

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah, kewajibannya. Sebagaimana telah dijelaskan ALLAH SWT di Q.s Ali Imran Ayat 97.

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah merupakan tugas Nasional yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, sebagaimana telah diubah undang-undang Nomor 34 tahun 2009, yang terus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syari'ah.

Sebagaimana dalam penyelenggara ibadah haji itu sendiri, harus meliputi suatu perencanaan dan kebijakan yang telah di tetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan maupun katering, menyiapkan transportasi haji, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan

paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksanaan operasional haji.

Dalam hal pendaftaran ibadah haji itu sendiri, melalui Siskohat atau Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang dioperasikan secara bersambung (online) dengan bank penerima setoran ONH, sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian kepada pendaftar calon jama'ah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji dan di buktikan oleh bukti setoran ONH yang dicetak secara otomatis oleh Bank Penerima Setoran (BPS) ONH/BPH pada saat itu calon jama'ah haji memperoleh 3 nomer porsi dari siskohat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan pendataan dan informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, baik untuk kepentingan manajemen jamaah haji maupun masyarakat lainnya.

Pendaftar haji dibuka sepanjang tahun secara *real time* dan *online* melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat). Prinsip yang diterapkan adalah *first come first served* sesuai nomer porsi. Artinya siapa yang mendaftar lebih dulu akan memperoleh pelayanan pemberangkatan lebih awal. Disamping itu Siskohat mampu memberikan percepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administasi dan dokumen sampai masa operasional di Embarkasi dan Arab Saudi.

Dengan adanya berbagai permasalahan yang ada dilapangan bahwa pemerintah merupakan penanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji kurang maksimal dalam menetapkan dan melakukan langkah-langkah antisipasi.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pengelolaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam melakukan analisa kualitas sistem Siskohat terhadap kepuasan pengguna , diperlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang *valid* dan *reliable* dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*) 4.1 dengan domain ME(*Monitor and Evaluated*).

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul :

**“Analisa Kualitas Sistem Informasi Siskohat Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah Pada Kemantrian Agama Kota Solok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan *Framework* COBIT”**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berikut beberapa perumusan masalah yang disusun dalam laporan adalah:

1. Bagaimana menganalisa kualitas Siskohat (sistem informasi dan komputerasi haji terpadu) pelayanan pendaftaran haji dan umrah pada kementrian agama kota Solok terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.1?
2. Bagaimana penerapan COBIT 4.1 dalam menganalisa kualitas Siskohat (sistem informasi dan komputerasi haji terpadu) pelayanan pendaftaran haji dan umrah terhadap kepuasan pengguna pada kementrian agama kota Solok?

3. Apakah Siskohat (sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu) yang digunakan saat ini sudah bekerja sesuai dengan yang diharapkan?
4. Bagaimana cara mengelola Siskohat (sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu) pelayanan pendaftaran haji dan umrah terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.1?

### **1.3. Hipotesa**

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesa, yaitu :

1. Dengan adanya analisa kualitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan Haji dan Umrah pada kementrian agama kota Solok terhadap kepuasan pengguna menggunakan *Framework* COBIT 4.1.
2. Dengan adanya penerapan *Framework* COBIT 4.1 dalam menganalisa kualitas Siskohat (sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu) pelayanan pendaftaran haji dan umrah terhadap kepuasan pengguna pada Kemenag kota Solok diharapkan dapat meminimalisir permasalahan yang timbul dengan cepat.
3. Dengan adanya analisa kualitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dapat meningkatkan kualitas sistem sesuai yang diharapkan.

4. Dengan penerapan *Framework* COBIT 4.1 pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) diharapkan dapat mengelola siskohat dengan baik dan dapat menghasilkan suatu rekomendasi level pengelolaan teknologi informasi pada Kemenag kota Solok.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan , maka perlu ditetapkan batasan terhadap sistem penulisan, adapun batasan dari penulisan yaitu:

1. Dalam proses Analisa Sistem Informasi mengacu pada standar *Framework* COBIT 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluate*)
2. Data yang digunakan dalam analisa kualitas dan pembahasan masalah adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner.
3. Objek penelitian adalah kemenag kota Solok
4. Merancang dan menguji Program perhitungan kuesioner cobit 4.1 domain me menggunakan bahasa pemograman php dan database my sql.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisa kualitas Siskohat pelayanan pendaftaran haji dan umrah terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kerangka kerja COBIT 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluate*)
2. Merancang dan menguji aplikasi analisa kualitas Siskohat pelayanan pendaftaran haji dan umrah menggunakan *Framework* COBIT 4.1.

3. Aplikasi dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman Php dan Database MySql.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dalam pengukuran kualitas Siskohat pada Kementrian Agama kota Solok.

2. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer dan dapat menambah pengalaman peneliti dalam menganalisis suatu sistem serta perhitungan data kuesioner.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.7. Tinjauan Umum Penelitian**

### **1.7.1 Sejarah Kemenag Kota Solok**

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius. Hal tersebut tercermin baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan bernegara. Kegiatan keagamaan baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan.

Semangat keagamaan tersebut, tercermin pula dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen-dokumen kenegaraan tentang falsafah negara Pancasila, UUD 1945, GBHN, dan buku Repelita serta memberi jiwa dan warna pada pidato-pidato kenegaraan.

