

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Teknologi digital merupakan peralihan di mana dalam pengoperasiannya tidak lagi banyak mengandalkan tenaga manusia, tetapi lebih mengarah pada sistem yang otomatis dan canggih dengan menggunakan komputer. Digital merupakan bentuk modernisasi atau penggunaan teknologi yang lebih baru, sering kali terkait dengan internet dan teknologi informasi. Segala sesuatu menjadi lebih mudah dengan perangkat canggih yang bisa membantu orang. Pergeseran teknologi digital terlihat dari banyaknya alat komunikasi yang terbaru, dimana setiap orang bisa mengolah, memproduksi, mengirim, maupun menerima pesan komunikasi kapan dan di mana saja, seolah-olah tanpa terbatas oleh ruang dan waktu.<sup>1</sup> Hal ini sendiri telah mendorong perkembangan di bidang media massa, yang merupakan bagian dari komunikasi. Era digital adalah masa yang sudah mengalami kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan secara digital. Adanya era digital membuat kehidupan masyarakat menjadi lebih praktis dan modern, terutama dalam bidang perekonomian.

Pada perkembangan cepat dunia digital saat ini, pemerintah diharapkan bisa memanfaatkan teknologi informasi agar pelayanan publik lebih efisien, transparan, dan bisa dipertanggungjawabkan. Digitalisasi bukan hanya sekadar trend global, tetapi juga kebutuhan yang sangat mendesak untuk menciptakan pemerintahan yang

---

<sup>1</sup> Timoty Agustian Berutu et al., "Pengaruh Teknologi Digital Terhadap Perkembangan Bisnis Modern," no. 3 (2024): 359.

baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>2</sup> Salah satu contoh nyata penerapan digitalisasi dalam sektor publik adalah dengan mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik, yang tidak hanya membuat proses birokrasi lebih mudah, tetapi juga memberikan akses yang lebih cepat dan terbuka bagi masyarakat khususnya dibidang keagamaan.

Saat ini kita bisa melihat semakin tinggi minat masyarakat untuk beribadah ke tanah suci. Menurut informasi resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia melalui sistem komputerisasi pengelolaan terpadu umrah dan haji khusus (SISKOPATUH), hingga tanggal 13 April 2025, total jemaah umrah yang berangkat ke tanah suci adalah sebanyak 648.485 orang. Sedangkan jemaah haji yang dikirimkan pada tahun 2024 sebanyak 213.275 orang. Jumlah ini berasal dari 213.320 kuota jemaah haji reguler dan 27.680 kuota jemaah haji khusus, sehingga tingkat serapan kuota mencapai 99,98 persen. Sementara itu, untuk data jemaah umrah Indonesia tahun 2024, berdasarkan postingan di Instagram Ditjen Kemenag RI, Kementerian Agama RI mencatat sekitar 1.467.005 warga negara Indonesia yang melakukan ibadah umrah ke tanah suci dan mendaftarkan diri melalui Siskopatuh (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) pada tahun 2024.<sup>3</sup> Jumlah jemaah umrah dalam tiga tahun terakhir menunjukkan tren

---

<sup>2</sup> Bella Natania Anisa et al., “Strategi Digitalisasi Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kota Batu” 12, no. 2 (2025): 365.

<sup>3</sup>Sofarul wildan akhmad, “Jumlah jama’ah umrah Indonesia tembus 648 ribu pada 2025”, goodstats.id, 17 April 2025, <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb>, diakses pada 19 Januari 2026.

peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu 1.006.306 jemaah pada tahun 2022 dan 1.368.616 jemaah pada tahun 2023.<sup>4</sup>

Dari penelitian yang dilakukan oleh Adelia Amanda tahun 2025 dengan judul *“Pengenalan aplikasi satu haji, siskopatuh, dan edukasi cegah penipuan travel ibadah haji dan umroh di majelis taklim Rahmatullah kelurahan Pagar Dewa kecamatan Selebar kota Bengkulu”*, di atas terlihat bagaimana tingginya minat masyarakat untuk melakukan ibadah ke tanah suci, baik untuk haji maupun umrah. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang memahami proses dan prosedur dalam menjalani ibadah haji atau umrah. Hal ini menyebabkan banyak orang merasa bingung mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan ketika ingin melakukan ibadah haji atau umrah, serta bagaimana proses perjalanan ibadah hingga kembali ke tanah air.

