari elemen yang saling bekerja sama dalam tugasnya yaitu menerima data, mengolah data hingga menyajikan hasil data yang berbentuk informasi untuk penerima yang digunakan sebagai beberapa organisasi dalam mengambil keputusan permasalahan suatu organisasi tersebut.

**b. Komponen Sistem Informasi**

Sistem informasi tidak dapat berjalan sebagai mestinya apabila tidak ada komponen yang hadir sebagai penunjang kinerja sistem informasi. Adapun komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

1) Masukan (*Input*)

Komponen input ialah proses memasukan data ke dalam sistem informasi. Bahan yang dimasukkan meliputi beberapa dokumen, formulir dan file yang menjadi kebutuhan. Setelah melewati proses input, data tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi oleh sistem yang menjadikan bentuk hasil pencatatan, penyimpanan, pengujian dan pengkodean data.

2) Proses

Komponen proses dapat bekerja setelah adanya hasil dari proses masukan. Komponen ini berfungsi memproses data dengan melakukan perhitungan, penggabungan, pemutakhiran data dan lain sebagainya.

3) Keluaran

Komponen ini merupakan hasil dari kerja input dan proses yang sudah diolah menjadi informasi yang berguna bagi pengguna.

4) Teknologi

Komponen teknologi merupakan bagian sarana untuk memasukkan data, mengolah data dan menghasilkan

---

<sup>19</sup> Yosy dkk, *Sistem Informasi manajemen* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 83-84.

data. Penunjang komponen ini adalah perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia.

5) Basis Data

Komponen basis data merupakan kumpulan data-data yang saling berhubungan satu sama lain yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan diolah dengan perangkat lunak sehingga membentuk suatu bangunan data.

6) Kendali

Komponen kendali merupakan tindakan yang diambil secara keseluruhan untuk menjaga sistem informasi agar berjalan dengan lancar serta tidak ada gangguan. Komponen kendali merupakan komponen terpenting dalam sistem informasi sebab, secara keseluruhan sistem memiliki validasi dan integritas tinggi. Perlunya komponen kendali adalah sebagai *back up data* setiap melakukan *entry data*.<sup>20</sup>

## 5. Sistem Komputerisasi

Komputer dapat diartikan sebagai sebuah mesin dimana pengendaliannya dilakukan dengan perintah yang tersistem secara otomatis dalam melakukan sebuah rangkaian proses yang diurutkan secara logis. Urutan tersebut bisa diubah seketika oleh computer, sehingga komputer mampu menyelesaikan tugas lebih dari satu.<sup>21</sup> Menurut H Blismer dalam bukunya "*Komputer Annual*" mendefinisikan bahwa komputer merupakan sebuah alat yang mampu menerima *input* sesuai dengan program yang telah di setting, dan komputer juga bisa menyimpan hasil olahan serta menyediakan keluaran (*Output*) dalam bentuk informasi. Gordon B Davis mendefinisikan bahwa komputer merupakan alat hitung tipe khusus yang mempunyai sifat pasti. Donald H Sanders juga mendefinisikan bahwa komputer dapat dimengerti sebagai sistem elektronik untuk memanipulasi data yang tepat dan dirancang serta diorganisasikan otomatis menerima dan menyimpan data, proses dan hasil *output*

---

<sup>20</sup> Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2008), 14.

<sup>21</sup> Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 27.

dibawah pengawasan yang dapat tersimpan juga dalam memori (*stored program*).<sup>22</sup>

Komputer dapat diartikan sebagai mesin yang memiliki kendali dan sudah terprogram, yang dirancang sedemikian rupa guna melaksanakan serangkaian urutan perhitungan ataupun proses-proses yang telah diurutkan secara logis.

Dari beberapa uraian definisi komputer dapat disimpulkan bahwa komputer adalah suatu alat yang mempunyai keahlian olah data, memproses data dan dapat mengeluarkan data yang berbentuk informasi. Komputer juga mempunyai keahlian menyimpan data yang akan diolah serta hasil pengolahannya otomatis saling bekerja sama.