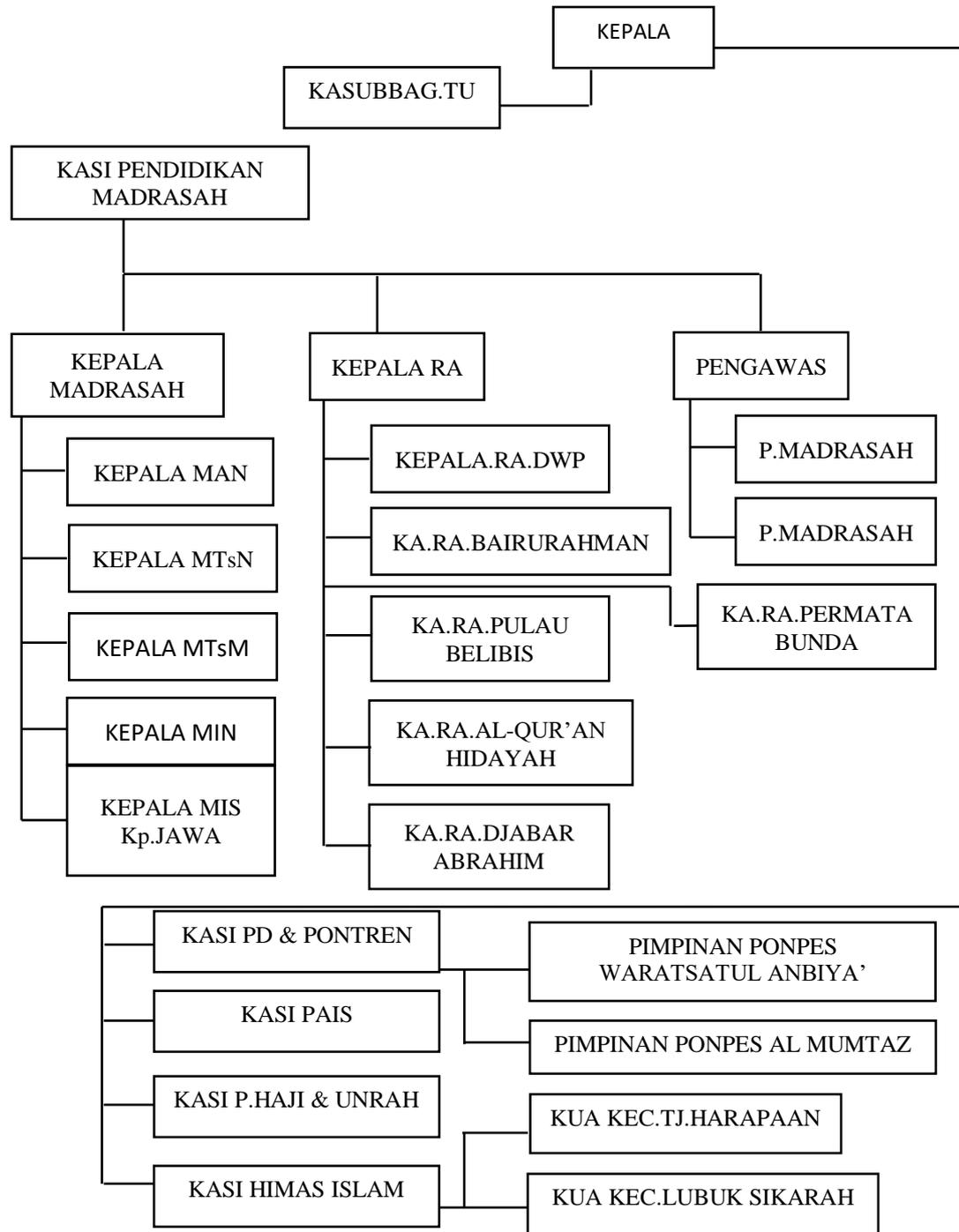
Secara filosofis, sosio politis dan historis agama bagi bangsa Indonesia sudah berurat dan berakar dalam kehidupan bangsa. Itulah sebabnya para tokoh dan pemuka agama selalu tampil sebagai pelopor pergerakan dan perjuangan kemerdekaan baik melalui partai politik maupun sarana lainnya. Perjuangan gerakan kemerdekaan tersebut melalui jalan yang panjang sejak jaman kolonial Belanda sampai kalahnya Jepang pada Perang Dunia ke II. Kemerdekaan Indonesia diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama menjadi lebih kokoh dengan ditetapkannya Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara dan UUD 1945.

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dari sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberi makna rohaniah terhadap kemajuankemajuan yang akan dicapai. Berdirinya Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa Indonesia tersebut di atas juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabaran ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan juridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 BAB E pasal 29 tentang Agama ayat 1 dan 2:

1. Negara berdasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa;

2. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu. Dengan demikian agama telah menjadi bagian dari sistem kenegaraan sebagai hasil konsensus nasional dan konvensi dalam praktik kenegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

## 1.7.2 Struktur Organisasi



### **1.7.3 Visi dan Misi Kemenag Kota Solok**

#### **1. Visi**

Terwujudnya masyarakat kota Solok yang taat beragama, maju, sejahtera, cerdas, dan saling menghormati antar pemeluk agama dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

#### **2. Misi**

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan kualitas RA, Madrasah, pendidikan Agama dan pendidikan keagamaan masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah Haji.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan beribawa.