Selain itu berdasarkan penelitian yang kedua oleh Nurul Farhana tahun 2023 dengan judul *“Efektivitas Penggunaan SISKOPATUH Dalam Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatera Selatan”*, diketahui bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, perjalanan umrah diatur oleh biro penyedia perjalanan umrah. PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) memberikan berbagai paket perjalanan umrah untuk membantu jemaah yang ingin melakukan ibadah ke Tanah Suci. Jumlah PPIU di Indonesia terus bertambah karena kebutuhan layanan perjalanan umrah semakin meningkat. Namun,

---

<sup>4</sup> Adelia Amanda, "Pengenalan aplikasi satu haji, siskopatuh, dan edukasi cegah penipuan travel ibadah haji dan umroh di majelis taklim Rahmatullah kelurahan Pagar Dewa kecamatan Selebar kota Bengkulu," *Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 3 (2025): 1534.

peningkatan jumlah PPIU belum diatur dengan sistem pengawasan yang baik, sehingga masih banyak pelayanan yang tidak dilakukan oleh PPIU.

Beberapa kasus yang sering terjadi adalah jemaah tidak diberangkatkan oleh PPIU karena uang jemaah tidak dikelola dengan baik, serta ada jemaah yang mendaftar di perusahaan yang bukan PPIU, sehingga tidak ada jaminan akan diberangkatkan. Jemaah juga tidak bisa berangkat dan pulang sesuai jadwal karena tiket tidak tersedia, layanan tidak sesuai dengan yang disepakati, dan jemaah yang sakit di Arab Saudi tidak didampingi petugas. Persoalan tersebut terjadi karena jemaah tidak memiliki informasi yang cukup tentang pemilihan travel yang berizin, serta kurangnya sumber daya manusia dan pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Hal ini menyebabkan masih banyak PPIU yang tidak bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada jemaah.<sup>5</sup>

Fakta lain menunjukkan adanya calon jemaah umrah di Indonesia yang menjadi korban penipuan, berdasarkan penelitian oleh Azza Miftah Rao dan M. Fachran Haikal dengan judul "*Manajemen Phu (Penyelenggaraan Haji Dan Umrah) Kanwil Kemenag Sumut Dalam Upaya Pencegahan Penipuan Travel Haji Dan Umrah,*" diketahui bahwa seperti kasus yang terjadi di PT. First Travel. Modus penipuan mereka adalah dengan membuat paket promo umrah dengan harga jauh lebih murah dibandingkan standar. Dari total 72.682 orang yang sudah mendaftar, hanya 14.000 jemaah yang berhasil diberangkatkan, sedangkan 58.682 orang masih menunggu kepastian. Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan menemukan bahwa

---

<sup>5</sup> Nurul Farhanah, "Efektivitas Penggunaan SISKOPATUH Dalam Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatera Selatan" 2, no. 5 (2023): 1842.

dana yang sudah dibayarkan oleh jemaah umrah kepada PT. First Travel digunakan untuk membeli saham sebuah restoran di London sebesar 40%. Pemilik perusahaan juga menggunakan dana tersebut untuk membeli aset pribadi seperti mobil, rumah, tanah, sepatu, tas, dan untuk perjalanan pribadi.<sup>6</sup>

Hal ini terjadi karena kurangnya sistem pengawasan yang memantau dan mengendalikan secara mendalam seluruh proses perjalanan haji dan umrah, mulai dari saat jemaah melakukan pendaftaran, saat keberangkatan, saat berada di Tanah Suci hingga kembali ke Indonesia. Pemerintah terus berusaha menata regulasi terkait pelaksanaan umrah agar berjalan dengan baik dan teratur. Dalam rangka mengatasi banyaknya kasus yang merugikan masyarakat, terutama jemaah umrah dan haji khusus, pemerintah juga berupaya mencegah pemanfaatan oleh pihak PPIU yang tidak bertanggung jawab.