Dengan begitu, “Sistem komputerisasi” dapat didefinisikan sebagai sebuah rangkaian elemen yang terakit dalam menjalankan sebuah kegiatan dengan menggunakan sebuah komputer. Adapun elemen sistem komputerisasi terdiri dari perangkat keras “*Hardware*”, perangkat lunak “*Software*” dan pengguna “*Braiware*”. Sistem komputerisasi juga dapat disebut dengan sebuah kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data tersebut akan diolah menggunakan computer yang telah terprogram. Olah data dimulai dari perekaman data hingga percetakan laporan.<sup>23</sup>

Komponen perangkat keras computer ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian, diantaranya:

a. *Central Processing Unit* (CPU)

Komponen CPU merupakan inti/pusat dari sebuah komputer yang memiliki fungsi untuk melaksanakan kegiatan/aktifitas aritmatika dan logika, serta sebagai pengawas seluruh kegiatan sistem lainnya.

b. *Peralatan Input*

Input merupakan proses memasukkan data dengan menggunakan berbagai alat seperti; “*Card reader, Keyboard, Mouse, Joystick* dan *Scanner*”. Fungsi alat tersebut, yaitu berfungsi sebagai penyedia dalam memasukkan data/informasi yang ingin diproses computer.

---

<sup>22</sup> Tata sutabri, *Sistem Informasi Manajemen* (Jogyakarta: Penerbit Andi, 2005), 99-102.

<sup>23</sup> Arlina, *Desain*, <http://belajartanpa-buku-blogspot.com/pengertian-sistem-komputerisasi-2-Html>. Diakses pada 18 Desember 2021.

- c. *Peralatan Output*  
 Peralatan *output* peralatan keluaran yang menerima informasi dari komputer (CPU) dan mengubah menjadi bentuk yang dapat diterima atau dibaca oleh penerima. Alat *output* terdiri dari; terminal, printer, monitor serta alat pendukung lainnya.
- d. *Media Penyimpan*  
 Komponen media penyimpan mempunyai fungsi menyimpan data *input* atau *output* dari komputer. Kegunaan media penyimpan ini digunakan sebab memori yang ada pada komputer sangat terbatas. Macam media penyimpanan adalah sebagai berikut; pita magnetic, *disket*, *hardisk*, *magnetis drum*, *compac* dan lain sebagainya.
- Komponen perangkat lunak merupakan bagian terpenting dari suatu sistem komputerisasi setelah komponen pemakai. Tiga kategori perangkat lunak adalah sebagai berikut:
- a. *Sistem Operasi*  
 Sistem operasi diartikan sebagai sebuah kumpulan program computer yang berada di bagian penghubung antara hardware dengan software. Fungsi dari sistem operasi ini yaitu sebagai sistem akuntansi dan pengamanan, sebagai fasilitas perangkat lunak untuk program aplikasi, serta sebagai manajemen alokasi sumber daya sistem computer.
- b. *Program aplikasi*  
 Program ini dikembangkan dalam hal guna melakukan pemenuhan kebutuhan pemakai. Program aplikasi dapat diperoleh dari hasil pengembangan sendiri atau pembelian dari pemasok luar.
- c. *Bahasa komputer*  
 Bahasa komputer digunakan untuk menyederhanakan tugas para programmer. Bahasa-bahasa komputer dapat digolongkan sesuai generasinya. Generasi pertama yaitu ditulis dalam bahasa “mesin”, dan kemudian generasi kedua ditulis dengan Bahasa “*assembler*” yang harus dikonversi ke bentuk biner ketika mengolah data. Walaupun bahasa komputer generasi kedua panjang , tetapi kinerja kode program yang dijalankan dengan perangkat keras relatif cepat. Program generasi ketiga ditulis dengan bahasa “BASIC”, “COBOL”, “PASCAL” atau bahasa “C”.

