

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
JEMAAH (SIJAH) TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI  
DAN UMRAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
SUKOHARJO**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Manajemen Haji dan Umrah



Disusun Oleh:

**Agus Salam Moza**

1801056020

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2023**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal. : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

di Semarang,

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : **AGUS SALAM MOZA**

NIM : 1801056020

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM  
INFORMASI JEMAAH (SIJAH) TERHADAP  
KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMROH PT AL  
MULTAZAM GROUP SUKOHARJO**

Dengan ini kami telah meyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya mohon segera diujikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr, Wb*

Semarang, 18 Desember 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag**

**Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I**

**NIP. 19730814 199803 1 001**

**NIP. 19820302 200710 2 001**

..

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang Berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah (SIIJAH) Terhadap  
Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah Di PT. At Tayibah Al Multazam Group  
Sukoharjo**

Disusun Oleh:

**AGUS SALAM MOZA**  
**1801056020**

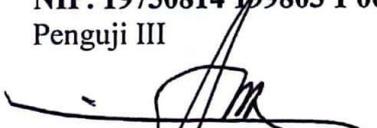
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Desember 2023 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



**Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag**  
**NIP. 19730814 199803 1 001**  
Penguji III



**Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag**  
**NIP. 19660513 199303 1 002**

Sekretaris/Penguji II



**Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I**  
**NIP. 19820302 200710 2 001**  
Penguji I



**Hj. Widayat Mintarsih, M.Pd**  
**NIP. 19690901 200501 2 001**

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



**Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I**  
**NIP. 19820302 200710 2 001**

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal,



**Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag**  
**NIP. 19530720 19720410 200112 1 003**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya dan tidak terdapat karya yang pernah saya ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi atau di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 22 Desember 2023



Agus Salam Moza

1801056020

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah (SIJAH) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di PT. AT Tayibah AL Multazam Group Sukoharjo. Tidak lupa, salawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhamad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di akhir kelak nanti.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof, Dr. Nizar, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Drs. H. Abdul Sattar, M.Ag., selaku Ketua Prodi MHU sekaligus menjadi Dosen Wali Studi
4. Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I., M.S.I. Selaku Sekretaris Prodi MHU UIN Walisongo Semarang sekaligus menjadi pembimbing bidang metodologi dan tata tulis, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah mengarahkan, mendidik, dan memberikan ilmunya selama menempuh studi pada program S1 di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, bimbingan serta dukungan moril maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Roro Susanti yang rela meluangkan waktunya demi menghilangkan stres penulis.

8. Teman-teman MHU 2017 dan 2018 yang mendukung dalam kesuksesan penulisan ini.
9. Segenap staf dan karyawan PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo yang telah banyak berjasa dan memberikan bantuan guna menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Semoga dukungan yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 22 Desember 2023



Agus Salam Moza

1801056020

## **PERSEMBAHAN**

1. Keluarga yang telah mendukung dari segi moral dan moril penulis.
2. Program Studi dan Almamater penulis, Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

## MOTTO

ذَلِكَ الْكِتَابُ لَا رَيْبَ فِيهِ هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ

**Kitab (Al-Qur'an) ini tidak ada keraguan di dalamnya; (ia merupakan)  
petunjuk bagi orang-orang yang bertakwa,**

[ QS. Al-Baqarah [2] ayat 2 ]

الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ

**(yaitu) orang-orang yang beriman pada yang gaib, menegakkan salat, dan  
menginfakkan sebagian rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka,**

[ QS. Al-Baqarah [2] ayat 3 ]

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI JEMAAH (SIIJAH) TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP SUKOHARJO

Oleh :

**Agus Salam Moza**  
**18010560020**

PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini memiliki sistem informasi berbasis website dengan nama (SIIJAH) yang digunakan untuk memudahkan pengelolaan data jemaah dan media menyebarkan informasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan SIIJAH yang dapat mempengaruhi kepuasan jemaah.

Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Jemaah (SIIJAH) terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan instrument pengumpulan data yaitu kuisioner dengan menggunakan Teknik *one-shoot*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan teknik pengambilan sampling dari Suharsimi Arikunto yang mengambil 10% dari total jumlah populasi yaitu 10% dari 320 total populasi, sehingga didapat 32 sampel. Sampel yang memenuhi kriteria sebagai responden dan yang mengisi kuesioner dengan lengkap yaitu 17 responden. Responden dalam penelitian ini adalah jemaah haji dan umrah yang menggunakan layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil statistik inferensial dengan uji F, dengan nilai F sebesar 50.00 yang artinya lebih besar dari nilai f tabel yaitu sebesar 0.4821 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Maka secara simultan variable kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah. Hasil dari nilai *R Square* yang menunjukkan nilai *koefisien determinasi* yaitu sebesar 0.769 atau 77%. Sedangkan sisanya 23% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima, karena  $H_0$  diterima maka  $H_1$  ditolak. Jadi kualitas layanan SIIJAH berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 77% dan 23% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

**Kata kunci:** *Kualitas layanan, sistem informasi jemaah, kepuasan jemaah haji dan umrah.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORI KONSEP KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI, KEPUASAN JEMAAH DAN HUBUNGAN LAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN JEMAAH .....</b>	<b>12</b>
A. Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah .....	12
B. Teori Kepuasan Jemaah .....	14
C. Hubungan Layanan Sistem Informasi dan Kepuasan Jemaah .....	17
D. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI JEMAAH (SIJAH) TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH.....</b>	<b>21</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	21
B. Definisi Operasional.....	21

C. Sumber dan Jenis Data .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WEBSITE SIIJAH PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP SUKOHARJO.....</b>	<b>34</b>
A. Profil Website PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo .....	34
B. Fitur atau Menu pada Website SIIJAH .....	36
C. Profil Jemaah Pengguna Website SIIJAH Al Multazam. ....	44
<b>BAB V PAPARAN DAN ANALISIS DATA PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI JEMAAH (SIIJAH) TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH .....</b>	<b>48</b>
A. Statistik Deskriptif .....	48
B. Uji Asumsi .....	53
1. Uji Homogenitas. ....	53
2. Uji Linearitas.....	54
3. Uji Normalitas.....	54
C. Statistik Inferensial.....	55
1. Uji F (Uji Simultan). ....	55
2. Uji R <sup>2</sup> (Uji Koefisien Determinasi). ....	56
D. Pembahasan.....	57
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR SINGKATAN

PT	:	Perseroan Terbatas
SIJAH	:	Sistem Informasi Jemaah
Sig.	:	Signifikansi
PIHK	:	Penyelenggara Ibadah Haji Khusus
PPIU	:	Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
KUA	:	Kantor Urusan Agama
SKM	:	Survei Kepuasan Masyarakat
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
KPIH	:	Komisi Pengawas Haji Indonesia
PPIH	:	Petugas Penyelenggara Ibadah Haji
KTT-OKI	:	Konferensi Tingkat Tinggi Organisasi Konferensi Islam
SISKOHAT	:	Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu
ID	:	Identitas Diri
PPKM	:	Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
EUCS	:	<i>End User Computing Satisfaction</i>
SPSS	:	<i>Statistical Program for Social Science</i>
LA	:	<i>Land Arrangement</i>
SMP	:	Sekolah Menengah Pertama
SMA	:	Sekolah Menengah Atas
S1	:	Strata 1
D3	:	Diploma III
TNI	:	Tentara Nasional Indonesia
POLRI	:	Kepolisian Negara Republik Indonesia
PNS/CPNS	:	Pegawai Negeri Sipil/Calon Pegawai Negeri Sipil
SD	:	Standar Deviasi
IT	:	<i>Information and Technology</i>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Skala Penelitian .....	24
Tabel 3.2 Penentuan Skor Skala .....	27
Tabel 3.3 <i>Reliability Statistic</i> Variabel X .....	29
Tabel 3.4 <i>Reliability Statistic</i> Variabel Y .....	30
Tabel 4.1 Profil Jemaah Pengguna SIIJAH Agustus 2023.....	44
Tabel 4.2 Profil Jemaah Pengguna SIIJAH September 2023. ....	45
Tabel 4.3 Profil Jemaah Pengguna SIIJAH Oktober 2023 .....	46
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel. 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 5.5 Kategorisasi.....	51
Tabel 5.6 Norma Kategori.....	51
Tabel 5.7 Data Jumlah Subjek Perkategori .....	52
Tabel 5.8 Kategorisasi.....	52
Tabel 5.9. Norma Kategori .....	53
Tabel 5.10 Data Jumlah Subjek Perkategori.....	53
Tabel 5.11 Uji Homogenitas .....	53
Tabel 5.12 Uji Linieritas .....	54
Tabel 5.13 Uji Normalitas .....	55
Tabel 5.14 Uji F .....	56
Tabel 6.7 Uji R <sup>2</sup> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Indikator Kepuasan Pengguna.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 4.1 Halaman Utama Website SIIJAH .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.2 Paket Umrah pada Website SIIJAH.....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.3 Testimoni Jemaah.....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.4 Halaman Menu Home .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 4.5 Halaman Profile Tentang Kami .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.6 Halaman Profile PT AT Tayibah .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.7 Halaman Paket Haji .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4.8 Halaman Paket Umrah .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4.9 Halaman Form Pendaftaran CJU.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.10 Halaman Form Pendaftaran Kemitraan .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.11 Halaman Alur Pendaftaran .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4.12 Halaman Pembayaran.....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4.13 Halaman Update Seat.....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4.14 Halaman THUB .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4.15 Halaman Artikel .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.16 Halaman Motivasi.....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.17 Halaman Tausiyah.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset .....	72
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Riset.....	73
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 4. <i>Google Formulir</i> Kuesioner.....	83
Lampiran 5. Hasil Skor Kuesioner Variabel X.....	84
Lampiran 6. Hasil Skor Kuesioner Variabel Y .....	86
Lampiran 7. Analisis Deskriptif Penelitian .....	88
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel X.....	90
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel Y .....	91
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	92
Lampiran 11. R-Tabel .....	93
Lampiran 12. Uji Homogenitas .....	94
Lampiran 13 Uji Linearitas .....	94
Lampiran 14. Uji Normalitas Data .....	95
Lampiran 15. Uji Korelasi Regresi Sederhana.....	96
Lampiran 16. Dokumentasi Kegiatan .....	97
Lampiran 17. Riwayat Hidup Penulis.....	98

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan bahwa haji di Indonesia berdasarkan kuota dibedakan menjadi haji reguler dan haji khusus. Penyelenggaraan haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah dilaksanakan oleh Menteri Agama melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur di tingkat daerah, pusat dan Arab Saudi. Penyelenggara haji khusus menjadi tanggung jawab PIHK setelah mendapat izin dari menteri agama. Penyelenggara ibadah umrah menjadi tanggung jawab PPIU dan dapat juga dilakukan oleh Pemerintah jika terdapat keadaan luar biasa atau kondisi darurat.<sup>1</sup> Jemaah haji Indonesia secara kuantitas, adalah jemaah haji terbesar di dunia. Namun melihat profil jemaah yang ada, dari tahun 2014-2017 misalnya, rata-rata 46% masih terdiri dari mereka yang hanya lulusan pendidikan dasar. Kondisi jemaah yang seperti ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah yang hanya menyediakan bimbingan 10 kali baik di tingkat kecamatan (KUA) maupun kabupaten/kota. Kuantitas bimbingan yang 10 kali tersebut tentu sangat kurang dibanding dengan pemahaman tata cara ibadah maupun liku-liku kegiatan selama berada di tanah suci khususnya bagi mereka yang berpendidikan rendah.<sup>2</sup>

Berdasarkan elaborasi di atas, tampak bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia dinilai kompleks dan melibatkan berbagai instansi. Sebagaimana dalam berbagai persoalan harus dipertimbangkan supaya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dapat berjalan baik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah perlu dilakukan sebab

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019.

