



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi berkembang dengan pesat, terlebih lagi dengan munculnya internet. Perkembangan teknologi informasi yang disertai dengan dukungan internet ini salah satunya adalah adanya situs layanan *website* yang telah menawarkan kemudahan-kemudahan dalam penggunaannya, diantaranya melakukan transfer tukar menukar data, *sharing*, dan hal-hal lain yang sebelumnya sangat sulit dilakukan. *Website* dapat menjadi media komunikasi yang mampu memenuhi kebutuhan informasi yang akurat, *realtime*, dan juga berguna untuk pengambilan keputusan untuk masa sekarang ataupun masa yang akan datang. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi ini juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja dan pelayanan dari suatu perusahaan, organisasi, maupun badan instansi swasta atau pemerintahan.

Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Agama RI. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan dan bimbingan di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini memiliki sebuah sistem untuk mendukung proses kerja yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

SISKOHAT pada tingkat provinsi merupakan sistem yang berguna untuk memonitor jemaah haji mulai dari pendaftaran jemaah haji khusus, pemberangkatan hingga pemulangan jemaah haji yang meliputi pengelompokan jemaah dan penunjukan pembimbing haji, pelunasan BPIH, penerbangan, mengawasi perkembangan jemaah haji di Arab, validasi data, paspor jemaah, dan pembatalan. Sedangkan SISKOHAT pada tingkat Kabupaten atau Kota berguna untuk pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler kemudian mengirimkan laporan setiap bulannya kepada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Provinsi. Adapun alasan pembuatan SISKOHAT adalah sebagai salah satu kebijakan teknis perhajian tahun 1992 tentang penggunaan komputer dalam usaha meningkatkan pelayanan pengolahan data dan informasi haji. Hal ini dikarenakan meningkatnya jemaah haji dari tahun ke tahun yang jumlahnya ribuan sehingga terjadi masalah berupa sulitnya pendataan, kesalahan data, kehilangan data, sulitnya memonitor penyelenggaraan haji serta proses pendaftaran yang rumit dan lama, maka dibentuklah suatu sistem komputerisasi haji yang disebut dengan SISKOHAT. Sehingga, tujuan dari SISKOHAT ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan data dan informasi haji secara cepat dan tepat kepada jemaah dengan memanfaatkan sistem. (Departemen Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2000)

SISKOHAT pada Provinsi Riau ini dikembangkan sejak tahun 2010 hingga saat ini yaitu mulai dari SISKOHAT Generasi 1 (Gen 1) tahun 2010, dan versi *web* yang merupakan SISKOHAT Generasi 2 (Gen 2) tahun 2014 sehingga sudah 5 tahun sistem ini dikembangkan. SISKOHAT Gen 2 yang diterapkan pada tingkat provinsi ini memiliki fungsi-fungsi seperti pendaftaran haji plus, validasi atau pemeriksaan dokumen haji, pembatalan haji, monitoring (jumlah jemaah haji, jumlah pendaftaran calon jemaah haji perhari, dsb). Sedangkan SISKOHAT pada tingkat kabupaten dan kota berguna untuk proses pelayanan calon jemaah haji reguler yang akan mendaftar. Akan tetapi, belum semua daerah yang menerapkan SISKOHAT Gen 2 ini dikarenakan masih memilih untuk menggunakan SISKOHAT Gen 1 selama fungsi dari biometriknya masih bagus. Bidang Penyelenggaraan Haji dan umrah Kota Pekanbaru adalah percontohan bagi daerah lain dan telah menerapkan SISKOHAT Gen 2.