Tenaga ahli termasuk sebuah komponen penunjang kesuksesan dalam system komputerisasi. Tanpa adanya tenaga ahli, maka sebagus apapun software dan hardware yang dimilikinya, maka proses tidak berjalan sesuai dengan maksimal. Tugas para tenaga ahli ialah bekerja guna mengelola sistem informasi yang basicnya komputer. Para tenaga ahli juga berperan sebagai programmer, analisis, spesialis jaringan operator, dan *database* administrator.<sup>24</sup>

## 6. Haji

### a. Pengertian Haji dan Kedudukannya dalam Islam

Haji menurut bahasa berarti berniat pergi, bermaksud atau menunjukkan suatu tempat tertentu. Perbuatan menuju Ka'bah untuk melakukan suatu pekerjaan. Haji menurut istilah, adalah perbuatan yang disengaja untuk mengunjungi Ka'bah guna mengerjakan rangkaian ibadah yang terdiri to'waf, sa'i, wukuf serta ibadah yang lain untuk memenuhi perintah Allah dan mengharap Ridhonya.<sup>25</sup> Haji juga dijelaskan oleh Fahrudin H.S yaitu Haji merupakan kesengajaan berkunjung atau menziarahi Ka'bah yang terletak di Masjidil Haram Makkah. Dengan memiliki niat untuk senantiasa beribadah haji, dimana haji ini merupakan rukun Islam yang kelima.<sup>26</sup>

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima atau wajib haji, sebagaimana dalam firman Allah dalam surat Ali Imron ayat 97<sup>27</sup>:

إِنَّ الَّذِينَ تَوَفَّيْتَهُمُ الْمَلَائِكَةُ طَالِمَى أَنْفُسِهِمْ قَالُوا فِيمَ كُنْتُمْ  
قَالُوا كُنَّا مُسْتَضْعَفِينَ فِي الْأَرْضِ قَالُوا أَلَمْ تَكُنْ أَرْضُ اللَّهِ

<sup>24</sup>Tata sutabri, *Sistem Informasi Manajemen* (Jogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 79.

<sup>25</sup>Tata sukayat, *Manajemen Haji dan Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis rekutama media, 2016), 4.

<sup>26</sup>Tata sukayat, *Manajemen Haji dan Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis rekutama media, 2016), 4.

<sup>27</sup>Zainal & Aminuddin, *Fiqh Ibadah*, 185-186.

وَسِعَةً فَتُهَاجِرُوا فِيهَا ۚ فَأُولَٰئِكَ مَأْوَاهُمْ جَهَنَّمُ وَسَاءَتْ

مَصِيرًا ﴿٦٧﴾

Artinya: “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”. (Ali Imron 97)

Sabda Rosululloh Saw:

شَهَادَةٌ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَ إِقَامُ الصَّلَاةِ ، وَ إِيتَاءُ  
الزَّكَاةِ ، وَ حَجَّ الْبَيْتِ ، وَ صَوْمَ رَمَضَانَ

Artinya: Islam itu ditegakkan diatas lima perkara: “bersaksi bahwa tiada Tuhan (yang patut disembah) kecuali Allah, mendirikan sholat, membayar zakat, mengerjakan haji ke Baitullah, dan berpuasa pada bulan Ramadhan”. (sepakat ahli hadist)

Umat muslim yang beribadah haji akan melewati dan melaksanakan rangkaian ritual mulai syarat dan kewajiban yang harus dilakukan dan juga memperhatikan larangan-larangan dalam berhaji.

Ibadah haji memiliki kedudukan yang sangat mulia disisi Allah, oleh karena itu, ibadah haji disebut sebagai puncak pengalaman rohani. Disebut demikian, sebab ibadah-ibadah lain terangkum ibadah haji. Sholat ada dalam haji, nilai puasa terdapat dalam haji, berkorban juga demikian dan seterusnya.

Meskipun kewajiban haji hanya sekali, dalam seumur hidup, namun menunaikannya harus dilakukan sesegera mungkin apabila kemampuan sudah dimiliki. Rosululloh bersabda yang artinya:<sup>28</sup>

<sup>28</sup>[https://nuansaislam.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=556:kedudukan-dan-motivasi-haji&catid=77:wawasan&Itemid=177](https://nuansaislam.com/index.php?option=com_content&view=article&id=556:kedudukan-dan-motivasi-haji&catid=77:wawasan&Itemid=177).