<sup>2</sup> Abdul Sattar, Ali Murtadho, Hasyim Hasanah, dan Vina Darissurayya, *Implentasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jamaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), hal. 2.

hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan jemaah yang melaksanakan ibadah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalam Pasal 1 ayat (1), disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Selanjutnya, dalam ayat (2) disebutkan bahwa berdasar pada hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya meningkatkan kapasitas pelaksana. Itu artinya, setiap pelayanan publik juga harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah perlu terus dilakukan dengan berbagai terobosan dan inovasi karena hal itu sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan jemaah haji dan umrah.

Kepuasan Jemaah haji dan umrah adalah hasil pendapat dan penilaian jemaah haji dan umrah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan ibadah haji dan umrah selama waktu pelaksanaan, sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada diri jemaah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 penilaian kepuasan publik bisa dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penelitian IKM terhadap pelayanan publik, terdapat 9 unsur SKM yang harus ada sebagai dasar pengukuran IKM, yaitu (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan (9) Sarana dan Prasarana.<sup>3</sup>

Survei semacam ini telah dilaksanakan oleh BPS bekerjasama dengan Kementerian Agama RI sejak tahun 2010 dengan dua tujuan: 1) mengukur tingkat kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah; 2) memperoleh data dan informasi terkait pelayanan yang diperoleh jemaah

---

<sup>3</sup> Zaenal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji di Dalam Negeri Tahun 1439 H/2018*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2019), hal. 8–9.

saat melaksanakan ibadah haji. Instrumen survei terdiri atas 3 (tiga) dimensi pelayanan yaitu (1) Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler; (2) Pelayanan Keberangkatan Jemaah Haji Reguler; (3) Pelayanan Kepulangan Jemaah Haji Reguler.<sup>4</sup> Penelitian oleh BPS ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang mengamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus diarahkan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan.

Indeks Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia selama 3 tahun berturut-turut dari tahun 2017, 2018, dan 2019 terus menunjukkan kenaikan. Pada tahun 2017 sebesar 84,46 dengan kategori Memuaskan, naik di tahun 2018 menjadi 87,21 dengan kategori Sangat Memuaskan dan tahun 2019 naik lagi menjadi 88,44 dengan kategori Sangat Memuaskan.<sup>5</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan setiap tahun kualitas masing-masing variabel pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di dalam negeri terus bertambah baik. Namun bukan berarti pelayanan penyelenggaraan haji di Indonesia sudah sempurna dan tidak perlu lagi dilakukan penilaian dan evaluasi. Masih terdapat variabel-variabel pelayanan yang indeksinya dibawah rata-rata IKPHI. Dilansir dari Bisnis Indonesia, Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mengatakan masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki untuk penyelenggaraan haji 2019 seperti diperlukan jalur cepat imigrasi di 13 embarkasi, sistem sewa hotel, sikap PPIH, Revitalisasi satuan tugas operasional, pengoptimalan laporan haji terpadu, dan strukturisasi kantor daerah kerja.<sup>6</sup> Penilaian kepuasan jemaah haji dan umrah perlu terus dilakukan guna menggali informasi dari para jemaah sejauh mana tingkat kepuasan mereka terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang telah dilakukan. Sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memverifikasi beberapa laporan dan

---

<sup>4</sup> Helmi Hidayat, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji*, (Jakarta: Haja Mandiri, 2019), hal. 125.

<sup>5</sup> Zaenal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji di Dalam Negeri Tahun 1439 H/2018*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2019), hal. 87.

<sup>6</sup>Nirmala, *Catatan penyelenggaraan haji 2018, 2018*, <https://beritagar.id/artikel/berita/catatan-penyelenggaraan-haji-2018>.

temuan berbagai pihak serta untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan jemaah sehingga dapat ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Bentuk perbaikan-perbaikan yang dilakukan dapat berupa peningkatan layanan yang sudah ada maupun inovasi-inovasi baru yang belum ada sebelumnya.

Meskipun telah dilakukan berbagai upaya memperbaiki kinerja penyelenggaraan haji dan umrah dari waktu ke waktu, dalam kenyataannya masih saja dijumpai berbagai masalah yang perlu mendapatkan penanganan dari hulu sampai hilir. Permasalahan tersebut diantaranya adalah ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat *istitha'ah* (mampu), baik secara finansial, kesehatan fisik dan mental, sekali seumur hidup. Persoalannya adalah sejak tahun 2009 mulai terjadi animo yang tak seimbang antara gairah umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji dengan kuota yang tersedia untuk setiap negara. Sesuai dengan hasil keputusan Konferensi Tingkat Tinggi Organisasi Konferensi Islam (KTT-OKI) di Aman Jordania Tahun 1987 memutuskan bahwa jumlah jemaah haji untuk masing-masing negara ditetapkan secara seragam sebesar satu permil dari jumlah penduduk yang beragama Islam suatu negara. Jadi, hanya akan ada satu orang yang berangkat haji per seribu umat Islam yang ada di sebuah negara.<sup>7</sup>

Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat Indonesia karena berbagai faktor seperti pendidikan, demokrasi politik, pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya. Sehingga Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jemaah haji secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan

---

<sup>7</sup> Abdul Jamil, Muhammad Sulthon, Ali Murtadho, dan Abdul Sattar, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), hal. 12.

dibidang teknologi dan informasi, baik dalam arti perangkat kerasnya, perangkat lunaknya dan perangkat otaknya sangat dibutuhkan.<sup>8</sup>

Salah satu bentuk perbaikan layanan berupa inovasi baru contohnya yaitu pengadaan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat “Siskohat” yang dimiliki dan dikelola secara profesional oleh Kementerian Agama. Sistem komunikasi online yang canggih ini digunakan untuk mendukung semua proses penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran haji, pelunasan ongkos naik haji, pembatalan berangkat haji, estimasi dan nominasi keberangkatan, proses dokumentasi haji, proses operasional keberangkatan jemaah haji dari tanah air menuju Arab Saudi, proses operasional haji di Arab Saudi, sampai dengan proses memulangkan jemaah haji dari Arab Saudi ke tanah air. Siskohat adalah kerja raksasa di bidang komunikasi yang terpadu dan menggurita dengan ruang lingkup kerja yang tidak hanya sebatas komunikasi nasional tapi juga komunikasi internasional. Keajaiban dari Siskohat ini adalah bahwa semua informasi terkait jemaah dapat dipantau oleh penggunanya mulai dari informasi jemaah haji yang sakit, jemaah haji yang wafat, jemaah haji yang melakukan mutasi kloter, dan informasi detail mengenai jemaah haji mulai dari profil jemaah haji, embarkasi, kloter, nomor rombongan, nomor regu, nomor urut kloter, jadwal keberangkatan, dan kepulangan, perumahan di Mekkah, nomor maktab, sampai informasi lainnya. Agar data dalam server bersama itu aman dan terhindar dari penyalahgunaan, dalam melaksanakan tugas operasional penyelenggara haji mulai dari tanah air sampai di Arab Saudi, semua pelaksana KUH, Daker, dan sektor-sektor bersifat *online* dan *realtime* memiliki *user ID*. Fungsi *user ID* selain untuk memudahkan para pelaksana mengakses juga untuk melacak siapakah yang bertanggungjawab atas *user ID* itu sehingga data tidak dapat di salah gunakan dan dibobol dengan mudah.<sup>9</sup> Teknologi yang demikian tidak

---

<sup>8</sup> Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto, “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”, (*Jurnal Ilmu Dakwah: Vol. 35, No.2, 2015*), hal. 226.

<sup>9</sup> Helmi Hidayat, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji*, (Jakarta: Haja Mandiri, 2019), hal. 125.

hanya dikembangkan di dalam Kementerian Agama saja, tapi juga dikembangkan di biro perjalanan wisata yang bergerak dalam layanan penyelenggaraan ibadah umrah (PPIU) dan haji khusus (PIHK). Salah satu biro yang telah mengembangkan teknologinya yaitu PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Biro yang memiliki kantor pusat di daerah Sukoharjo Jawa Tengah ini sejak tahun 2018 sudah menyediakan layanan informasi berbasis web kepada jemaah. Layanan ini dinamai SIIJAH atau Sistem Informasi Jemaah. Layanan SIIJAH berbasis *web user interface* dimana jemaah dapat berinteraksi dengan web untuk mencari berbagai informasi seperti pantauan kursi jemaah secara *realtime*, rekomendasi paket, cek status pembayaran dan keberangkatan, dan berbagai informasi lainnya. Layanan SIIJAH diharapkan akan sangat membantu baik dari segi peningkatan kualitas kinerja biro maupun tingkat kepuasan yang dirasakan jemaah. Terlebih semenjak timbulnya covid-19 pada akhir tahun 2019 memberikan dampak luar biasa bagi seluruh kelangan salah satunya berdampak pada jemaah haji dan umrah Indonesia. Melalui keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 494 Tahun 2020 dan nomor 660 tahun 2021 menyatakan dengan memandang aspek keselamatan jemaah, teknis persiapan, dan kebijakan yang diambil oleh otoritas pemerintah Arab Saudi maka pemerintah Indonesia menunda pemberangkatan jemaah haji selama dua tahun yaitu tahun 1441 H/2020M dan 1442 H/2021. Selain itu adanya aturan terkait PPKM dimana pemerintah melakukan pembatasan kegiatan masyarakat mengakibatkan serba terbatasnya ruang jemaah untuk mencari informasi yang aktual terkait penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia.

