

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI
TERHADAP PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI



OLEH :

**FERIZQA ABDATILLAH
NIM. 20205019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024**

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI
TERHADAP PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S1)

Oleh :

**FERIZQA ABDATILLAH
NIM. 20205019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI
TERHADAP PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEDIRI**

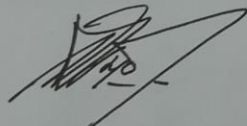
SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**FERIZQA ABDATILLAH
20205019**

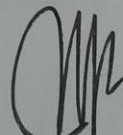
Skripsi oleh Ferizqa Abdatillah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Kediri, 20 Mei 2024
Pembimbing I



Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I
NIP. 198808232015031008

Kediri, 20 Mei 2024
Pembimbing II



Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP.199001042018011003

NOTA KONSULTAN

Kediri, 20 Mei 2024

Nomor : -
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada

Yth. Bapak/ Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07–Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi Permintaan Bapak/Ibu Ketua untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Ferizqa Abdatillah

Nim : 20205019

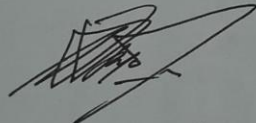
Judul : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu
(SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji
Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat bahwa
skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir
Sarjana Strata Satu (S-I). Bersama ini terlampir satu berkas naskah
skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat
diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas Perhatian Bapak/Ibu Penulis
ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Kediri, 20 Mei 2024
Pembimbing I



Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I
NIP. 198808232015031008

Kediri, 20 Mei 2024
Pembimbing II



Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP.199001042018011003

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHA) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI
TERHADAP PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEDIRI

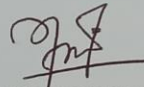
FERIZQA ABDATILLAH
20205019

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri

Pada tanggal 20 Mei 2024

Tim Penguji

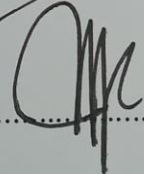
1. Penguji Utama
Dr. H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I
NIP. 197701302005011007

(.....


2. Penguji I
Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I
NIP. 198808232015031008

(.....


3. Penguji II
Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP. 199001042018011003

(.....


Kediri, 20 Mei 2024
Dekan Fakultas Tarbiyah

Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd
NIP. 197004121994032006

HALAMAN MOTTO

*Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja prosesnya.
Lebarkan rasa sabar itu lagi. Semua impian anda, mungkin tidak selalu
berjalan dengan lancar tetapi hasilnya akan diceritakan lagi nanti.*

(Buku Karya Boy Candra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil' Alamin Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah menunjukkan jalan kebenaran dan Sang Tauladanan bagi seluruh umat islam. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, ku persembahkan karya ini untuk orang- orang terkasih :

1. Ibu Umi Irawati, selaku orang tua ku yang telah memberikan setiap do'a, dukungan dan kasih sayang, serta nasehat-nasehat yang tak henti diberikan demi kesuksesanku.
2. Dan segenap semua keluarga besar ku yang telah memberikan supportnya dan setiap doa-doanya.
3. Bapak Addin Arsyadana, M.Pd.I dan Bapak Nurul Hudha Purnomo, M.Pd selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing proses awal penulisan sampai selesai.
4. Untuk Kepala seksi PHU Abdul Kholiq Nawawi M,Pd.I dan para pegawainya, dan segenap jajaran Kementrian Agama Kabupaten Kediri yang telah berkenan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Alimun Karim U.N.A, Siti Nur Cholifah, Siti Mauridatul. K, Yusrinamaula N.F yang selalu memberikan dorongan semangat dan selalu memberikan motivasi dan keceriaan setiap kali bertemu.
6. Diriku sendiri dan seluruh teman-teman khususnya sahabat semprotulation yang telah mendoakan untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferizqa Abdatillah

NIM : 20205019

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan saya bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, adapun kutipan yang ada dalam penyusunan skripsi ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari perbuatan plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Mei 2024
Yang membuat pernyataan



Ferizqa Abdatillah

ABSTRAK

Ferizqa Abdatillah : 20205019, Dosen Pembimbing Dr. Addin Arsyadana, M.Pd. I, dan Nurul Hudha Purnomo, M.Pd, *Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci: Penerapan (SISKOHAT), Pelayanan Penyelenggara Haji, dan Kepuasan Jama'ah Haji.

Penelitian ini membahas mengenai Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Wujud Pelayanan yang diberikan dari penerapan Siskohat di kementerian agama kabupaten kediri. (2) Efektivitas dari penerapan Siskohat di kementerian agama kabupaten kediri. (3) Hambatan dari penerapan Siskohat di kementerian agama kabupaten kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), dan Pegawainya. Analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri meliputi tiga aspek yakni: (1) Wujud penerapan dari system informasi komputerisasi haji terpadu siskohat di kementerian agama meliputi pendaftaran haji, pembatalan haji, dan pelimpahan porsi haji jama'ah. (2) Efektivitas penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu siskohat, indikator dari efektivitas keberhasilan penerapan siskohat ada kecanggihan sistem, signifikansi informasi, fasilitas dan sarana sistem informasi, dan adanya peran *stakeholder*. (3) Hambatan dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu siskohat di kementerian agama kabupaten kediri, diantaranya faktor penghambat dari penerapan siskohat meliputi masih ada jama'ah yang belum mengerti mengenai tata cara pendaftaran haji, kesalahan BPS-BPIH dalam *entry* jama'ah, kesalahan ejaan nama pendaftar calon jama'ah haji, ada jama'ah yang membatalkan pendaftaran namun belum melakukan mutasi rekening konvensional ke rekening syariah, dan terjadinya jaringan *error*.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur senantiasa penulis haturkan Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa ada dorongan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik, moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada mereka yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN KEDIRI.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN KEDIRI.
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I, selaku ketua kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN KEDIRI.
4. Bapak Addin Asyadana, M.Pd.I dan Bapak Nurul Hudha Purnomo, M.Pd, selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Orangtua ku yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan pendidikan.

6. Teman - teman khususnya Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi dan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat dan semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 20 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA KONSULTAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
C. Pengertian Penerapan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
E. Pengertian Kepuasan Jama'ah	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kehadiran Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

- E. Instrumen Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
- G. Pengecekan Keabsahan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

- A. Paparan Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Wujud Penerapan Pelayanan SISKOHAT Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Efektivitas Penerapan SISKOHAT Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Faktor Penghambat dari Penerapan SISKOHAT Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri ..**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PEMBAHASAN

- A. Analysis Wujud Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri**Error! Bookmark not defined.**
- B. Analysis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri**Error! Bookmark not defined.**
- C. Analysis Hambatan dan Solusi Dari Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara di Kementerian Agama Kabupaten Kediri **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
- DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN-LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**
- DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data dan Sumber Data.....	53
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Ruang Pelayanan Siskohat	60
Gambar 4.2 Data Pendaftaran Haji 2016-2022.....	61
Gambar 4.3 Data Pembatalan Haji 2016-2022.....	61
Gambar 4.4 Ketentuan dalam Haji.....	64
Gambar 4.5 Fitur fitur Menu Siskohat.....	65
Gambar 4.6 Pegawai ketika Melayani Calon Jamaah Haji.....	70
Gambar 4.7 Berkas berkas Calon Jamaah Haji.....	73
Gambar 4.8 Ruang Pelayanan Konsultasi Penyelenggara Haji.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.