*“barang siapa yang ingin melaksanakan haji, hendaknya ia segera mengerjakannya. Karena mungkin akan terserang penyakit, tersesat atau terkurung kebutuhan”.* (Ibnu Majah)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa haji adalah perbuatan menyengaja mengunjungi ka'bah dengan alasan atau niatan menunaikan rangkaian ibadah haji dengan memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan guna sebagai wujud memenuhi perintahnya dan mengharap Ridhonya.

#### **b. Pelaksanaan Haji di Indonesia**

Pelaksanaan haji di Indonesia mengalami proses yang panjang. Ditandai dengan mulai sejak masuknya agama Islam di tanah air, dari masa penjajahan, masa orde lama, orde baru, reformasi hingga masa sekarang. Permasalahan serta lika-liku pelaksanaan haji di Indonesia berlangsung lama dan juga panjang, sehingga menjadikan sejarah perjalanan haji ini bahan kajian yang menarik untuk diteliti. Prosesi haji di Indonesia juga berlaku pada masa penjajahan Belanda yang dimana mereka tidak mengenal arti kewajiban yang harus dilakukan oleh umat muslim. Perubahan pelaksanaan haji di Indonesia yang dari abad kea bad ini mengalami perubahan yang lebih baik, mulai dari pengangkutan jamaah menggunakan kapal laut kepunyaan Belanda hingga pengangkutan jamaah haji dengan kapal milik pribumi.

Pelaksanaan haji menurut muslim Indonesia telah mendapatkan perhatian khusus pada masa kolonial hingga setelah kemerdekaan. Berbagai rintangan pelaksanaan haji pada saat penajahan cukup memakan waktu yang lama dengan medan yang tidak mulus serta bahaya yang sselalu mengancam nyawa, sebab sarana dan prasarana kapal tidak memenuhi standar operasional. Namun semua kendala dan rintangan tersebut tidak menjadi penghalang bagi mereka demi memenuhi panggilan dan mencari ridho sang *Ilahi robbi*.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Zubaedi, *Analisis Problematika Manajemen*, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UIN Bengkulu. Diakses pada tanggal 19 Desember 2021.

**c. Hikmah Melaksanakan Haji**

Hikmah melaksanakan ibadah haji diantaranya yaitu:

- 1) Hikmah dari mengenakan kain ihrom menandakan bahwa manusia itu haruslah menahan hawa nafsu dan menghadap diri kepada Allah.
- 2) Memperkuat iman dan takwa kepada Allah yang Maha Agung, sebab dalam ibadah haji tersebut diliputi dengan rasa penuh kekhushyuan
- 3) Ibadah haji mampu menambah kuat jiwa tauhid yang tinggi
- 4) Sikap mental dan akhlaq akan terbentuk setelah melaksanakan ibadah haji dengan sungguh-sungguh
- 5) Ibadah haji merupakan pernyataan umat muslim bahwa mereka mempunyai persamaan akidah
- 6) Ibadah haji merupakan simbol kesatuan dan persatuan umat islam di berbagai penjuru dunia, sebab jamaah atau peserta berasal dari berbagai negara
- 7) Memperkuat fisik dan mental seseorang, karena untuk beribadah haji itu membutuhkan biaya yang besar dan membutuhkan kesabaran.
- 8) Menumbuhkan semangat berkorban, sebab ibadah haji harus rela berkorban harta benda, jiwa, tenaga dan waktu untuk melaksanakan berbagai rangkaian kegiatan ibadah haji
- 9) Ibadah haji dimanfaatkan untuk membina persatuan dan kesatuan antar umat islam seluruh dunia.<sup>30</sup>

**7. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)**

**a. Pengertian SISKOHAT**

Siskohat merupakan sistem pelayanan serta informasi penyelenggaraan ibadah haji.<sup>31</sup> Siskohat dapat berarti sebagai suatu sistem layanan online dan Real Time antara Bank penyelenggara penerima setoran (bps-bpih) ibadah haji, kantor wilayah kabupaten Kudus dengan host pusat komputer RI guna sebagai

---

<sup>30</sup> Zulkifli, *Rambu-Rambu Fiqih Ibadah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), 228-228.