SISKOHAT Gen 2 memiliki komponen-komponen sistem berupa orang yang mengoperasikan sistem, data yang dibutuhkan untuk proses bisnis organisasi, perangkat keras, perangkat lunak, telekomunikasi, dan prosedur penggunaan sistem. Secara bersama-sama enam komponen tersebut menjadikan suatu sistem informasi yang dapat melaksanakan fungsi mengumpulkan dan menyimpan data, mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset dalam organisasi. (Stair & Reynolds, 2008)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, terdapat masalah yang timbul dari realita yang terjadi dalam penggunaan SSKOHAT Gen 2 ini diantaranya adalah pegawai kurang memahami dalam penggunaan SSKOHAT Gen 2 ini karena sistemnya lebih rumit dibandingkan dengan Gen 1 sehingga Gen 2 ini dijadikan sebagai cadangan Gen 1 selama Gen 1 tidak mengalami masalah pada biometriknya. Akan tetapi, pada kenyataannya Gen 1 telah digantikan secara keseluruhan di tingkat provinsi dan kota Pekanbaru, sehingga pegawai harus menggunakan SSKOHAT Gen 2 ini. Pegawai juga merasa enggan untuk berinteraksi dengan sistem dan lebih memilih mengecek data calon pendaftar melalui dokumen kertas. Masalah selanjutnya adalah proses perbaikan data yang mengikuti prosedur yang panjang mulai dari pelaporan jemaah haji yang bermasalah ke Kemenag kab/kota, lalu diteruskan ke Kemenag Provinsi hingga ke Kemenag RI. Perbaikan ini menurut memakan waktu lebih dari minggu dan tidak dapat dipastikan kapan data yang salah tersebut dapat dirubah. Seringnya terjadi kesalahan data calon jemaah haji yang berakibat fatal bagi keberangkatan dan nomor porsi jemaah haji, sebagai salah satu contohnya ketidaksesuaian data status haji dalam dokumen pendaftaran dengan data yang diinputkan ke sistem. Kesalahan status haji pada tahun 2015 terjadi sebanyak 283 orang di provinsi riau.

SSKOHAT tingkat provinsi tidak dapat mengedit data/dokumen pendaftar, pegawai harus mengirim email permohonan perbaikan data dan memakan waktu yang lama. Tentunya ini sangat merugikan pendaftar calon jemaah haji. Permasalahan ini dipengaruhi oleh pemahaman pegawai terhadap sistem karena kurangnya pelatihan penggunaan perangkat dan sistem. Pelatihan penggunaan sistem ini dilakukan satu kali dalam setahun, dan perwakilan tiap provinsi masing-masing satu orang. Penerapan SSKOHAT sudah 5 tahun berjalan, hal ini berarti terdapat 5 kali pelatihan. Terdapat satu pegawai yang telah mengikuti pelatihan sebanyak 4 kali, hal ini membuktikan bahwa kurangnya pelatihan untuk pegawai yang lain, karena tidak mendapatkan pelatihan merata. Sedangkan pada wilayah Kota Pekanbaru, pelatihan hanya dilakukan sekali dalam

tiga tahun, tidak ada jadwal pasti untuk pelatihan tersebut, dan diutus perwakilan satu orang. Hal tersebut juga menambah permasalahan dalam penggunaan sistem, banyaknya kesalahan dalam penggunaan sistem sehingga membuat pekerjaan dengan SISKOHAT Gen 2.

Kecepatan dalam pengaksesan dan pengoperasian sistem lambat dan mengakibatkan sistem *error* dan atau *not responding*. Bahkan pernah terjadi *error* pada sistem selama 3 hari yang mengganggu aktivitas proses kerja dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan umrah. Masalah selanjutnya adalah kurangnya kebutuhan informasi dalam sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini disebabkan oleh profil haji yang kurang (seperti : foto jemaah haji) sehingga sulit mengecek antara paspor dan visa. Terjadinya penipuan data status haji oleh calon jemaah haji, pegawai sulit mengetahui kevalidasian status haji dan mendeteksi status haji calon jemaah haji dengan mengecek riwayat *passport* atau sudah membuat *passport* sebelumnya, hal ini berdampak juga kesalahan dalam menginputkan status haji. Menurut Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No.14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, pasal 3 ayat 4 mengatur bahwa jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.

Hambatan implementasi Teknologi Informasi (TI) banyak diakibatkan oleh faktor pengguna TI tersebut. Sehingga faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan TI salah satunya adalah pengguna. Kesiapan pengguna untuk menerima TI tersebut mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kesuksesan penerapan teknologi tersebut. (Jogiyanto, 2007)

Pengguna harus mempertimbangkan manfaat dan kegunaan dalam pemakaian TI. Pertimbangan tersebut mempengaruhi persepsi pengguna terhadap perilakunya. Terdapatnya perbedaan antara realita dengan tujuan dibuatnya SISKOHAT ini, sehingga peneliti tertarik meneliti bagaimana penerimaan SISKOHAT Gen 2 ini. Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh Davis (1989) yang terdiri dari lima variabel yaitu *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards behavior*, *behavioral intention*, dan *behavior*. Davis (1989) dalam 2 penelitian yang melibatkan 152 pengguna dan 4 buah aplikasi menemukan dua variabel penting untuk menentukan penerimaan terhadap teknologi informasi, bahwa faktor *perceived usefulness* secara signifikan berhubungan dengan penggunaan sistem saat ini dan mampu memprediksi penggunaan yang akan datang. Faktor *perceived usefulness* disini didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi/sistem tertentu akan meningkatkan kinerja. Sementara faktor *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. (Surachman, 2008)

