

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Penggunaan Aplikasi SISKOPATUH dalam Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung” ini ditulis oleh Risma Nur Fadillah, NIM.1860311223057, dengan pembimbing Aminatul Ummah, S.Psi.I, M.Pd.

**Kata Kunci:** SISKOPATUH, pelayanan jemaah, umrah, haji khusus, sistem informasi manajemen.

Perkembangan teknologi digital dalam pelaksanaan ibadah umrah dan haji khusus telah mendorong Kementerian Agama Republik Indonesia untuk meluncurkan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus, atau yang dikenal dengan SISKOPATUH. Sistem ini dirancang untuk menyediakan layanan berbasis digital yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Latar belakang adanya sistem tersebut adalah tingginya antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji khusus, sehingga diperlukan sebuah sistem layanan yang mampu mengatur data jemaah secara sistematis dan aman. Sebelum SISKOPATUH diterapkan, berbagai masalah masih terlihat, seperti administrasi yang kurang teratur, pengawasan yang lemah terhadap biro perjalanan, serta adanya kasus penipuan oleh agen travel. Oleh karena itu, SISKOPATUH difungsikan sebagai sistem informasi manajemen yang terhubung dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), dan bank yang menerima setoran biaya perjalanan ibadah untuk meningkatkan mutu layanan bagi jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan, kepuasan pengguna, serta dampak manfaat dari pemakaian aplikasi SISKOPATUH dalam layanan jemaah umrah dan haji yang khusus di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen menurut Raymond McLeod Jr yang mencakup komponen *input*, proses, *output*, kontrol, dan umpan balik, serta teori keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang menyoroti kepuasan pengguna dan manfaat bersih dari penggunaan sistem informasi.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SISKOPATUH di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung dapat meningkatkan efektivitas dan keteraturan dalam pelayanan bagi jemaah. Sistem ini memudahkan pengelolaan data jemaah, proses registrasi, pengawasan administrasi, serta meningkatkan keamanan dana dan kepastian keberangkatan jemaah. Selain itu, penerapan SISKOPATUH juga memberikan kontribusi positif terhadap transparansi layanan, kepuasan pengguna, serta meningkatkan keyakinan jemaah terhadap biro perjalanan. Manfaat dari sistem ini terlihat dari kemudahan akses informasi, efisiensi layanan, dan pengurangan kesalahan dalam administrasi pengelolaan data jemaah. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa

tantangan, seperti gangguan jaringan sistem dan keterbatasan kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

## ABSTRACT

The thesis with the title "Analysis of the Use of the SISKOPATUH Application in the Service of Special Umrah and Hajj Pilgrims at El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung" was written by Risma Nur Fadillah, NIM.1860311223057, with the supervisor Aminatul Ummah, S.Psi.I, M.Pd.

**Keywords:** SISKOPATUH, pilgrim services, Umrah, special hajj, management information system.

The development of digital technology in the implementation of Umrah and Special Hajj has prompted the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia to launch the Computerized System for the Integrated Management of Umrah and Special Hajj, or known as SISKOPATUH. The system is designed to provide more efficient, transparent, and integrated digital-based services. The background of the system is the high enthusiasm of the community to carry out special Umrah and Hajj, so a service system is needed that is able to manage pilgrim data systematically and safely. Before SISKOPATUH was implemented, various problems were still visible, such as irregular administration, weak supervision of travel agencies, and cases of fraud by travel agents. Therefore, SISKOPATUH functions as a management information system that is connected to Umrah Travel Organizers (PPIU), Special Hajj Organizers (PIHK), and banks that accept payment of pilgrimage travel fees to improve the quality of service for pilgrims.

This study aims to analyze the management, user satisfaction, and impact of the benefits of using the SISKOPATUH application in special Umrah and Hajj pilgrim services at El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung. The method used in this study is qualitative with a case study approach. Data was collected through observation, interview, and documentation techniques. The theory used in this study is Management Information Systems according to Raymond McLeod Jr which includes *input*, process, *output*, control, and feedback components, as well as the DeLone and McLean information systems success theories which highlight user satisfaction and net benefits of using information systems.