<sup>31</sup>Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Haji reguler bab 1 ketentuan umum pasal 1 titik poin 14.

penyimpanan seluruh data dari calon jamaah haji pusat yang berada di Jakarta.<sup>32</sup>

#### b. Sejarah SSKOHAT

Ibadah haji diselenggarakan di Indonesia yang didasari hukum berupa undang-undang haji. Penyelenggaraan ibadah haji telah mengembangkan sistem pendataan sebuah layanan haji dengan melalui teknologi dan informasi dari Tanah Air dan Arab Saudi.

Lahirnya penggunaan media computer ini, ditandai dengan sulitnya pemerintah dalam melakukan proses pendataan dan penginformasian jumlah haji yang wafat akibat dari peristiwa Musa'im pada tahun 1990. Pada peristiwa tersebut menewaskan 631 jamaah haji asal Indonesia. Tahun 1995 terjadi *over quota*, yang menimbulkan *waiting list* bagi pemberangkatan calon jamaah haji tahun berikutnya. Pada saat itu proses pendaftaran haji masih dilakukan dengan cara manual dan hal ini tidak memberikan kepastian dan rasa adil bagi setiap jamaah yang sudah masuk daftar tunggu pemberangkatan haji. Sistem yang digunakan ketika itu ialah pengadopsian sistem yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang bermodel *reservation control* untuk memperoleh *seat* pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Dan saat ini, pemerintah sudah menyediakan layanan pendaftaran haji basis computer yang dikenal sebagai "SSKOHAT".

SSKOHAT dibentuk sebab ada aturan baru dari Arab Saudi yang membatasi kuota pemberangkatan haji sehingga SSKOHAT didesain sebagai pengolah data jamaah yang menghasilkan masa tunggu yang adil. Pembentukan SSKOHAT dimulai 2008 dengan nama sistem MOKA.<sup>33</sup>

Tahun 1995-1996, pemerintah menggunakan "*main sytem*" milik Garuda Indonesia sebagai *host* "SSKOHAT" yang telah tersambung di berbagai Bank Penerima Setoran (BPS), seperti Bank BRI, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia dan bank-bank lainnya.. Sistem tersebut

---

<sup>32</sup>Zulfa dkk, jurnal manajemen dakwah volume 2 Nomor 2 Tahun 2017), 13-152.

<sup>33</sup>Saifurrohman oleh penulis, 24 Januari 2022, wawancara 1, transkrip.

memiliki fungsi melayani pendaftaran haji yang dimonitor dengan *online* dan *real time* dari kantor cabang bank-bank tersebut.

Di tahun 1996, Kemenag mulai membangun *host* sendiri untuk SISKOHAT yang tersambung dengan BPS BPIH untuk input data calon jamaah haji. Jaringan yang tersambung saat ini meliputi 24 BPS BPIH, lalu 12 embarkasi, 33 Kantor Wilayah Agama Provinsi dan 246 kantor Kementerian Agama Kab sekaligus kantor staf teknis urusan haji Arab Saudi.

Pada tahun 1999 SISKOHAT mulai pengembangan pada Kandepag Kab/ Kota yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan yang dimulai tahun 2006 sebanyak 41 kantor Kemenag Kab/ Kota, 2008 sebanyak 120 Kantor Kemenag Kab/Kota, 2009 sebanyak 85 Kantor Kemenag kab/ Kota, hingga tahun 2009 telah terpasang 246 Kantor Kemenag Kab/ Kota dari 469 kantor Kemenag kab/ kota. Sisanya sebanyak 223 kab/kota yang dilengkapi dengan *biometric systm* akan dibuat tahun 2010. Seperti yang diketahui, dari 246 kab/kota yang sudah terpasang SISKOHAT, sebanyak 85 kab/kota memiliki *biometric system*. Sisanya sebanyak 161 akan di-*upgrade* dengan *biometric system*.<sup>34</sup>

### c. Tujuan dibentuknya SISKOHAT

Tujuan dibentuknya SISKOHAT adalah sebagai berikut:

- 1) Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat memahami kebijakan pemerintah tentang pembinaan dan penyelenggaraan haji di Indonesia dan di Arab Saudi.
- 2) Sebagai pelayanan informasi yang berkaitan dengan haji kepada calon jamaah haji serta masyarakat khalayak umum.
- 3) Sebagai pelayanan informasi secara professional sehingga informasi yang disampaikan berupa informasi yang tepat, cepat dan akurat.
- 4) Sebagai penambahan tingkat wawasan serta pengetahuan calon jamaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta jamaah haji yang berwawasan dan mandiri.