Selain itu layanan SIIJAH juga dapat menjadi jaminan gambaran akan mutu dan kualitas suatu biro dalam menyediakan layanan jasa mereka sehingga jemaah terhindar dari pandangan dan perspektif buruk terhadap biro mengingat masih banyaknya kasus-kasus yang melibatkan biro-biro nakal yang merugikan jemaah. Contohnya yang terbaru kasus PT. Alfatih Indonesia Travel yang mengakibatkan 46 calon jemaah haji visa furoda (non-kuota) gagal berangkat

dan dideportasi kembali ke Indonesia setelah visa mereka tak tercatat dalam sistem imigrasi arab Saudi.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik dan bertujuan untuk melakukan penelitian terkait penggunaan Layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo dengan menyusun skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informai Jemaah (SIIJAH) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah Di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo”**. Banyak sekali penelitian yang membahas tentang layanan sistem informasi haji dan umrah namun hanya berfokus kepada SISKOHAT Kemenag. Penelitian ini berfokus pada teknologi layanan sistem informasi yang dimiliki PPIU dan PIHK terhadap kepuasan jemaah.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah di penelitian ini apakah terdapat pengaruh kualitas layanan sistem informasi jemaah (SIIJAH) terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

### **2. Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini diantaranya:

#### **a) Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam bidang

---

<sup>10</sup> Nadal, *DPR Klaim Sudah Berkali-kali Sentil Kemenag soal Kasus Travel Haji*, 2022, <https://www.cnnindonesi.a.com/nasional/20220705193506-32-817674/dpr-klaim-sudah-berkali-kali-sentil-kemenag-soal-kasus-travel-haji>.

haji dan umrah. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan pedoman acuan dan bahan pertimbangan bagi biro perjalanan wisata yang bergerak dalam layanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah untuk mengembangkan teknologi informasi dan komunikasinya agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

#### D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari adanya bentuk *plagiasi* dengan penelitian yang sudah ada maka penulis mengadakan tinjauan pustaka terhadap beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan. Terdapat beberapa penelitian yang penulis anggap relevan dalam penelitian ini diantaranya:

Pertama yaitu penelitian oleh Ismail Fahmi, (2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis tentang pengaruh penerapan SISKOHAT terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis jalur (*path analysis*). Teknik pengumpulan data berupa teknik *sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT berpengaruh nyata dan positif terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji sebesar 49,58 %. Artinya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) belum optimal karena masalah waktu layanan SISKOHAT, jumlah pengguna yang mengakses SISKOHAT, dan kemudahan mempelajari SISKOHAT. Persamaan studi ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Persamaan lain terletak pada ruang lingkup kajian yang membahas

tentang layanan informasi. Perbedaannya terletak pada layanan informasi yang diberikan dan tidak membahas mengenai kepuasan jemaah.

Selanjutnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ardiana dan Fatimah, (2021) dengan judul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SISKOHAT dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan terimplementasinya SISKOHAT dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean ada lima, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Faktor pendukung keberhasilan ada tiga, yakni Sistem informasi berstandar nasional, tampilan konten yang sederhana, dan petugas yang profesional. Faktor penghambatnya ada dua, yakni belum terbentuknya struktur organisasi SISKOHAT Penyelenggaraan Haji Khusus, dan konten dari SISKOHAT yang belum terpenuhi secara maksimal. Persamaan studi ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada ruang lingkup kajiannya yang yaitu layanan informasi dan teori yang digunakan sama-sama menggunakan teori dari William DeLone dan Ephraim McLean. Perbedaannya yang terletak dalam penelitian ini yaitu membahas tentang layanan informasi SIJAH dan metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Hayati, (2021) dengan judul “Pengaruh Fungsi SISKOHAT Mobile Terhadap Efektivitas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penggunaan fungsi SISKOHAT *mobile* terhadap efektivitas pelayanan haji pada Kantor Kementrian Agama Bangka Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil uji f diperoleh fungsi SISKOHAT *mobile* secara simultan berpengaruh terhadap

peningkatan kualitas pelayanan haji. Hasil Uji t diketahui bahwa fungsi SISKOHAT *mobile* secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan haji. Persamaan studi ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan ruang lingkup kajian yang membahas layanan informasi. Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada sasaran penelitian yang membahas efektifitas pelayanan, sedangkan studi ini sasarannya adalah kepuasan jemaah haji dan umrah.

Selanjutnya, penelitian oleh Febianti dan Farida, (2020) dengan judul “*The Effectiveness of Integrated Hajj Information and Computerization System (Siskohat) in The Hajj Pilgrimage in Sumedang Regency*“. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan haji di Kabupaten Sumedang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan sifat deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi haji dan komputerisasi terpadu dalam penyelenggaraan haji sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala yaitu faktor dukungan layanan atau jaringan dari SISKOHAT, serta pemahaman masyarakat. terhadap sistem. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada ruang lingkup kajiannya yang sama-sama membahas tentang layanan informasi. Perbedaan yang terletak pada penelitian ini terletak pada aplikasi yang di teliti yaitu SISKOHAT, sedangkan studi ini sasarannya adalah SIIJAH. Perbedaan lainnya yaitu penelitian ini hanya mengkaji efektifitas layanan SISKOHAT tanpa melihat kepuasan jemaah yang menggunakan layanan.

Penelitian selanjutnya yang penulis gunakan sebagai tinjauan pustaka yaitu penelitian oleh Ardianto, Utomo, & Sisharini, (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dominan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap

kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi (X2) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna (Y). Selanjutnya diikuti variabel kualitas sistem (X1) dan variabel kualitas layanan (X3). Dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik pihak staf IT perlu meningkatkan kualitas informasi yang diberikan kepada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Merdeka Malang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada metode penelitian yaitu secara kuantitatif serta ruang lingkup kajian yang membahas tentang layanan informasi. Perbedaan yang terletak pada penelitian ini terletak pada sistem informasi yang di teliti yaitu SIAKAD, sedangkan sistem informasi penulis yaitu SIIJAH. Perbedaan lainnya yaitu penelitian ini mengkaji terkait pengaruh yang dominan dari layanan SIAKAD, sedangkan penelitian penulis mengkaji tentang pengaruh dari kualitas layanan sistem informasi dengan kepuasan jemaah.

## BAB II

### KERANGKA TEORI KONSEP KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI, KEPUASAN JEMAAH DAN HUBUNGAN LAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN JEMAAH

#### A. Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah

Layanan Sistem Informasi Jemaah atau SIIJAH adalah layanan buatan PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo berbasis *website* yang bertujuan untuk membantu jemaah dalam mencari informasi terkait perjalanan haji dan umrah sekaligus sebagai media promosi.

*Website* merupakan cara suatu sistem informasi agar dapat ditampilkan di internet, siapapun dapat mengunjungi sebuah *website*.<sup>11</sup> *Website* memiliki 2 sifat yaitu: 1) Sifat statis, *website* selalu berisi informasi yang tetap dan jarang diubah serta informasinya bersifat searah hanya dari pemilik *website* saja. Contoh dari *website* statis yaitu profil perusahaan. 2) Sifat dinamis, *website* selalu berisi informasi yang berubah-ubah dan memiliki isi informasi yang interaktif atau 2 arah dari sisi pemilik *website* maupun pengguna *website*. Contoh *website* dinamis yaitu facebook, instagram, dan lainnya.

Kualitas *website* merupakan hal utama yang menjadi sebuah perhatian khusus, dimana jika sebuah bisnis menggunakan *website* dan memiliki kualitas yang baik maka membantu bisnis tersebut menjadi lancar. *Website* yang berkualitas baik memiliki tampilan dengan *layout* yang selaras dan seimbang yang menggabungkan beberapa elemen penting yaitu desain, konten, navigasi dan fungsional.<sup>12</sup> Sebuah *website* harus *user friendly*, tidak rumit, dan harus menarik supaya pengguna merasakan kenyamanan dalam menggunakan *website* tersebut. *Website* yang memiliki konten ringkas dan penggunaan *font* yang mudah dibaca, navigasi sistem mudah dan pengguna mudah menemukan

---

<sup>11</sup> Rudika Harminingtyas, "Analisis Layanan Website Sebagai Media Promosi, Media Transaksi Dan Media Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Brand Image Perusahaan Pada Hotel Ciputra Di Kota Semarang," *Jurnal STIE Semarang*, Vol 6, No. 3, 2014.

<sup>12</sup> Ishak Abdulhak dan Deni Darmawan, *Teknologi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 17.

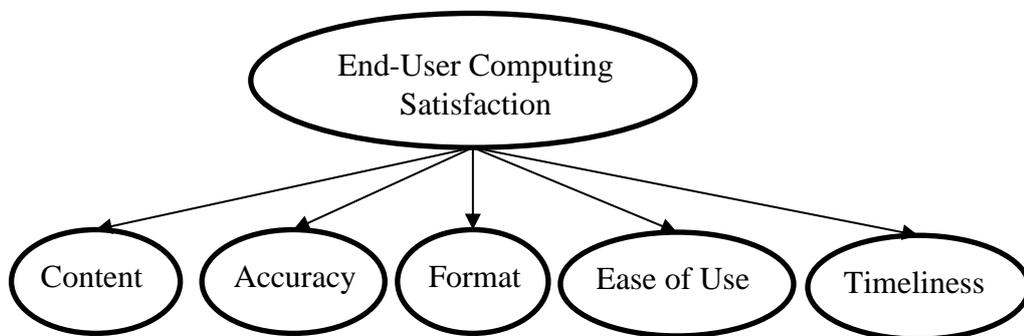
apapun yang dicari, hal tersebut juga menjadi penyebab mengapa *website* dikatakan memiliki kualitas yang baik.

Metode pengukuran kualitas *website* dalam penelitian ini menggunakan metode Heuristik Usability. Metode Heuristik yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan seberapa mudah *website* tersebut digunakan oleh pengguna. Terdapat 9 variabel Usability Heuristik oleh Jacob Nielsen:

- 1) *Visibilitas of Systems Status*, Prinsip ini menyatakan bahwa *website* harus selalu memberi tahu pengguna tentang apa yang sedang terjadi.
- 2) *Match Between System and The Real World*, Prinsip ini menyatakan bahwa *website* harus menggunakan bahasa, kata-kata, frasa, dan konsep yang familiar bagi pengguna.
- 3) *User Control and Freedom*, Prinsip ini memastikan bahwa pengguna merasa bebas dan tidak terkekang saat berinteraksi dengan *website*.
- 4) *Consistency and Standards*, Prinsip ini memastikan bahwa *website* tidak boleh membingungkan pengguna.
- 5) *Error Prevention*, Prinsip ini memastikan bahwa *website* harus bisa mencegah terjadinya kesalahan atau situasi apa pun yang membuat pengguna membuat keputusan yang salah atau tidak diinginkan.
- 6) *Recognition Rather Than Recall*, Prinsip ini bertujuan untuk memudahkan meminimalkan beban kognitif pengguna.
- 7) *Flexibility and Efficiency of Use*, Prinsip ini menekankan pentingnya *website* yang dapat digunakan dengan mudah dan efisien oleh pengguna berpengalaman maupun pengguna pemula.
- 8) *Aesthetic and Minimalist Design*, Prinsip yang menekankan gaya desain grafis *website* yang berciri hanya menggunakan elemen-elemen penting untuk membuat visualisasi simpel, namun berkesan.
- 9) *Help Users Recognize*, Prinsip ini menekankan pentingnya pesan kesalahan yang jelas dan mudah dipahami, serta memberikan solusi bagi pengguna.

## B. Teori Kepuasan Jemaah

Kepuasan pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna adalah pendapat atau persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan *website* yang dirasakan. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna satu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Indikator kepuasan menggunakan metode EUCS dapat dilihat pada Gambar berikut ini:



**Gambar 2.1 Indikator Kepuasan Pengguna**

### a. *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari satu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Pengguna *website* akan memperoleh kepuasan dari sistem informasi jika faktor isi sesuai dengan kebutuhan dari pengguna sistem informasi. Berikut ini adalah indikator dari dimensi content sebagai berikut:

C1 Isi dari informasi di situs SIIJAH sesuai dengan kebutuhan anda.