The findings in this study show that the use of the SISKOPATUH application at El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung can increase the effectiveness and regularity of services for pilgrims. This system facilitates the management of pilgrim data, registration process, administrative supervision, and increases the security of funds and certainty of pilgrim departure. In addition, the implementation of SISKOPATUH also makes a positive contribution to service transparency, user satisfaction, and increasing pilgrims' confidence in travel agencies. The benefits of this system can be seen from the ease of access to information, service efficiency, and reduction of errors in the administration of pilgrim data management. However, in its implementation, there are still several challenges, such as system network disruptions and limited user ability to use applications.

## الملخص

الأطروحة التي تحمل عنوان "تحليل استخدام تطبيق سيسكوباتوه في خدمة العمرة الخاصة والحجاج في تولونغاغونغ السياحية والحجز " كتبت بواسطة رسمة نور فاضلة، NIM.1860311223057، مع مشرفة أمينة الأمة، S.Psi.I، M.Pd.

**الكلمات المفتاحية:** السيسكوباتوه، خدمات الحجاج، العمرة، الحج الخاص، نظام معلومات الإدارة.

أدى تطور التكنولوجيا الرقمية في تنفيذ العمرة والحج الخاص إلى دفع وزارة الدين في جمهورية إندونيسيا إلى إطلاق النظام المحوسب للإدارة المتكاملة للعمرة والحج الخاص، أو المعروف باسم سيسكوباتوه. تم تصميم النظام لتقديم خدمات رقمية أكثر كفاءة وشفافية وتكاملاً. خلفية النظام هي الحماس العالي للمجتمع لأداء العمرة والحج الخاص، لذا هناك حاجة إلى نظام خدمة قادر على إدارة بيانات الحجاج بشكل منهجي وأمان. قبل تنفيذ سيسكوباتوه، كانت هناك مشاكل مختلفة لا تزال واضحة، مثل الإدارة غير النظامية، والرقابة الضعيفة على وكالات السفر، وحالات الاحتيال من قبل وكلاء السفر. لذلك، يعمل سيسكوباتوه كنظام معلومات إداري مرتبط بمنظمي سفر العمرة (PPIU)، ومنظمي الحج الخاص (PIHK)، والبنوك التي تقبل دفع رسوم سفر الحج لتحسين جودة الخدمة للحجاج.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل إدارة ورضا المستخدمين وتأثير فوائد استخدام تطبيق سيسكوباتوه في خدمات العمرة والحج الخاصة في مركز تولونغاغونغ السياحي والسفر التابع للحكيم. الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة نوعية مع نهج دراسة حالة. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات وتقنيات التوثيق. النظرية المستخدمة في هذه الدراسة هي نظم معلومات الإدارة وفقاً لرايموند ماكليود جونيور، والتي تشمل مكونات المدخلات، العمليات، المخرجات، التحكم، والتغذية الراجعة، بالإضافة إلى نظريتي نجاح نظم المعلومات في ديلون وماكلين التي تبرز رضا المستخدمين والفوائد الصافية لاستخدام أنظمة المعلومات.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن استخدام تطبيق سيسكوباتوه في جولة الحكيم وسفر تولونغاغونغ يمكن أن يزيد من فعالية وانتظام الخدمات للحجاج. يسهل هذا النظام إدارة بيانات الحجاج، وعملية التسجيل، والإشراف الإداري، ويزيد من أمان الأموال وضمان مغادرة الحجاج. بالإضافة إلى ذلك،

يساهم تنفيذ SISKOPATUH بشكل إيجابي في شفافية الخدمات، ورضا المستخدمين، وزيادة ثقة الحجاج في وكالات السفر. يمكن رؤية فوائد هذا النظام من سهولة الوصول إلى المعلومات، وكفاءة الخدمة، وتقليل الأخطاء في إدارة بيانات الحجاج. ومع ذلك، لا تزال هناك عدة تحديات في تنفيذها، مثل اضطرابات شبكة النظام وقدرة المستخدمين المحدودة على استخدام التطبيقات.