---

<sup>34</sup>Saifurrohman oleh penulis, 24 Januari 2022, wawancara 1, transkrip.

- 5) Sebagai akses informasi calon jamaah haji yang berkaitan dengan data tentang perhajian
- 6) Calon jamaah haji bisa mengetahui program yang sedang berlangsung yang berkaitan dengan persiapan haji di Indonesia ataupun Arab Saudi.
- 7) Sebagai tempat pertukaran berita perhajian antar pusat informasi haji yang ada di wilayah kota, provinsi dan informasi pusat.
- 8) Sebagai bahan kebijakan oleh para pemimpin dak sektor yang terkait dalam kelancaran haji.<sup>35</sup>

**d. Prasarana, Tugas dan Fungsi SISKOHAT**

SISKOHAT memiliki dua era prasarana yaitu, era komputer PC (Personal computer) dan era komputer mini (mesin AS/400). SISKOHAT dikendalikan oleh Host atau pengendali utama suatu jaringan yang mana proses pengolahan data berlangsung memakai CDP (*Centralized Data Process*) yang berarti proses dan support sistem komputer terpusat di satu tempat.

Tugas SISKOHAT ialah melaksanakan pengelolaan sistem jaringan, pengembangan data base haji serta pelayanan informasi haji. Dengan adanya tugas pokok SISKOHAT di atas berdampak pada kemudahan pendaftaran haji bagi seseorang yang hendak menunaikan ibadah haji.

Selain tugas SISKOHAT yang mempermudah pelayanan ibadah haji, SISKOHAT juga mempunyai fungsi sebagai berikut dijelaskan:

- a. Pelaksanaan pengelolaan sistem juga jaringan, menyiapkan pengelolaan sistem jaringan sistem informasi haji terpadu
- b. Pelaksanaan pengembangan *database* haji, menyiapkan pengelolaan dan pengembangan *database* haji.
- c. Pelaksanaan pelayanan informasi haji, menyiapkan pelayanan informasi haji.<sup>36</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa SISKOHAT hadir guna memberikan kemudahan serta kecepatan dan keefektivan pelayanan, pengendalian

---

<sup>35</sup>Sumber Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus tahun 2022.

<sup>36</sup> Tata sukayat, *Manajemen Haji dan Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis rekayasa media, 2016), 96.

pendaftaran serta penyetoran lunas BPIH dan dapat diketahui juga nomor porsi calon jamaah yang diurutkan secara sistem oleh SISKOHAT.

## 8. Ruang Lingkup Pelayanan

### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan dalam arti umum diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan manusia merupakan suatu rasa yang muncul secara tidak sengaja dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala keperluan dalam hidupnya.

Pelayanan menurut Gronroos, pelayanan merupakan serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>37</sup>

Pelayanan dalam hal ini merupakan pelayanan publik, dimana arti pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan pemerintah kepada warga yang secara langsung melalui sektor public atau melalui ketentuan penganggaran pelayanan sector swasta.<sup>38</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas yang diberikan secara langsung oleh pemerintah yang tanggung jawabnya kepada publik sesuai kebutuhan yang diperlukan warga.

### b. Bentuk-bentuk pelayanan

Terdapat tiga jenis bentuk pelayanan yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

#### 1) Pelayanan lisan

Pelayanan lisan adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung guna untuk pemberian penjelasan kepada orang yang dilayani dengan syarat pelaku pelayanan harus benar-benar memahami masalah yang termasuk dalam bidang atau tugasnya.

---

<sup>37</sup>Ratminto & Atik winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2

<sup>38</sup>Nurman Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan* (Depok: Prenada Media Group, 2008), 1.