C2 Isi dari informasi di situs SIIJAH mudah dipahami.

C3 Isi dan informasi di situs SIIJAH sudah lengkap.

C4 Isi dari informasi di situs SIIJAH sangat jelas.

b. *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi akan memperoleh kepuasan jika keakuratan informasi yang diperoleh dan dihasilkan, sehingga memenuhi kebutuhan dari pengguna. Berikut ini adalah indikator dari dimensi *accuracy*.

A1 Situs SIIJAH sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat

A2 Setiap *link* di situs SIIJAH yang anda klik selalu menampilkan halaman *web* yang sesuai

c. *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari *interface* sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah *interface* dari sistem itu menarik dan tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna. Kepuasan seorang pengguna sistem informasi akan semakin tinggi apabila tampilan, tata letak dari sistem informasi tersebut baik dan memenuhi estetika serta menarik. Berikut ini adalah indikator dari dimensi format:

F1 Desain tampilan situs SIIJAH memiliki pengaturan warna yang menarik

F2 Desain tampilan situs SIIJAH memiliki *layout* yang memudahkan pengguna

F3 Desain tampilan situs SIIJAH memiliki struktur menu dan *link* yang mudah dipahami

d. *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan. Pengguna akan memperoleh kepuasan apabila sistem

informasi tidak menimbulkan kebingungan pada saat digunakan. Sistem informasi menyediakan *tooltips* untuk mempermudah penggunaannya, bila terjadi kesalahan maka sistem informasi memberikan pesan *error* yang mudah dimengerti oleh pengguna. Berikut ini adalah indikator dari dimensi *Ease fo Use*:

E1 Situs SIIJAH sangat mudah digunakan

E2 Situs SIIJAH mudah diakses dari mana saja dan kapan saja

e. *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang dihasilkan mampu diperoleh oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Jika ketepatan waktu dari sistem informasi cepat dan baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi juga akan semakin tinggi. Berikut ini adalah indikator dari dimensi *timeliness*:

T1 Informasi yang anda butuhkan dengan cepat dapat diperoleh melalui situs SIIJAH

T2 Situs SIIJAH selalu menampilkan informasi yang terbaru

Indikator dari kepuasan pengguna dapat juga dinyatakan dengan variabel *Acceptability* yang indikatornya sebagai berikut:

- 1) Rasa suka dengan SIIJAH yang merupakan persepsi pengguna yang berkaitan dengan perasaan suka terhadap tampilan dari situs SIIJAH
- 2) Rasa suka dengan layanan SIIJAH yang merupakan persepsi pengguna yang berkaitan dengan perasaan suka terhadap pelayanan yang ada pada situs SIIJAH
- 3) Kesenangan berintraksi yang merupakan persepsi pengguna yang berkaitan dengan perasaan senang dalam hal berintraksi di situs SIIJAH
- 4) *Website* diakses dengan cepat yang merupakan persepsi pelanggan bahwa tidak membutuhkan waktu yang lama ketika membuka situs SIIJAH

- 5) Layanan yang merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian layanan petugas yang selalu *online* terhadap pelanggan.
- 6) Kebermanfaatan Informasi yang merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan perasaan pelanggan terhadap kebermanfaatan informasi yang disediakan oleh situs SIIJAH
- 7) Kemudahan mengakses yang merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kemudahan *website* di buka atau di akses melalui *gadget* apapun.

### **C. Hubungan Layanan Sistem Informasi dan Kepuasan Jemaah**

Kualitas suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan, kualitas yang baik biasanya menghasilkan kepuasan yang tinggi pula. Demikian juga halnya dengan sistem informasi, semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna sistem informasi tersebut. Kepuasan konsumen adalah tanggapan atas apa yang dirasakan oleh konsumen. Hal itu dapat dijadikan acuan untuk pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu sistem melalui tingkat kepuasan tentang hasil atau *output* yang keluar, serta adanya pendukung oleh pengembang sistem. Jika ketika sedang menggunakan sistem pengguna merasa adanya sistem yang stabil dan dapat meringankan untuk pekerjaan dan menjadikan pekerjaan mereka lebih cepat dan menghemat waktu, dapat disimpulkan pengguna tersebut puas dengan kualitas sistem yang diberikan. Tingginya tingkat kestabilan yang dihasilkan, maka pemakai pun akan puas dengan hasilnya.

Kualitas informasi adalah sebuah hasil yang dapat berupa kumpulan informasi untuk selanjutnya digunakan dan dijadikan acuan. Jika kualitas yang dihasilkan baik, secara otomatis dapat diandalkan untuk membuat keputusan. Jika informasi yang dihasilkan kurang baik, akan berdampak pada kepuasan yang menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat. Jika kepuasan pemakai sistem informasi dapat meningkat, maka seterusnya kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan

pula.<sup>13</sup> Sistem informasi yang berkualitas yaitu dapat tepat waktu, tingkat akurasi yang tinggi, tepat guna, dan dapat memenuhi ekspektasi dari penggunanya. Hal tersebut tentu akan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan yang memakai sistem tersebut.

Kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, hal-hal tersebut yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Produk dari kualitas layanan bisa berbentuk pembaharuan sistem dan *feedback* dari pengembang apabila sistem informasi menghadapi permasalahan. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah solusi untuk memenuhi keperluan dan kemauan pelanggan dan keakuratan dalam penyampaiannya agar menyeimbangkan ekspektasi dari pelanggan.<sup>14</sup>

Kualitas sistem informasi biasanya tertuju pada efektifitas dan efisiensi dari kinerja sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean dalam Taufik Saleh kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Ukuran kepuasan pemakai pada sistem informasi di cerminkan oleh kualitas sistem informasi yang dimiliki.<sup>15</sup> Apabila sistem informasi pada biro/perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut

---

<sup>13</sup> Puspa Dewi, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, no. Vol. 7 No. 1 (2017).

<sup>14</sup> Viliane Puspa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan HER Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna, (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University)" (Bandung: Tel-U Collection, 2017).

<sup>15</sup> Taufik Saleh, Darwanis, dan Usaman Bakar, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Pada Pemerintah Aceh," *Jurnal Akuntansi* 1 (1) (2012).

dalam melaksanakan tugasnya karena sistem informasi tersebut menunjang efektifitas dan efisiensi agar tujuan dari pengguna tercapai. Hal tersebut menunjukkan sistem informasi yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi.<sup>16</sup>

Menurut Jogiyanto menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional. Artinya, semakin tinggi suatu sistem termasuk sistem informasi akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih tinggi dan mempengaruhi peningkatan produktivitas individu untuk meningkatkan produktivitas organisasi.<sup>17</sup>

Menurut Istianingsih dan Wiwik mengenai hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah, bahwa apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui apabila kualitas sistem informasi baik, maka pengguna sistem informasi tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Sistem informasi yang berkualitas dapat memuaskan para pengguna karena mereka dapat dengan mudah mencapai tujuan yang ingin di capai.<sup>18</sup>

Penelitian yang sejalan dengan penelitian penulis salah satunya yaitu hasil penelitian oleh Masrek (2010) yang telah melakukan penelitian tentang keefektifan portal akademik perpustakaan, dengan menggunakan analisis

---

<sup>16</sup> Istianingsih dan Setyo Wijanto, "Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 5 (1) (2008).

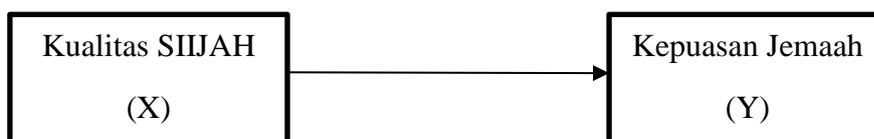
<sup>17</sup> Hartono Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 5.

<sup>18</sup> Istianingsih dan Wiwik Utami, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)," *Simposium Nasional Akuntansi XII*, 2009.

korelasi pearson, dan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Penelitian tersebut, menggunakan kuesioner untuk menangkap respons pengguna sistem informasi akademik perpustakaan. Penelitian tersebut menemukan hasil bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.<sup>19</sup>

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari penelitian atas permasalahan yang ada. Menurut Indriantoro, hipotesis adalah hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih dalam ruangan proposisi yang dapat diuji secara empiris.<sup>20</sup>



**Gambar 2.6 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan model hipotesis pada gambar, dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian ini adalah:

- a.  $H_0$  = Kualitas SIIJAH (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Jemaah (Y).
- b.  $H_1$  = Kualitas SIIJAH (X) berpengaruh terhadap kepuasan Jemaah (Y).

<sup>19</sup> Noorman Masrek, Jamaludin Adnan, dan Sobariah Mukhtar, "Evaluating Academic Library Portal Effectiveness A Malaysian Case Study," *Library Review* 59 (3) (2010).

<sup>20</sup> Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: Buku Bhakti Profesindo, 2011).

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI JEMAAH (SIJAH) TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian ini dilakukan dengan kuantitatif dengan mengumpulkan informasi dari responden, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Sifat penelitian ini empiris menggunakan pendekatan psikologi karena akan menjelaskan kondisi psikis berupa kepuasan jemaah haji dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo yang telah menggunakan layanan SIJAH. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.<sup>21</sup>

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah batasan yang digunakan untuk menjelaskan secara praktis dari tiap-tiap variabel yang di teliti, di dalamnya mengandung indikator-indikator penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur fenomena yang diteliti.

##### **a. Variabel *Independent* (X)**

Variabel *Independent* dalam penelitian ini yaitu kualitas SIJAH yang diukur dengan menggunakan metode neuritik dengan 9 indikator yaitu sebagai berikut:

##### 1) *Visibility of Systems Status*

Poin pertama dari Nielsen's Usability Heuristics menekankan kepada pengguna yang harus selalu mengetahui dan memperoleh informasi terkait apa yang sedang terjadi pada *website* yang digunakan.

---

<sup>21</sup> Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 75.

## 2) *Match Between System and The Real World*

Pada aturan ini, sistem dituntut untuk menampilkan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna, yaitu dengan menggunakan bahasa sehari-hari yang familiar. Selain itu, gunakan gambar, simbol, atau ikon yang dapat dipahami oleh pengguna dari semua kalangan.

## 3) *User Control and Freedom*

Poin ini memungkinkan pengguna untuk mengontrol tindakan yang ingin ia lakukan. Misalnya, jika pengguna secara tidak sengaja melakukan suatu tindakan yang sebenarnya tidak ia inginkan, maka sistem perlu menyediakan mekanisme untuk kembali ke tahap sebelumnya dengan mudah.

## 4) *Consistency and Standards*

Poin ini menegaskan perlu adanya konsistensi dari desain yang dibuat. Konsistensi dalam hal ini dapat berupa konsistensi warna yang digunakan, font tulisan, bentuk, ukuran, dll. Hal ini berfungsi untuk membantu pengguna dalam mengenali secara cepat informasi yang ia lihat, apakah informasi tersebut sebenarnya sama dengan informasi yang pernah ia lihat sebelumnya atau tidak.