Penelitian Adam et al. (1992) mengembangkan penelitian Davis (1989) bahwa pengukuran faktor *perceived usefulness* dan faktor *perceived ease of use* adalah valid dan reliabel untuk situasi dan sistem informasi yang berbeda. Oleh karena itu, berdasarkan studi yang udah dilakukan oleh Davis dan Adam dapat dikatakan bahwa dalam mengembangkan sebuah sistem informasi (termasuk SISKOHAT) perlu dipertimbangkan faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dari pengguna untuk mengetahui penerimaan sistem informasi. (Jogiyanto, 2007)

Sehingga masalah dalam penelitian ini dapat digambarkan dengan tabel sebagaimana di bawah ini:

Tabel 1.1. Identifikasi masalah

Masalah	Penyebab	Dampak	Variabel TAM
Pegawai kurang memahami dalam penggunaan SISKOHAT Gen 2	<ol style="list-style-type: none"> Kurangnya pelatihan Lebih rumit penggunaannya, dan tidak semua menu yang ada digunakan oleh user. Tidak bisa mengedit data di tingkat provinsi 	<ol style="list-style-type: none"> Banyak terjadi kesalahan dalam penggunaan Perbaikan data yang lama (2 minggu limitnya, menjadi lebih dari 2 minggu) Siskohat Gen 2 dianggap tidak bermanfaat dan berguna 	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Semua pegawai bidang pada musim haji ikut memakai sistem secara gotong royong, dan tidak semua yang mengerti penggunaan sistem. 5. pegawai yang enggan mengecek pendaftar melalui sistem dan lebih memilih melihat dokumen kertas. 	
Kecepatan pengaksesan dan pengoperasian sistem adalah lambat.	Masalah pada jaringan	error sering terjadi, bahkan pernah terjadi error selama 3 hari dan sistem tidak dapat digunakan.	<i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i>
Kurangnya kebutuhan informasi dalam sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profil haji yang kurang, sulit mengecek antara paspor dan visa. 2. Tidak dapat profil yang menyertakan foto jemaah haji 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salah dalam menginputkan status haji 2. Penipuan data yang dilakukan calon jemaah haji 3. Kesulitan dalam pengecekan status haji 	<i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> , <i>acceptance of IT</i>

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat diambil sebuah judul penelitian **“Analisis Penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menggunakan Metode TAM”**.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas adalah bagaimana menganalisis Penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menggunakan Metode TAM pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

1.3. Batasan Masalah

Supaya pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu :

1. Objek analisis dilakukan pada SISKOHAT Gen 2 tingkat Provinsi Riau dan tingkat Kota Pekanbaru, yang akan membahas tentang *people*, *precedures*, *software* yang merupakan komponen sistem informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Analisis penerimaan SSKOHAT menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel yang dimodifikasi, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) sebagai variabel independen sedangkan *Acceptance of IT* sebagai variabel dependen.
3. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yang mengambil semua populasi untuk digunakan menjadi sampel sehingga diperoleh keakuratan data. Responden penelitian adalah pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah tingkat Provinsi Riau yang berjumlah 19 orang dan pegawai tingkat kota Pekanbaru berjumlah 11 orang.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerimaan SSKOHAT Gen 2 pada tingkat provinsi dan kota, mengetahui pengaruh dari faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap penerimaan SSKOHAT Gen 2.
2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya masalah terkait penerimaan SSKOHAT Gen 2.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui penerimaan SSKOHAT Gen 2 sesuai dengan kegunaan dan bermanfaat dari segi faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease to use*.
2. Dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang ditemukan dengan memberikan rekomendasi solusi kepada pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri menjadi lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam melakukan analisis penerimaan sistem.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan bagaimana alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Mulai dari tahap perencanaan sampai pada penulisan laporan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil dari analisis penerimaan SISKOHAT pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

BAB V

PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak cipta milli UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.