Pada tahun 2019, Kementerian Agama mengambil langkah nyata untuk meningkatkan pelayanan ibadah umrah. Langkah tersebut adalah dengan membangun Sistem Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SIPATUH). Selanjutnya, SIPATUH diperbaiki menjadi Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), yang merupakan sistem pengawasan berbasis elektronik. Sistem ini dibuat agar dapat mendapatkan data yang valid bagi jemaah umrah dan haji, mulai dari proses pendaftaran, perjalanan, hingga kembali ke Tanah Air. Melalui SISKOPATUH, masyarakat yang mendaftarkan diri untuk umrah akan mendapatkan Nomor Porsi Umrah (NPU) yang bisa diperiksa

---

<sup>6</sup> Azza Miftah Rao dan M. Fachran Haikal, "Manajemen Phu (Penyelenggaraan Haji Dan Umrah) Kanwil Kemenag Sumut Dalam Upaya Pencegahan Penipuan Travel Haji Dan Umrah," *Ilmiah Keislaman* 23, no. 1 (2024): 38, <https://doi.org/10.24014/af.v24i1.37268>.

melalui aplikasi umrah cerdas. Selain itu, SISKOPATUH juga digunakan untuk memastikan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus memenuhi standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh Pusat Informasi Haji (PIH).<sup>7</sup> Sistem ini juga sudah terhubung dengan Bank Syariah sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPS-BPIU), untuk melindungi dana jemaah umrah dan haji khusus dari tindakan penyalahgunaan dana oleh PPIU.

Berdasarkan pra penelitian di El Hakim *Tour and Travel* pada tanggal 02 juni 2025 yang dilakukan oleh penulis, El Hakim *Tour and Travel* adalah perusahaan yang menawarkan layanan umrah dan haji khusus dengan menggunakan sistem SISKOPATUH, yaitu Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus. Sistem ini dibuat oleh kementerian agama agar proses administrasi dan pelayanan jemaah lebih mudah dan menggunakan cara digital serta terintegrasi. Dengan sistem ini, data jemaah tercatat rapi dan proses perjalanan serta kepulangan bisa diawasi secara jelas dan transparan. Dengan menerapkan SISKOPATUH, El Hakim *Tour and Travel* bisa memberikan layanan yang lebih profesional dan dapat dipercaya, mengurangi risiko penipuan, serta menjamin keamanan dana jemaah karena sistem terhubung langsung dengan bank yang menerima setoran. Sistem ini juga memudahkan jemaah untuk mengecek legalitas travel dan status pendaftaran mereka, sehingga membuat mereka lebih nyaman dan percaya dalam menjalankan ibadah umrah dan haji. Kehadiran SISKOPATUH di El Hakim *Tour and Travel*

---

<sup>7</sup> Muhammad Azwar, "Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah," *Manajemem Dakwah* 6, no 2 (2024): 2.

membantu memberikan pelayanan yang standar dan berkualitas, memastikan pengalaman beribadah yang terbaik bagi para jemaah.

Berdasarkan telaah dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pembahasan tentang penggunaan aplikasi SISKOPATUH lebih banyak dilihat dari sudut pandang kebijakan dan fungsi pengawasan secara umum. Sebagian besar penelitian lebih fokus pada peran pemerintah dalam mengatur penyelenggaraan umrah dan haji serta upaya untuk mencegah praktik penipuan menggunakan sistem digital. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus membahas pengelolaan layanan umrah dan haji khusus yang berbasis aplikasi SISKOPATUH di tingkat biro perjalanan ibadah (PPIU), terutama terkait dengan praktik operasional pelayanan kepada jemaah, masih cukup terbatas. Selain itu, analisis mengenai sejauh mana SISKOPATUH berkontribusi pada pengelolaan data, transparansi layanan, efek kebermanfaatan dan peningkatan kepercayaan jemaah pada level travel penyelenggara juga belum banyak dilakukan secara mendalam.

Penelitian ini menunjukkan kebaruan dari segi fokus dan kontribusi praktis yang dihasilkan. Kebaruan ini terletak pada perhatian khusus terhadap pengelolaan sistem informasi manajemen SISKOPATUH dalam layanan umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung, dengan menganalisis cara pengelolaan layanan dan efek kebermanfaatan dari penggunaan SISKOPATUH terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah. Dengan memandang biro perjalanan sebagai pelaksana sistem secara langsung, penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran yang aplikatif untuk memperbaiki pengelolaan layanan umrah dan haji khusus berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengelolaan dan efek kebermanfaatan dari penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour & Travel* Tulungagung berjalan secara efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan, dan efek kebermanfaatan penggunaan aplikasi SISKOPATUH agar pelayanan kepada jemaah lebih efisien, tepat, dan memuaskan. Selain itu, peneliti juga ingin memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data dan komunikasi selama proses ibadah umrah dan haji khusus melalui aplikasi tersebut.