## 5) *Error Prevention*

Memberitahu pengguna jika terjadi suatu *error* pada sistem adalah hal yang penting. Namun, ada yang lebih penting dari hal tersebut yaitu membuat sebuah desain yang mampu mencegah pengguna memicu terjadinya *error*.

## 6) *Recognition Rather Than Recall*

Daripada memaksa pengguna untuk mengingat hal-hal yang ada pada *website*, lebih baik membuat pengguna dapat mengenali dengan mudah informasi yang ada pada aplikasi tersebut. Dengan demikian, pengguna bisa tetap menggunakan aplikasi tanpa harus mengingat langkah yang harus ia perbuat untuk menyelesaikan suatu tindakan.

7) *Flexibility and Efficiency of Use*

Bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan *website*, maka kejelasan informasi adalah hal yang utama. Namun, bagi pengguna yang sudah sering menggunakan *website*, maka efisiensi penggunaan adalah hal yang terpenting. Efisiensi ini dapat dicapai jika *website* yang digunakan menyediakan jalan pintas yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

8) *Aesthetic and Minimalisir Design*

Poin ini bertujuan untuk memastikan agar informasi yang disajikan kepada pengguna tetap fokus pada hal-hal penting yang mendukung tujuan utama pengguna saja.

9) *Help Users Recognize*

*Website* yang baik tentu belum lengkap tanpa adanya penanganan *error* yang baik pula. Saat *error* terjadi, *website* seharusnya tidak hanya memberikan pesan *error* yang informatif namun juga memberikan solusi kepada pengguna.

**b. Variabel Dependen (Y)**

Kepuasan Pengguna adalah ukuran seberapa besar tingkat persepsi respons pengguna terhadap hasil *output* dari suatu sistem informasi. Indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yang meliputi:

1) *Content*

Pengguna *website* akan memperoleh kepuasan dari sistem informasi jika faktor isi sesuai dengan kebutuhan dari pengguna sistem informasi.

2) *Accuracy*

Kepuasan pengguna sistem informasi akan memperoleh kepuasan jika keakuratan informasi yang diperoleh dan dihasilkan, sehingga memenuhi kebutuhan dari pengguna.

3) *Format*

Kepuasan seorang pengguna sistem informasi akan semakin tinggi apabila tampilan, tata letak dari sistem informasi tersebut baik dan memenuhi estetika serta menarik.

4) *Ease of Use*

Pengguna akan memperoleh kepuasan apabila sistem informasi tidak menimbulkan kebingungan pada saat digunakan.

5) *Timeliness*

Jika ketepatan waktu dari sistem informasi cepat dan baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi juga semakin tinggi.

6) *Acceptability*

Kepuasan seorang pengguna sistem informasi akan terlihat apabila pengguna ingin menggunakan sistem informasi kembali.

**Tabel 3.1 Blue Print Skala Penelitian**

Variabel	Indikator	Nomor Item		Jumlah Butir
		Positif	Negatif	
Kualitas SIIJAH (X)	<i>Visibility of Systems Status</i>	1, 2	3, 4	4
	<i>Match Between System and The Real World</i>	5, 7	6, 8	4
	<i>User Control and Freedom</i>	9, 10	11, 12	4
	<i>Consistency and Standards</i>	14, 15	13, 16	4
	<i>Error Prevention</i>	18, 19	17, 20	4
	<i>Recognition Rather Ethan Recall</i>	21, 24	22, 23	4
	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	25, 26	27, 28	4
	<i>Aesthetic and Minimalisir Design</i>	29, 32	30, 31	4
	<i>Help Users Recognize</i>	33, 34	35, 36	4
<b>Jumlah Variabel Independen</b>				<b>36</b>
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	<i>Content</i>	1, 2, 3	4, 5, 6	6
	<i>Accuracy</i>	10, 11, 12	7, 8, 9	6
	<i>Format</i>	13, 14, 15	16, 17, 18	6
	<i>Ease of Use</i>	19, 20, 21	22, 23, 24	6
	<i>Timeliness</i>	25, 26, 27	28, 29, 30	6
	<i>Acceptability</i>	31, 32, 33	34, 35, 36	6
<b>Jumlah Variabel Independen</b>				<b>36</b>

### C. Sumber dan Jenis Data.

Sumber data dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

#### a. Sumber dan Jenis Data Primer.

Sumber data dibagi menjadi sumber primer dan sekunder.<sup>22</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini adalah jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Data primer dalam penelitian ini adalah skor hasil kuesioner penelitian masing-masing variabel.

#### b. Sumber dan Jenis Data Sekunder

Sumber sekunder adalah buku-buku atau dokumen-dokumen yang memiliki relevansi dengan penelitian.<sup>23</sup> Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau publikasi/laporan dari dinas/instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang.<sup>24</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan data jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data daftar jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

### D. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>25</sup> Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah jemaah haji dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo yang menggunakan layanan

---

<sup>22</sup> Ahmad Sahal Humami, Ali Murtadlo, dan Abdul Sattar, "The Influence Of Motivation To The Performance Of Honorary Religious Counselor Of Semarang", (*Jurnal Ilmu Dakwah: Volume 35, Nomor 1, 2015*), hal. 23.

<sup>23</sup> Ahmad Sahal Humami, Ali Murtadlo, dan Abdul Sattar, "The Influence Of Motivation To The Performance Of Honorary Religious Counselor Of Semarang", (*Jurnal Ilmu Dakwah: Volume 35, Nomor 1, 2015*), hal. 23.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 137.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 138.

SIIJAH. Adapun kriteria subjek penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo
- 2) Jemaah yang menggunakan layanan SIIJAH

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, hal ini memungkinkan bahwa peneliti tidak harus meneliti semua individu ataupun subjek dalam populasi karena memerlukan banyak, waktu, biaya, serta tenaga. Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara pihak PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo pada bulan November memberangkatkan 320 jemaah umrah dengan target 7000 hingga 15000 jemaah di tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo tahun 2022. Besar dan banyaknya sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 46 jemaah, atau sebanyak 15% dari jumlah populasi 320 jemaah. Jumlah sampel tersebut diperoleh berdasarkan teknik sampling dari Suharsimi Arikunto dalam Abdullah, yang menyatakan bahwa bila jumlah populasi itu besar, maka dapat diambil antara 10-15%. Hal ini tergantung pada kemampuan peneliti yang ditinjau dari sisi waktu, tenaga, dan dana.<sup>26</sup>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, berikut teknik yang digunakan:

#### **a. Observasi**

Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar. Observasi ilmiah berbeda dengan observasi biasa, ini terletak pada sistematiasi prosedur dan kaidah

---

<sup>26</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Untuk: Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya)* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 234.

ilmiah yang harus terpenuhi dalam proses kegiatan observasi. Isu metodologis dari observasi ini mendasarkan pada keterlibatan peneliti dalam kegiatan observasi. Terdapat empat tipe pengamat (observer). Pertama, menjadi partisipan penuh; kedua, partisipan sebagai pengamat; ketiga, pengamat sebagai partisipan; dan keempat menjadi pengamat penuh.<sup>27</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi kelompok dengan melakukan pengamatan pada kelompok jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Pengamatan yang dilakukan menggunakan tipe pengamat sebagai partisipan (*observer as partisipan*) dimana pengamat tidak menyembunyikan fakta bahwa dia adalah seorang pengamat yang sedang melakukan penelitian dan tidak berpura-pura menjadi anggota kelompok yang menggunakan SIIJAH. Peneliti melakukan suatu rangkaian wawancara dengan pengurus PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo serta berdialog dengan jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

#### **b. Kuesioner**

Penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang didesain berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial sebagai variabel penelitian.<sup>28</sup> Data akan diukur dengan skala likert menggunakan 5 kategori yang masing-masing memiliki bobot nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Penentuan Skor Skala**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	4

<sup>27</sup> Hasyim Hasanah, Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial), (*Jurnal at-Taqaddum: Volume 8, Nomor 1, 2016*), hal. 26.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 136.

Pengumpulan datanya akan menggunakan kuesioner/angket daring melalui *Google Formulir*. Kuesioner akan disebar melalui media sosial berupa *whatsapp*.

### c. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan penulis untuk mendapatkan data dan melengkapi data yang telah diperoleh. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo serta pihak pengurus PT. AT Tayibah Al Multazam Group guna memperoleh data lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi jemaah terhadap kepuasan jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah alat ukur yang valid. Uji coba instrument pada penelitian ini menggunakan Teknik *one-shoot*. Teknik *one-shoot* atau pengukuran sekali, menurut (Arikunto, 2019, hal. 122) yaitu model pendekatan yang menggunakan satu kali pengumpulan data pada “satu saat”<sup>29</sup>.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *pearson product moment* yaitu uji yang mengkorelasikan antara masing-masing skor item kuesioner dengan skor total jawaban responden dengan bantuan *software SPSS* dengan fitur *Pearson* pada *Bivariate Correlations*. Dasar pengambilan keputusan uji validitas *pearson* dengan berdasarkan nilai

---

<sup>29</sup> Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

r hitung (pada tabel *Correlations* pada kolom Skor Total) dan r tabel (pada Distribusi Nilai r tabel) dengan kriteria :

- 1) Jika nilai r hitung > r tabel = valid
- 2) Jika nilai r hitung < r tabel = tidak valid

Penentuan r tabel pada penelitian menggunakan rumus sebagai berikut:

- r tabel (df) = N - 2
- r tabel (df) = 17 - 2
- r tabel (df) = 15

Berdasarkan perhitungan sampel, dari 46 responden terdapat 33 responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian dan memenuhi kriteria responden. Jadi, rumus r tabel menggunakan baris ke-31 dengan nilai signifikansi 0.05 yaitu 0.3440. Terdapat 36 butir pernyataan pada penelitian, setelah di uji dengan SPSS, dari 36 butir pernyataan semua memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel atau lebih besar dari 0.3440. Sesuai dengan kriteria dasar pengambilan keputusan uji validitas butir soal kuesioner, maka dapat disimpulkan 36 pernyataan pada kuesioner termasuk ke dalam valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah item kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji secara bersama-sama seluruh item kuesioner dalam suatu variabel penelitian. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS dengan fitur *Model Alpha* pada *Reliability Analysis*. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel *Reliability Statistics* pada kolom *Cronbach's Alpha*. Menurut Wiratna, kuesioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha > 0,6.<sup>30</sup> Berikut ini hasil uji reliabel untuk variable kualitas website SIIJAH (X):

**Tabel 3.3 Reliability Statistic Variabel X**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.8740	36

<sup>30</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2014).

Berikut ini hasil uji reliabel untuk variable kepuasan pengguna (Y):

**Tabel 3.4 Reliability Statistic Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.9115	36

Berdasarkan hasil SPSS, kuesioner yang termasuk valid kemudian di uji reliabel. Hasil dari uji reliabel baik variabel X maupun variabel Y yang ditunjukkan pada table *Reliability Statistic* diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0.6. Artinya, semua pertanyaan dalam kuesioner termasuk kategori sangat reliabel.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel penelitian. Langkah terakhir yang dilakukan penelitian adalah menganalisis data dan melakukan kajian berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian ini digunakan tiga tahap teknik analisis yaitu: analisis deskriptif, uji asumsi, dan uji hipotesis.<sup>31</sup>

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Tujuan analisis deskriptif adalah untuk menyajikan dan menganalisa data agar bermakna dan komunikatif.<sup>32</sup>

### 2. Uji Asumsi

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang didapatkan peneliti memiliki ketepatan, tidak bias, dan konsisten. Berikut uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian:

<sup>31</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 337.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 147.

