



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sistem Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT)**

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah unsur pelaksana yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama. Direktorat Jenderal penyelenggaraan haji dan umroh mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan dibidang penyelenggaraan Haji dan umrah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (PMA NOMER 42 TAHUN 2016).

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ditjen PHU terkait data dan pergerakan Jemaah baik di Indonesia maupun diluar negeri dibangun memiliki Sistem Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) sistem ini dibangun oleh Subdirektorat Data dan Sistem Haji terpadu sebagai alat pendukung kinerjanya. Pemanfaatan SISKOHAT dalam pengolahan data haji dan dapat mempermudah pelaksanaan haji yang ada di di Indonesia. Siskohat terhubung dengan beberapa unit kerja (mitra) dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, antara lain :

1. Arab Saudi, yang mengurus data jamaah pada saat melaksanakan oprasional haji pada musim haji.

2. Embarkasi, yang mengurus data jamaah pada saat melaksanakan operasional haji di Indonesia)
3. Airlines, Yang mengurus transportasi keberangkatan Haji dan kepulangan Jemaah haji
4. BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Haji dan umroh, yang mengurus pembayaran dan setoran awal dan setoran lunas dalam melakukan penyelenggaraan ibadah haji.
5. KANDEPAG atau KANKEMENAG (Kantor Departemen Agama atau KANTOR Kementrian Agama),yang mengurus pendaftaran haji pada kabupaten atau kota
6. KANWIL (Kantor Wilayah), yang mengurus pendaftaran haji khusus.

Pada tahun 1990-an operasional penyelenggaraan ibadah haji masih sangat sederhana. Pemerintah melakukan pelayanan kepada jemaah haji, baik di Tanah Air maupun saat pengurusan di Tanah Suci masih menggunakan mesin ketik, mesin stensil, tulisan tangan, foto *copy* dan kalkulator untuk menghitung data dan informasi, lembar demi lembaran administrasi dan dokumen terkait dengan haji dilakukan manual. Antara lain, saat perhitungan dan perebutan kuota haji nasional, pengisian formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) untuk pendaftaran haji di kabupaten kota, masa pelunasan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada Bank Penerima Setoran (BPS), pengurusan dan penyelesaian paspor maupun visa haji, penyusunan pra manifest kloter dan *manifest* penerbangan, *boarding pass* maupun tiketing. Juga

pembuatan tanda terima dan tanda pengenal jemaah, Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) haji embarkasi saat akan diberangkatkan, dan lainnya. (haji.kemenag, 2016)

Permasalahan utama pada saat itu adalah kontrol dan pengendalian. Apalagi perihal sensitif seperti kuota dan keuangan BPI Apalagi perihal sensitif seperti kuota dan keuangan BPIH. tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan publik semakin tidak bisa dibendung. Termasuk tingkat kemajuan teknologi informatika saat itu semakin pesat kemajuannya serta tuntutan reformasi birokrasi, transparansi dan keterbukaan informasi dan akselerasi pelayanan publik di berbagai bidang. Pada tahun 1992 Kemenag mulailah menggunakan media komputer sebagai sarana pencatatan serta pengolahan operasional ibadah haji. Hal ini juga dilatarbelakangi oleh kesulitan petugas haji saat berada di Arab Saudi untuk mendata dan menginformasikan jemaah haji Indonesia yang wafat ke Tanah Air (haji.kemenag, 2016)

Kemenag akhirnya membangun Pusat Komputerisasi Haji saat itu di Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji. Komputer sebagai alat untuk menginput, mengumpulkan, mengolah dan menyajikan database maupun informasi, sehingga, yang terintegrasi dengan empat embarkasi dan Arab Saudi melalui modem dial up telepon secara berkala untuk transaksi data. Pada tahun 1995, saat itu tingkat animo masyarakat untuk mendaftarkan diri pergi haji menjadi cukup tinggi, sehingga pernah terjadi terjadi over kuota. Pada tahun 1996, Pemerintah mengambil langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan kemudahan dan percepatan layanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH, pengendalian kuota haji

nasional secara tersistem, dan upaya memberikan kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta berkeadilan dalam penyediaan porsi maupun urutan keberangkatan ke Tanah Suci. Kemudian di tahun 1997, Kemenag mulai membangun sendiri sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi tersambung dengan BPS BPIH. (haji.kemenag, 2016)

1999 siskohat mempermudah pada sector layanan dan kemitraan, antara lain: Pertama, pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada BI. Kedua, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non stop*). Ketiga, ketersediaan database jemaah haji yang semakin terstruktur, sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokan pra *manifest* untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA, menjadi alat kontrol, menjadi acuan pembuatan identitas jemaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan living cost. Keempat, kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kepulangan ke Tanah Air.