## 2) Pelayanan tulisan

Pelayanan tulisan merupakan pelayanan jarak jauh kepada pihak yang dilayani yang disebabkan dengan terbatasnya biaya untuk datang ke tempat pelayanan. Pelayanan tulisan sangat berperan di era globalisasi seperti saat ini serta pelayanan yang cukup efisien. Hal yang perlu diperhatikan saat pelayanan tulisan adalah faktor kecepatan baik dalam pengelolaan masalah ataupun dalam proses penyelesaian masalah agar dapat memuaskan pihak yang dilayani.

## 3) Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan yang tidak hanya diberikan secara langsung atau tulisan. Oleh sebab itu pelayanan ini memerlukan keahlian yang khusus karena sangat menentukan terhadap hasil akhirnya. Faktor yang harus dikuasai ialah kecepatan dalam pelayanan pengerjaan disertai kualitas hasil yang memadai.<sup>39</sup>

**c. Prinsip pelayanan publik**

Prinsip pelayanan publik haruslah dilandaskan pada standar, pola dan penyelenggara biaya, penyelesaian pengaduan sengketa penyelesaian kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, serta evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip dari pelayanan publik yang perlu dijalankan oleh pimpinan lembaga, diantaranya:

- 1) Konsensus, yaitu kesepakatan bersama antara komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada lembaga yang saling berkaitan.
- 2) Kesederhanaan, yaitu prosedur yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sehingga tidak membutuhkan waktu lama.
- 3) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan yang disediakan terasa nyaman, bersih tertib dan teratur yang dilengkapi fasilitas toilet, tempat ibadah, parkir dan lain sebagainya.
- 4) Terbuka, artinya semua masyarakat umum dapat mengakses.

---

<sup>39</sup>Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel bahan ajar mata kuliah *Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 2 Januari 2022, 2

- 5) Keamanan, yaitu pelayanan publik yang memberikan kesan nyaman dan kepastian hukum terhadap pihak yang terkait.
- 6) Tanggung jawab, artinya pimpinan dalam pelayanan public atau pegawai dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan public terhadap pihak yang dilayani.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan public
- 8) Kemudahan akses, yaitu strategisnya lokasi tempat layanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah, serta dapat memanfaatkan teknologi yang ada.
- 9) Nyata, yaitu punya waktu, ruang serta syarat maupun prosedur yang menjadi pedoman.
- 10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- 11) Bertahap, berarti mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.<sup>40</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian dalam skripsi ini tidak lupa berpedoman pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, guna memperkuat data penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang diambil oleh peneliti:

Penelitian Mutmainnah (2011) jenjang pendidikan S1 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan berjudul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia”. Metode yang diambil ialah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasan penelitian terdahulu tentang Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kementerian Republik Indonesia. Letak persamaan dengan penelitian sekarang ialah sama-sama membahas penerapan SISKOHAT. Dan yang menjadi pembeda ialah objek atau letak tempat penelitian.

Penelitian Ahmad Faqih Maulidi (2020) jenjang pendidikan S1 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu

---

<sup>40</sup>Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan* (Jakarta: 2009), 18.

Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia”. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mana Kementerian Agama RI sebagai objek penelitian. Pembahasan yang dibahas ialah tingkat efektivitas penerapan SISKOHAT serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat SISKOHAT dalam pelayanan jamaah haji. Letak persamaan terdapat pada bagian yang saling membahas penggunaan SISKOHAT. Adapun letak perbedaan ialah penelitian terdahulu membahas tingkat efektifitas SISKOHAT, sedangkan penelitian sekarang membahas implementasi SISKOHAT.

Penelitian Muhammad Handika Saputra (2018) Jenjang Pendidikan S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam UIN Raden Intan Lampung dengan judul skripsi “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017”. Metode yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas implementasi. Adapun yang menjadi letak perbedaan hanyalah fokus penelitian yang dimana penelitian terdahulu fokus pada fungsi manajemen pelayanan, sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dapat didefinisikan sebagai sebuah uraian ringkas terkait dengan teori yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.<sup>41</sup> Berikut adalah gambaran alur kerangka berpikir terkait dengan “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus”.

---

<sup>41</sup>Cik hasan Bisri, *Penuntun, Penyusun Rencana penelitian dan Penulisan Skripsi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2001), 43.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