#### a) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data tersebut homogen atau tidak, yaitu dengan membandingkan kedua variansnya. Jika dua kelompok data atau lebih mempunyai varians yang sama besarnya, maka uji homogenitas tidak perlu dilakukan lagi karena datanya sudah dianggap homogen. Uji homogenitas dapat dilakukan apabila kelompok data tersebut dalam distribusi normal. Uji homogenitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa perbedaan yang terjadi pada uji statistik parametrik (misalnya uji t, Anava, Anacova ) benar-benar terjadi akibat adanya perbedaan antar kelompok, bukan sebagai akibat perbedaan dalam kelompok. Uji homogenitas variansi sangat diperlukan sebelum membandingkan dua kelompok atau lebih, agar perbedaan yang ada bukan disebabkan oleh adanya perbedaan data dasar (ketidak homogenan kelompok yang dibandingkan)<sup>33</sup>. Untuk menetapkan homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut:

- Tetapkan taraf signifikansi uji, misalnya  $\alpha = 0.05$
- Bandingkan p dengan taraf signifikansi yang diperoleh
- Jika signifikansi yang diperoleh  $> \alpha$  , maka variansi setiap sampel sama (homogen)
- Jika signifikansi yang diperoleh  $< \alpha$  , maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

#### b) Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Sianturi, Rektor, *Uji Homogenitas Sebagai Syarat Pengujian Analisis*, (Pematangsiantar: Jurnal Pendidikan Sains Sosial Agama, 2019), hal. 388

<sup>34</sup> Setiawan, Cruiseitta Kaylana & Yosepha, Sri Yanthy, *Pengaruh Green Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia*, (Makassar: Jurnal Ilmiah M-Progress, 2020), hal. 4

- Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linear.
- Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linear.

#### c) Uji Normalitas

Pengujian normalitas sebagai langkah awal dalam pengujian asumsi-asumsinya terhadap variabel-variabel yang sudah ditetapkan, baik variabel bebas (independen) maupun variabel terikat (dependen). Pengujian ini merupakan sebagai persyaratan dalam penggunaan statistik parametrik yang mengharuskan bahwa setiap variabel yang akan diuji harus berdistribusi normal, oleh sebab itu sebelum pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau mendekati normal. Jadi, normalitas dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$ . Sebaliknya, jika hasil uji signifikan maka normalitas tidak terpenuhi.<sup>35</sup> Cara mengetahui signifikan atau tidak signifikan hasil uji normalitas adalah dengan memperhatikan bilangan pada kolom signifikansi (Sig.). Untuk menetapkan kenormalan, kriteria yang berlaku adalah sebagai berikut:

- Penetapan taraf signifikansi uji dengan penetapan  $\alpha = 0.05$
- Bandingkan p dengan taraf signifikansi yang diperoleh
- Jika signifikansi yang diperoleh  $> \alpha$ , maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
- Jika signifikansi yang diperoleh  $< \alpha$ , maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal

### 3. Statistik Inferensial

Peneliti menggunakan teknik uji regresi sederhana untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas SIIJAH terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah pada

---

<sup>35</sup> Widarjono, Agus, *Analisis Regresi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), hal. 67

layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Maka analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan menggunakan uji sebagai berikut:

a) Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel *independen* secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel *dependen*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel *independent* secara simultan mempengaruhi variabel *dependen* ataupun sebaliknya.<sup>36</sup> Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel *independent*/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen*/terikat.
- Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, semua variabel *independent*/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen*/terikat.

b) Uji  $R^2$  (Uji Koefisien Determinasi)

Menurut Widarjono, uji koefisien determinasi (*R-Squared*) adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel *dependen* yang dijelaskan oleh variabel *independen*. Selain itu, uji koefisien determinasi juga bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang kita miliki. Apabila nilai koefisien determinasi (*R-squared*) pada suatu estimasi mendekati angka satu (1), maka dapat dikatakan bahwa variabel *dependen* dijelaskan dengan baik oleh variabel *independen* nya. Sebaliknya, apabila koefisien determinasi (*R-Squared*) menjauhi angka satu (1) atau mendekati angka nol (0), maka semakin kurang baik variabel *independen* menjelaskan variabel *dependennya*.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), hal. 96

<sup>37</sup> Widarjono, Agus, *Analisis Regresi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), hal. 27

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM WEBSITE SILJAH PT. AT TAYIBAH AL  
MULTAZAM GROUP SUKOHARJO**

**A. Profil Website Al Multazam Group Sukoharjo**

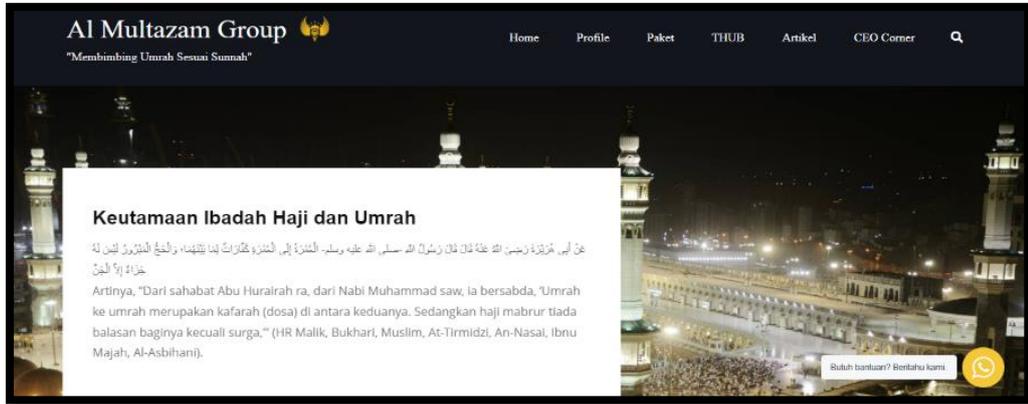
At Tayibah Al Multazam Group adalah brand bisnis *tour & travel* yang bergerak dibidang perjalanan umrah dan haji khusus yang berada dibawah badan hukum, dengan mengakuisisi penuh saham PT. AT Tayibah dengan nomor izin resmi kementerian agama 179/2019. Sejak awal berdiri At Tayibah Al Multazam Group fokus pada jasa pelayanan *One Stop Service* Umrah dan Haji, dimana perusahaan mendukung penuh seluruh variabel besar kebutuhan *tour & travel* umroh maupun haji khusus, meliputi tiket pesawat (domestik dan internasional, LA (*Land Arrangement* yang meliputi hotel, transportasi dan guide) serta komponen terpenting yaitu Visa. At Tayibah Al Multazam Group memegang teguh semangat 5 pasti sesuai anjuran dari Kementerian Agama dalam memilih travel yang aman dalam pelayanan perjalanan ibadah yaitu:<sup>38</sup>

1. Pasti Travelnya, ditandai dengan izin resmi dari kementerian agama alhamdulillah kami menjadi travel yang mampu mengemban kepercayaan masyarakat dalam perjalanan ibadah.
2. Pasti Jadwalnya, tanggal yang tertera pada brosur dan website adalah jadwal ril dimana jama'ah akan berangkat dan pulang sesuai jadwal.
3. Pasti Terbangnya, kami selalu mengutamakan kenyamanan dengan menggunakan maskapai yang berkualitas dalam kepuasan jama'ah.
4. Pasti Hotelnya, akomodasi yang nyaman akan dinikmati jama'ah untuk beristirahat dihotel berbintang 4 dan 5, dengan jarak yang dekat (tidak melebihi 1km) menuju masjid.

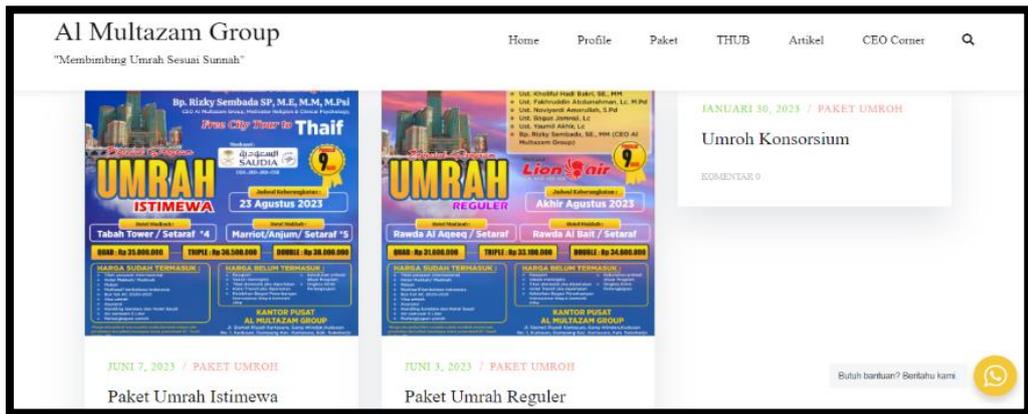
---

<sup>38</sup> PT At Tayibah Al Multazam Group, *COMPANY PROFILE PT AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP*, (Sukoharjo: Al Multazam Group, 2020), hal. 2

- Pasti Visanya, kami menjamin visa jama'ah sudah tertempel jauh hari sebelum jadwal keberangkatan, komponen lainnya paspor, buku kuning, akan kami bagikan di Bandara keberangkatan masing-masing.



Gambar 4.1 Halaman Utama Website SIIJAH



Gambar 4.2 Paket Umroh pada Website SIIJAH



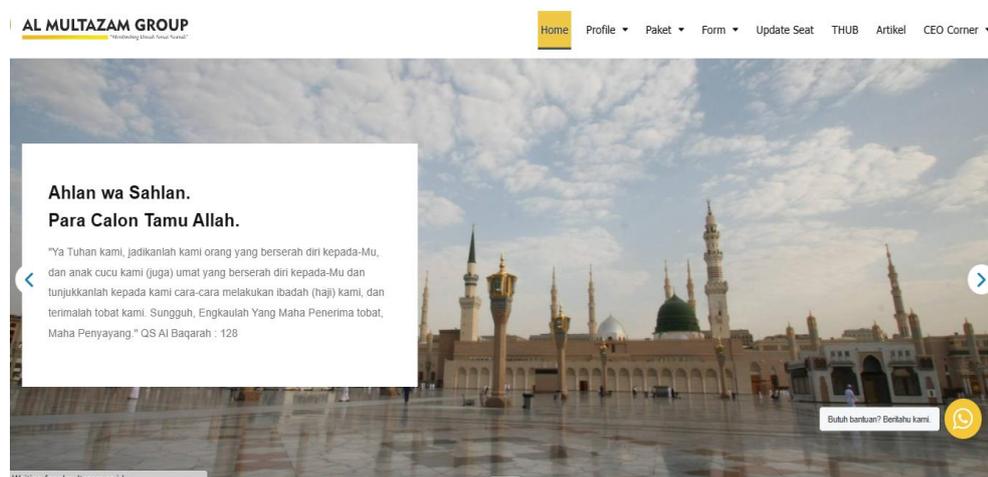
Gambar 4.3 Testimoni Jemaah pada Website SIIJAH

## B. Fitur atau Menu pada Website Siijah

*Website* SIIJAH berisi 8 rangkaian menu atau fitur yang memudahkan calon Jemaah dalam mengakses informasi dan layanan *online* dari PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Delapan menu yang terdapat pada *website* SIIJAH antara lain:

### 1. Menu Home

Menu home adalah menu utama yang menampilkan kesan pertama pada *website*. Menu home sebagai navigasi di blog dengan menampilkan beberapa pilihan konten yang bisa di akses oleh calon jemaah/jemaah haji dan umroh.