Pembentukan data haji melalui kesatuan database yang *dicreated* oleh SISKOHAT juga memberikan kemudahan layanan kepada berbagai pihak mitra kerja dan instansi pemerintah atau kementerian teknis lainnya yang terkait dalam pelaksanaan haji. Antara lain dapat memberikan kemudahan untuk memperoleh data

dan informasi haji dan penyediaan akses secara langsung ke database Siskohat sesuai kepentingannya masing-masing. Seperti dari Kementerian Kesehatan, Maskapai penerbangan haji. Bahkan pihak yang tidak terkait langsung dengan haji sekalipun pernah memanfaatkan *Main System Host* SISKOHAT dan jaringannya di BPS BPIH digunakan oleh pihak KPU (Komisi Pemilihan Umum) untuk membantu percepatan input dan kemudahan penghitungan data pemilih pada tahun 1999.

1999- 2013, SISKOHAT terus mengalami pengembangan dan peningkatan program layanannya. Dengan menghadirkan SISKOHAT generasi kedua (Gen-2) sebagai pengganti SISKOHAT generasi pertama. Akses pelayanan yang terhubung dengan jaringan BPS BPIH semakin membaik. Masyarakat memperoleh kemudahan pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH. Lainnya, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun. Selain itu, ketersediaan database haji yang semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pemuatan dokumen haji. Dengan kata lain, melalui Siskohat, data yang dapat menjadi acuan bagi pembuatan identitas jemaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini di embarkasi maupun di Saudi Arabia.

2014-2015, Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik. Publik dapat melakukan pengecekan sendiri untuk perkiraan keberangkatan hajinya dengan mengakses [www.haji.kemenag.go.id](http://www.haji.kemenag.go.id) yang

terhubung langsung dengan database Gen-2. Selain melalui komputer, pengecekan dapat dilakukan dengan ponsel berbasis android dan sejenisnya. Siskohat juga sebagai sumber utama dalam diteksi dan validasi korban musibah crane dan musibah di Jalan Arab 204 Mina, hingga penyampaian nama korban dapat diinformasikan dengan cepat dan benar. Dan tak kalah pentingnya, Arab Saudi menunjuk Indonesia diantara seluruh negara-negara pengirim haji untuk menjadi sebagai pilot project terapan pengurusan visa melalui e-hajj.

Pada tahun 2016, Siskohat menghadirkan layanan kepastian dan jaminan dalam mempermudah pendaftaran dan posisi urutan porsi. 2016 adalah masa-masa menentukan seiring dengan kebijakan reformasi pendaftaran haji secara besar-besaran. Sebelumnya, sistem pendaftaran haji reguler menggunakan dua sistem yakni sistem Kankemenag online (KKO) dan SSKOHAT Gen-2 (centralized). Dengan keluarnya Peraturan Menteri Agama 29/2015 maka sistem pendaftaran haji reguler berubah drastis yaitu menggunakan perangkat SSKOHAT Gen 2. Kemudian menerapkan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari). Dan penerapan deteksi jemaah sudah haji dengan metode algoritma similaritas. Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap dipangkas menjadi dua tahap. Pemangkasan ini juga mempermudah jemaah dan publik, baik pada waktu maupun biaya.

Berikut proses pendaftaran haji dua tahap. Tahap pertama, calon jemaah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS. Tahap

kedua, setelah itu calon jemaah pergi ke kantor Kemenag kabupaten kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir SPPH, serta melakukan cetak nomor porsi.

Selain itu, sejak 2016 Siskohat sudah menjalankan diteksi jemaah yang sudah pernah berhaji dan akan menolak secara sistem bagi siapa saja yang mendaftar haji sebelum melewati masa 10 tahun setelah hajinya yang terakhir. Bagi jemaah yang sudah pernah berhaji maka akan dapat melakukan pendaftaran kembali setelah 10 tahun kemudian. Jika tetap melakukan pendaftaran juga maka secara otomatis akan tertolak sistem. (haji.kemenag, 2016)

## **2.2 Visi dan Misi**

### **VISI**

Mengacu pada Visi dari Kementrian Agama, maka Direktorat Jendral penyelenggaraan Haji dan Umroh, menetapkan visi:

1. Saleh pribadi, dalam pengertian bahwa upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah diarahkan atau untuk mendorong meningkatnya kualitas muslim dalam hubungan ibadahnya dengan Allah secara pribadi.
2. Saleh sosial, dalam pengertian bahwa upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah diarahkan atau untuk mendorong meningkatnya kualitas muslim dalam hubungan ibadahnya dengan sesama