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Agar penelitian ini berjalan secara terarah dan tidak melebar dari fokus utama penelitian, maka perlu dilakukan pembatasan terhadap permasalahan yang dikaji, oleh sebab itu peneliti hanya membatasi penelitian pada aspek analisis penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour & Travel* Tulungagung?
2. Bagaimana efek kebermanfaatan penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour & Travel* Tulungagung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian atau rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengolahan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji di El Hakim *Tour & Travel* Tulungagung
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana efek kebermanfaatan dalam penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour & Travel* Tulungagung

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang administrasi pelayanan publik dan teknologi informasi, khususnya dalam konteks pelayanan keagamaan. Penelitian ini dapat menjadi acuan teoritis bagi pengembangan model sistem pelayanan berbasis komputerisasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkuat landasan ilmiah bagi penerapan sistem digital dalam birokrasi pemerintahan, serta memberikan kontribusi terhadap pemahaman akademik mengenai efektivitas sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor keagamaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi travel umrah dan haji El Hakim tour and travel

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi di El hakim *tour and travel* di masa mendatang agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat yang logis bagi peneliti dalam memperdalam pemahaman terhadap topik yang dikaji serta mengasah kemampuan analisis dan berpikir kritis. Selain itu, proses penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk mengembangkan keterampilan dalam merancang metode penelitian, mengolah data, dan menyusun laporan ilmiah secara sistematis.

## **E. Penegasan Istilah**

Agar tidak menimbulkan kesalahpahaman mengenai arti dari judul penelitian ini dan agar pemahaman tentang cakupan pembahasan menjadi lebih jelas, beberapa istilah penting dalam judul akan dijelaskan secara lebih jelas dan rinci sebagai berikut ini:

### **1. Penegasan Konseptual**

a. Analisis

Menurut Sugiyono, analisis merupakan proses yang dilakukan untuk menemukan pola atau cara berpikir yang berhubungan dengan pemeriksaan secara teratur terhadap sesuatu.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Dewi Kurniasih et.al, *Teknik Analisa*, 2021: 2.

Berdasarkan penjelasan Dwi Prastowo Darminto, analisis dapat dipahami sebagai proses memecah sebuah topik menjadi komponen-komponen yang berbeda serta memeriksa komponen tersebut, sekaligus melihat keterkaitan antara komponen-komponen tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang akurat dan makna secara keseluruhan.

#### b. Penggunaan Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.<sup>9</sup> Penggunaan aplikasi merupakan tindakan pengguna dalam memanfaatkan perangkat lunak yang didasarkan pada sistem informasi untuk melakukan fungsi-fungsi tertentu sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

#### c. SISKOPATUH

SISKOPATUH merupakan sebuah sistem elektronik yang dirancang oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengatur dan memonitor penyelenggaraan umrah dan haji secara menyeluruh.

#### d. Pelayanan

Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan dan memberikan kepuasan kepada konsumen secara

---

<sup>9</sup> Mansa Savitrie Nurcahaya Nur Azis, Gali Pribadi, "Analisa Dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android," *IKRA-ITH Informatika* 4, no. 3 (2020): 2.

efisien dan efektif. Menurut Kotler, pelayanan diartikan sebagai segala bentuk tindakan atau aktivitas yang dapat disediakan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, yang pada hakikatnya tak berbentuk fisik dan tidak memberikan hak kepemilikan apapun.<sup>10</sup>

#### e. Haji dan Umrah

Haji dan umrah adalah ibadah yang dilakukan dengan pergi ke Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ritual tertentu berdasarkan aturan syariat Islam. Menurut istilah, umrah diartikan sebagai "ziarah". Sementara itu, dalam pengertian syariat, umrah adalah pergi ke Ka'bah, melaksanakan Tawaf di sekelilingnya, melakukan Sa'i antara Shafa dan Marwah, serta mencukur atau memotong rambut dengan cara tertentu, yang bisa dilaksanakan pada waktu kapan saja.<sup>11</sup>

Adapun menurut pandangan para ahli fiqh, Haji dapat dipahami sebagai niat untuk menuju Baitullah guna melaksanakan serangkaian ibadah tertentu, seperti tawaf atau mengelilingi Ka'bah, wukuf di Arafah, menginap di Mina, berlari antara bukit Safa dan Marwa, serta melempar Jumrah dan lain-lain. Ibnu Al-Humam menjelaskan bahwa Haji adalah perjalanan ke Baitul Haram untuk menjalankan ibadah tertentu di waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>10</sup> Muhammad Husni Akbar, Entin Kartini, and Rezky Afiahtul Barokah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung" 10, no. 2 (2023): 874.