**Gambar 4.4 Halaman Menu Home SIIJAH**

### 2. Menu Profile

- Tentang Kami

Menu ini menjelaskan kepada calon jemaah/jemaah haji dan umroh sejarah singkat PT. AT Tayibah Al Multazam Group berdiri. Menjelaskan bahwa PT. AT Tayibah Al Multazam Group selalu memegang teguh semangat 5 pasti sesuai anjuran dari Kementerian Agama dalam memilih travel yang aman dalam pelayanan perjalanan ibadah. Menu ini juga menyediakan detail alamat dan nomor yang dapat dihubungi, serta berbagai media social yang dapat di kunjungi.

## Tentang kami

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

At Tayibah Al Multazam Group adalah brand bisnis tour & travel yang bergerak dibidang perjalanan umroh dan haji khusus yang berada dibawah badan hukum, dengan mengakuisisi penuh saham PT.At Tayibah dengan nomor izin resmi kementerian agama 179/2019. Sejak awal berdiri At Tayibah Al Multazam Group fokus pada jasa pelayanan One Stop Service Umroh dan Haji, dimana perusahaan mendukung penuh seluruh variabel besar kebutuhan tour & travel umroh maupun haji khusus, meliputi tiket pesawat (domestik dan internasional, LA (Land Arrangement yang meliputi hotel, transportasi dan guide) serta komponen terpenting yaitu Visa. At Tayibah Al Multazam Group memegang teguh semangat 5 pasti sesuai anjuran dari Kementerian Agama dalam memilih travel yang aman dalam pelayanan perjalanan ibadah yaitu :

1. Pasti Travelnya, ditandai dengan izin resmi dari kementerian agama alhamdulillah kami menjadi travel yang mampu mengemban kepercayaan masyarakat dalam perjalanan ibadah.
2. Pasti Jadwalnya, tanggal yang tertera pada brosur dan website adalah jadwal ril dimana jama'ah akan berangkat dan pulang sesuai jadwal.
3. Pasti Terbangnya, kami selalu mengutamakan kenyamanan dengan menggunakan maskapai yang berkualitas dalam kepuasan jama'ah.
4. Pasti Hotelnya, akomodasi yang nyaman akan dinikmati jama'ah untuk beristirahat dihotel berbintang 4 dan 5, dengan jarak yang dekat (tidak melebihi 1km) menuju mesjid.
5. Pasti Visanya, kami menjamin visa jama'ah sudah terlampir jauh hari sebelum jadwal keberangkatan, komponen lainnya paspor, buku kuning, akan kami bagikan di Bandara keberangkatan masing-masing.

### Ijin Usaha

1. Akta pendirian At Tayibah No.92 th 1999
2. Akta perubahan At Tayibah No.21 th 2018
3. Tanda Daftar Usaha Pariwisata No : 8120015261903

Butuhkan? Bertahu kami



## Gambar 4.5 Halaman Menu Profile Tentang Kami

- PT. AT Tayibah, PT. Rizma Punama AlMultazam dan PT. Arsy Amanah International

Menu ini menjelaskan secara detail surat keterangan izin usaha, dengan adanya izin usaha ini dapat memberi rasa aman kepada calon jemaah/jemaah haji dan umroh untuk melakukan ibadah haji dan umroh bersama PT. AT Tayibah Al Multazam Group.



## PT At Tayibah

### Izin Usaha

- SK Kementerian Agama RI PPIU No. 931/2019
- SK Kementerian Agama RI PIHK No. 377/2020
- Sertifikat Keanggotaan Asosiasi Perusahaan Perjalanan Indonesia (ASITA)
- Sertifikat Keanggotaan (AMPHURI)
- Sertifikat Akreditasi Internasional Air Transport Association (IATA)
- Tanda Daftar Usaha Pariwisata No. Kep. 234/BPW/09/1999
- Nomor Induk Berusaha (NIB) : 8120015261903

### Kantor Cabang

Butuhkan? Bertahu kami

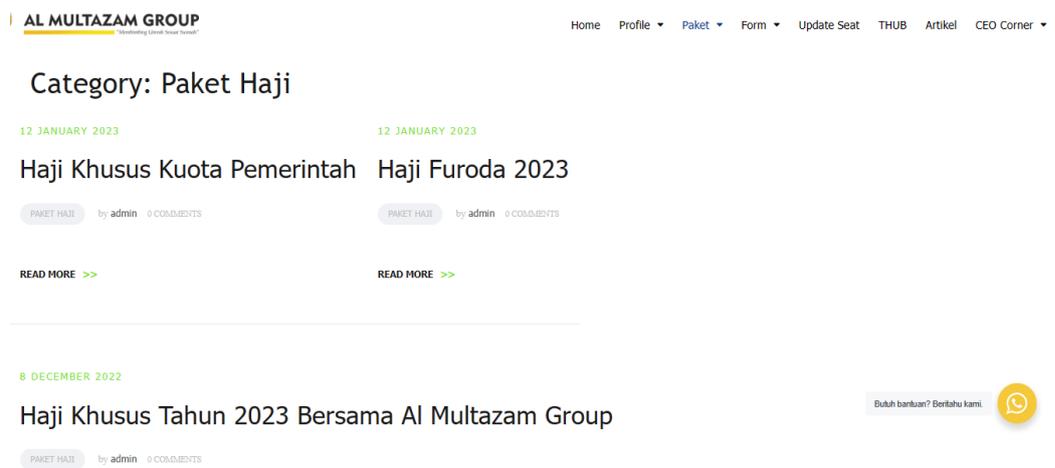


## Gambar 4.6 Halaman Menu Profile PT AT Tayibah

### 3. Menu Paket

- Paket Haji

Berisi semua program haji yang disediakan PT. AT Tayibah Al Multazam Group. Sehingga calon jemaah/jemaah haji dan umroh dengan mudah mendapat informasi secara detail mengenai program haji yang diselenggarakan oleh PT. AT Tayibah Al Multazam Group.



**Gambar 4.7 Halaman Menu Paket Haji**

- Paket Umroh

Berisi semua program umroh yang disediakan PT. AT Tayibah Al Multazam Group. Sehingga calon jemaah/jemaah haji dan umroh dengan mudah mendapat informasi secara detail mengenai program umroh yang diselenggarakan oleh PT. AT Tayibah Al Multazam Group.



**Gambar 4.8 Halaman Menu Paket Umrah**

#### 4. Menu Form

- Form Pendaftaran CJU

Menu ini memberi kemudahan kepada calon jemaah/jemaah haji dan umroh untuk mendaftar program umroh maupun haji secara *online* yang bisa di akses di mana pun itu lokasinya. Sehingga setelah nanti berhasil mendaftar maka data akan langsung terhubung dengan pihak PT. AT Tayibah Al Multazam Group.

**Gambar 4.9 Halaman Menu Form Pendaftaran CJU**

- Formulir Pendaftaran Kemitraan

Selain memberi layanan haji dan umroh kepada calon jemaah, PT. AT Tayibah Al Multazam Group juga menyediakan pendaftaran sebagai kemitraan. Menu ini menyediakan berkas yang harus di penuhi jika hendak bergabung menjadi kemitraan PT. AT Tayibah Al Multazam Group.

**Gambar 4.10 Halaman Menu Form Pendaftaran Kemitraan**

- Alur Pendaftaran

Menu ini berisi poin-poin apa saja yang wajib di penuhi oleh calon jemaah. Sehingga sebelum calon jemaah mendaftar, mereka dapat memenuhi poin wajib ini terlebih dahulu. Menu ini sangat memudahkan calon jemaah dalam mempersiapkan hal apa saja yang wajib di siapkan untuk mengikuti program umroh maupun program haji bersama PT. AT Tayibah Al Multazam Group.

**AL MULTAZAM GROUP**

Home Profile Paket **Form** Update Seat THUB Artikel CEO Corner

### ALUR PENDAFTARAN UMRAH

**ALUR PENDAFTARAN UMRAH**  
AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
SK PPIU AT TAYIBAH : 931/2019  
SK PIHK AT TAYIBAH : 377/2020

1. Calon jamaah umrah mengisi form pendaftaran umrah (Jika mendaftar via online jamaah wajib membaca akad-akad yang tertera didalam formulir pendaftaran umrah)
2. Membayar DP ke rekening perusahaan
3. Wajib Menyerahkan sejak awal
  - a. Soft file Scan KTP
  - b. Soft file Scan KK
  - c. Soft file Scan Paspor (jika sudah punya)
  - d. Soft file Scan Buku nikah / Ijazah / Akte kelahiran
  - e. Sertifikat Vaksin Covid (download dari aplikasi peduli lindungi)
  - f. Soft file Pas Foto
4. Masa aktif paspor maksimal 1 Tahun sebelum masa aktifnya habis
5. Pendaftaran umrah ditutup H-14 sebelum tanggal keberangkatan
6. Jamaah Umrah wajib melunasi biaya paket umrah maksimal 1 Bulan sebelum tanggal keberangkatan

Butuhkan? Beritahu kami.

**Gambar 4.11 Halaman Menu Alur Pendaftaran**

- Pembayaran

Menu ini berisi daftar nomor rekening PT. AT Tayibah Al Multazam Group, menu ini memudahkan calon jemaah dalam melakukan pembayaran program haji dan umroh yang telah mereka daftar.

**AL MULTAZAM GROUP**

Home Profile Paket **Form** Update Seat THUB Artikel CEO Corner

### REKENING PEMBAYARAN

**REKENING BANK**

**PROVIDER VISA**  
TDUP No. Kep. 234/BPW/09/1999  
No. Izin PPIU : 931 Tahun 2019  
No. Izin PIHK : 377 Tahun 2020

**mandiri** **REKENING MANDIRI**  
NO REK : 138 00 823 99937 (IDR)  
NO REK : 138 00 169 14637 (USD)  
NAMA : PT. AT TAYIBAH

**Bank Muamalat** **REKENING MUAMALAT**  
NO REK : 5210 999 370  
NAMA : PT. AT TAYIBAH

**BSI** **REKENING BSI**  
NO REK : 780 9999 372 (IDR)  
NO REK : 780 999 3722 (USD)  
NAMA : PT. AT TAYIBAH

Butuhkan? Beritahu kami.