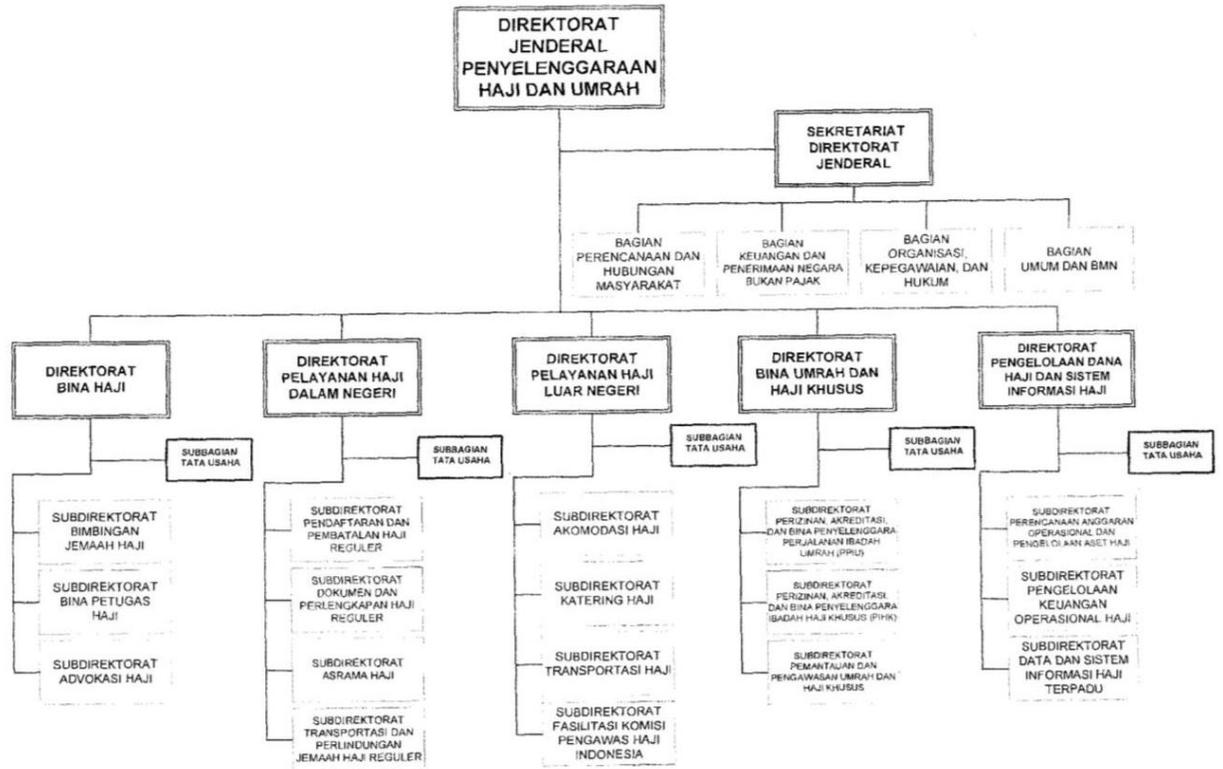
muslim atau masyarakatnya.perlindungan: Diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.

## **Misi**

Misi Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh :

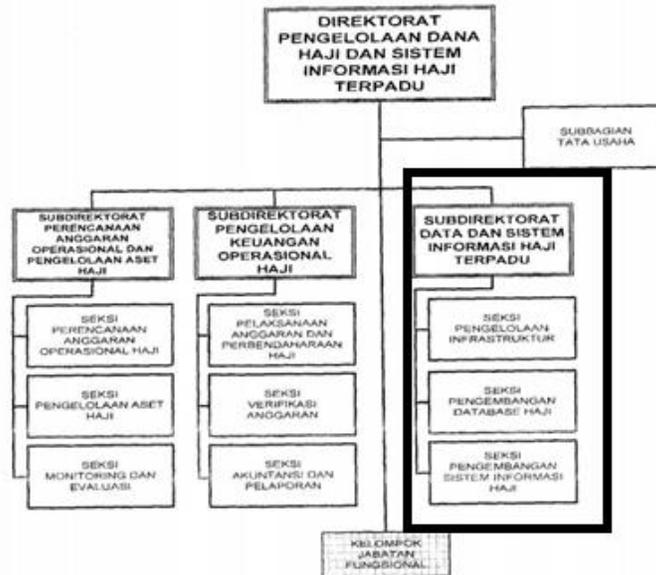
1. Mengembangkan karakter pembimbing ibadah dan petugas haji, dan kemitraan dengan kelompok bimbingan secara professional.
2. Meningkatkan pembinaan umrah dan haji khusus sesuai standar.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan haji di dalam negeri sesuai standar.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan haji di luar negeri sesuai standar.
5. Meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan penyelenggaraan haji yang transparan dan akuntabel
6. Mengembangkan SDM, sistem informasi, dan dukungan manajemen serta sarana prasarana yang terintegrasi (Djamil, 2015)