<sup>11</sup> Amalia Dwi Fitriani, "Problematika Bad al Umrah Di Indonesia," *Pemikiran Dan Hukum Islam* 10, no. 1 (2024): 30.

## 2. Penegasan Operasional

### a. Analisis

Dalam penelitian ini analisis dipahami sebagai proses yang dilakukan secara terstruktur dan komprehensif untuk meneliti pemakaian aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus, dengan tujuan untuk memahami mekanisme, alur kerja, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

### b. Penggunaan Aplikasi

Dalam penelitian ini penggunaan aplikasi ini merujuk pada cara El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung menggunakan aplikasi SISKOPATUH sebagai alat untuk mengelola data jemaah, memantau administrasi, dan mendukung proses layanan umrah serta haji khusus sesuai dengan peraturan yang ada.

### c. SISKOPATUH

Dalam penelitian ini, aplikasi SISKOPATUH dimanfaatkan sebagai alat untuk mengelola data jemaah di El Hakim *Tour and Travel* demi memastikan keteraturan dalam administrasi, kejelasan layanan, serta keamanan dan kepastian keberangkatan jemaah.

### d. Pelayanan

Dalam penelitian ini, pelayanan dipahami sebagai semua jenis layanan yang disajikan oleh El Hakim *Tour and Travel* kepada jemaah

umrah dan haji khusus, yang mencakup administrasi, pemberian informasi, hingga pendampingan dalam beribadah yang didukung oleh aplikasi SISKOPATUH.

e. Haji dan Umrah

Dalam penelitian ini, ibadah "haji" yang dimaksud adalah Haji Khusus, bukan haji reguler. Haji Khusus adalah ibadah haji yang diadakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), yaitu perusahaan perjalanan yang telah mendapatkan izin resmi untuk mengelola haji. Umrah dan haji khusus dianggap sebagai jenis layanan ibadah yang membutuhkan sistem informasi manajemen yang tepat dan terpadu.

**F. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini, sistematika pembahasan diuraikan untuk memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai analisis sistem informasi manajemen dalam pelayanan haji khusus dan umrah pada aplikasi SISKOPATUH di El Hakim *tour and travel*. Tujuannya agar pembaca dapat memahami pokok bahasan secara bertahap. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdapat enam bab antara lain yaitu:

BAB I : Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah atau konteks penelitian yang berkaitan dengan analisis penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *tour and travel*. Fokus dan pertanyaan penelitian. Tujuan

penelitian. Manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis dan praktis. Penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II : Pada bab ini dibahas kerangka teoritis yang menjadi dasar dalam menganalisis fokus penelitian terkait sistem informasi manajemen dalam pelayanan jemaah. Pembahasan mencakup teori-teori mengenai analisis, penggunaan aplikasi, pelayanan, umrah dan haji, serta peran aplikasi SISKOPATUH dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah. Selain itu, bab ini juga membahas literatur yang merangkum penelitian-penelitian sebelumnya serta kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antar konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : Pada bab ini dijelaskan rancangan penelitian, deskripsi data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur pengecekan keabsahan data. Selain itu, juga dijelaskan tahapan penelitian yang dilakukan mulai dari persiapan hingga proses penyusunan hasil penelitian.

BAB IV : Pada bab ini memaparkan data yang diperoleh di lapangan, meliputi gambaran umum El Hakim *Tour & Travel* alur pelayanan jemaah umrah dan haji khusus melalui SISKOPATUH, hasil dan temuan penelitian tentang pengelolaan dan efek kebermanfaatan penggunaan aplikasi SISKOPATUH dalam pelayanan jemaah umrah dan haji khusus di El Hakim *Tour and Travel* Tulungagung

BAB V : Pada bab ini disajikan hasil analisis dan pembahasan. Analisis dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan teori-teori yang relevan.

BAB VI : Pada bab terakhir berisi penutup yang berisi kesimpulan atas hasil penelitian serta saran.