## 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Ditjen PHU

(Sumber: <http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/peraturan/5019-42-peraturan-menteri-agama-nomor-42-tahun-2016-tentang-organisasi-tata-kerja-ortaker-kementeria>)



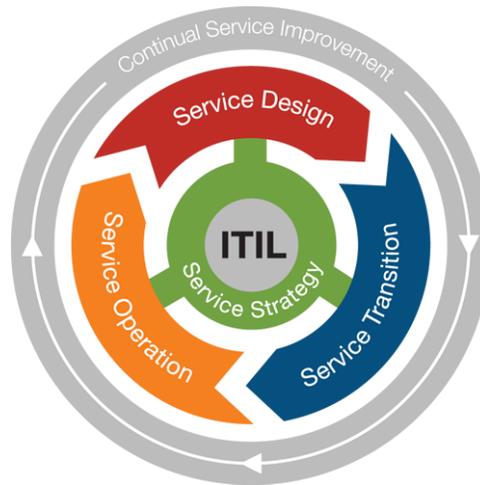
**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dana Haji**

(Sumber: <http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/peraturan/5019-42-peraturan-menteri-agama-nomor-42-tahun-2016-tentang-organisasi-tata-kerja-ortaker-kementeria>)

Pada praktek kerja magang ini saya di tempatkan pada bagian Subdirektorat data dan sistem informasi haji terpadu. Disana saya ditugaskan untuk merancang *service desk* serta mengolah mengelola *incident management, problem management, event management, access management* dan *request fulfillment*. Pada saat melakukan praktek kerja lapangan saya di bimbing oleh Bapak Nurhanudin selaku Staff Pengelolaan Infrastruktur pada subdirektorat data dan sistem informasi haji terpadu.

## **2.4 Konsep ITIL**

Menurut (ITG.ID) ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). Nama ITIL dan *IT Infrastructure Library* merupakan merek dagang terdaftar dari Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya. ITIL memberikan deskripsi detil tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI. Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:



**Gambar 2.3 Domain ITIL**

Sumber : (<http://geistr.blogspot.com/2016/03/5-domain-proses-utama-dalam-information.html>)

Pada gambar 2.3 kita dapat melihat terdapat 5 bagian pada ITIL yang menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan. Yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

## **2.5 Penerapan *Service Operation***

Pada laporan magang ini penerapan yang digunakan adalah pada bagian *service operation*. Pada bagian *service operation* terdiri dari beberapa sub bagian yaitu *Event Management* (Proses ini memastikan konfigurasi berjalan selalu termonitor), *Incident Management* (proses pencatatan, penelusuran, penugasan, dan pengelolaan insiden untuk dikomunikasikan dengan pengguna layanan IT), *Problem Management* (proses

menangani *problem lifecycle*) and *Request Fulfilment* (Proses penyanggupan permintaan *user*).

## **2.6 Pengertian *Service Desk***

*Service desk* merupakan *single point contact* bagi user jika terjadinya gangguan pada layanan IT, atau pada saat user membutuhkan bantuan atau *service request* . *Service desk* memiliki peranan yang penting bagi sebuah organisasi IT, dengan sasaran utama berperan *sebagai single point contact* diantara layanan IT dan pengguna layanan IT, yang bertugas untuk mengelola *incident management* , *service request* dan komunikasi dengan user untuk mengetahui *problem* yang dialami oleh *user*. Kinerja *service desk* yang efektif dan efisien yaitu dapat mendeteksi kekurangan bagian organisasi IT lain, sedangkan *service desk* yang kurang baik dapat memberikan dampak yang negatif terhadap sebuah organisasi IT. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan meja pelayanan TI yang menghubungkan kontak antara *user* internal (karyawan) agar mendapatkan fasilitas layanan dari department IT yang ada pada perusahaan. Pada meja layanan permintaan ditulis sebagai tiket. Itu mengapa sistem *service desk* disebut sebagai sistem manajemen tiket. Sistem *service desk* menganut kerangka kerja ITIL (*Information Technology Information Library*)