**Gambar 4.12 Halaman Menu Pembayaran**

## 5. Menu Update Seat

Menu ini bermanfaat agar calon jemaah mampu memantau kuota keberangkatan dan juga melihat jadwal keberangkatan. Adanya menu ini tentu dapat memudahkan calon jemaah dalam merencanakan keberangkatan program haji dan umroh Bersama PT. AT Tayibah Al Multazam Group.

AL MULTAZAM GROUP

Home Profile Paket Form Update Seat THUB Artikel CEO Corner

UPDATE SEAT/KETERSEDIAAN KURSI/QUOTA

AL MULTAZAM GROUP

PROVIDER VISA PT. AT TAYIBAH  
SK PPHU AT TAYIBAH 18/2022  
SK PPHU AT TAYIBAH 17/2023

PT. ARSY AMANAH INTERNASIONAL  
SK PPHU ARSY TOUR 02/2019-04/2020/03/2022

PT. RIZMA PUNAMA ALMULTAZAM  
SK PPHU RIZMA TOUR U. 20/2021

**UPDATE SISA SEAT**  
Senin, 10 Juli 2023

NO	KEBERANGKATAN	MASKAPAI	RUTE	PAKET	QUOTA	TERISI	SISA SEAT
1	10 Agustus 23	LION AIR	KNO-MED	13 Hari	35	35	0
2	21 Agustus 23	LION AIR	CGK-MED	9 Hari	35	5	30
3	22 Agustus 23	SAUDIA	CGK-JED	9 Hari	40	27	13
4	28 Agustus 23	LION AIR	SUB-MED	12 Hari	45	0	45

AL MULTAZAM GROUP

Butuhkan bantuan? Beritahu kami.

Gambar 4.13 Halaman Menu Update Seat

## 6. Menu THUB

Menu ini adalah sistem pembiayaan ibadah umroh yang tidak ditentukan jangka waktunya. Sistem ini merupakan solusi jitu bagi mereka yang tak ingin uangnya hilang karena disetorkan ke biro travel yang tidak amanah sehingga ia gagal berangkat. Calon jemaah umroh dapat memilih paket-paket umroh reguler yang ditawarkan oleh PT. AT Tayibah Al Multazam Group setiap bulannya.

AL MULTAZAM GROUP

Home Profile Paket Form Update Seat THUB Artikel CEO Corner

Tabungan Haji & Umroh Berencana

Cari Travel Umroh yang Aman dan Elegan Serta Sesuai Sunnah?

Solusi Bagi yang Niat Tapi Belum Cukup Biaya Umroh?

ada Tabungan HAJI UMROH BERENCANA

tapi ingat ya! 100% AMAN

KITA NABUNG Di Tabungan Kita Sendiri (bank Muamalat)

TRAVEL GAK BISA NGAMBIL UANG ANDA!

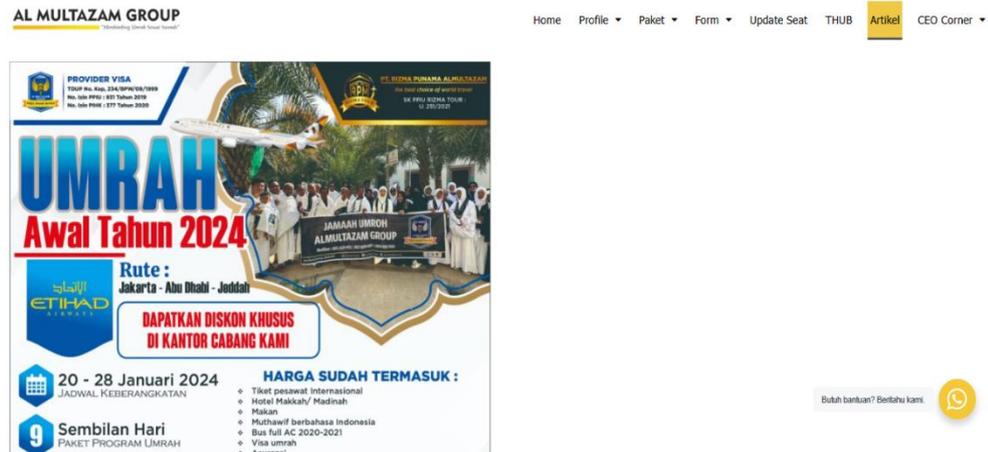
CUKUP 3,5 JUTA

Butuhkan bantuan? Beritahu kami.

Gambar 4.14 Halaman Menu THUB

## 7. Menu Artikel

Menu ini berisi banyak sekali artikel, salah satunya yaitu membahas program haji dan umroh paling terbaru serta informasi-informasi seputar ibadah haji dan umroh.

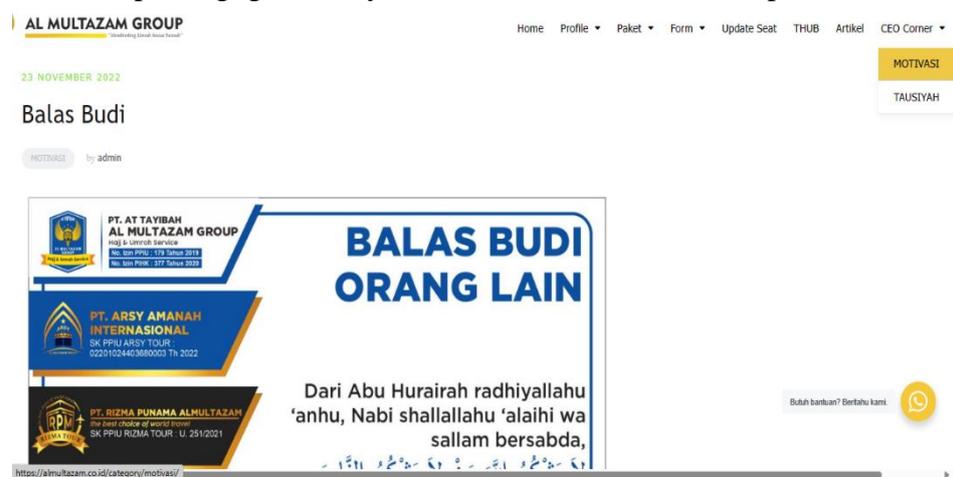


Gambar 4.15 Halaman Menu Artikel

## 8. Menu Corner

- Motivasi

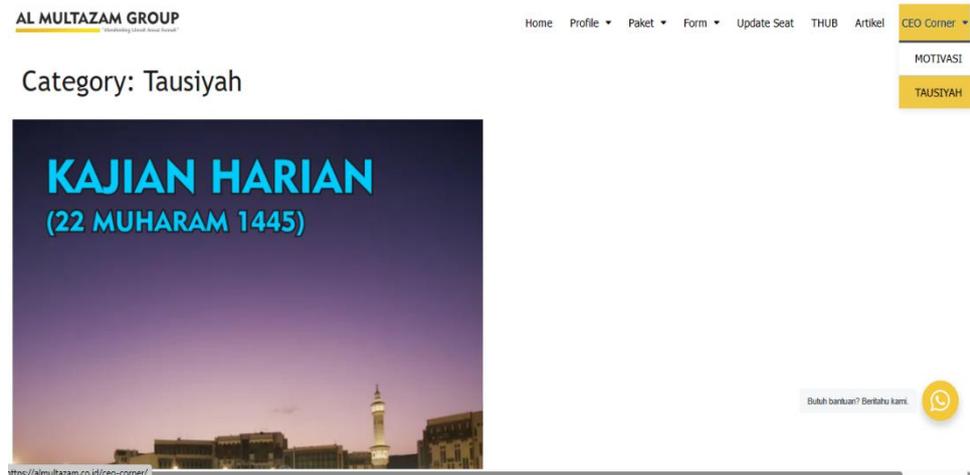
Menu ini berisi kumpulan poster yang memberi pesan kepada calon jemaah/jemaah haji dan umroh terkait budi pekerti luhur yang sudah seharusnya umat muslim terapkan dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga, dari menu inilah diharapkan calon jemaah/jemaah haji dan umroh dapat tergugah hatinya untuk selalu berbuat baik kepada sesama.



Gambar 4.16 Halaman Menu Corner Motivasi

- Tausiyah

Menu ini berisi kumpulan kajian yang dapat menggugah spiritual. Kajian yang tersedia di menu ini menjadikan menu ini kaya akan ilmu, yang dapat digunakan oleh calon jemaah/jemaah haji dan umroh sebagai bekal dalam menjalankan aktifitas yang di niatkan sebagai ibadah kepada Allah SWT.



**Gambar 4.17 Halaman Menu Corner Tausiyah**

**C. Profil Jemaah Pengguna Website SIIJAH Al Multazam**

**Tabel 4.1 Profil Jemaah Pengguna SIIJAH Agustus 2023**

<b>MANIFEST TANGGAL 21 Agustus 2023</b>											
<b>NO</b>	<b>NAMA LENGKAP</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN (L/P)</b>	<b>DOMISILI</b>	<b>KELENGKAPAN DOKUMEN</b>						<b>STATUS PEMBAYARAN</b>
					<b>KTP</b>	<b>KK</b>	<b>PASSPORT</b>	<b>AKTE/IJAZAH /BUKU NIKAH</b>	<b>SETIFIKAT VAKSIN</b>	<b>PAS FOTO</b>	
1	AF	49	L	BALIKPAPAN SELATAN	v	v	v	v	v	v	Lunas
2	PB	49	P	BALIKPAPAN SELATAN	v	v	v	v	v	v	Lunas
3	SS	64	P	BOGOR	v	v	v	v	v	v	Lunas
4	ML	52	P	DELI SERDANG	v	v	v	v	v	v	Lunas
5	MSA	55	P	DELI SERDANG	v	v	v	v	v	v	Lunas
6	IAM	48	L	DEPOK	v	v	v	v	v	v	Lunas
7	MZ	24	L	MEDAN	v	v	v	v	v	v	Lunas
8	MH	64	P	PATI	v	v	v	v	v	v	Lunas
9	MS	63	P	PATI	v	v	v	v	v	v	Lunas
10	GIT	21	P	PONTIANAK	v	v	v	v	v	v	Lunas
11	HST	28	P	PONTIANAK	v	v	v	v	v	v	Lunas
12	AJ	50	L	SALATIGA	v	v	v	v	v	v	Lunas
13	YS	57	L	SRAGEN	v	v	v	v	v	v	Lunas
14	NW	30	P	TERNATE	v	v	v	v	v	v	Lunas
15	USR	38	L	TERNATE	v	v	v	v	v	v	Lunas





Tahun 2023 PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo membuka pelayanan ibadah haji dan umroh kembali, setelah vakum karena adanya covid-19. Tabel 4.1, tabel 4.2 dan tabel 4.3 menjelaskan daftar jemaah haji dan umroh PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo, data ini merupakan data primer yang peneliti dapatkan dari pihak *website development* PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Penelitian ini telah menetapkan kriteria responden dengan jelas, salah satu kriterianya adalah responden yang pernah menggunakan SIIJAH dalam perjalanan ibadahnya.

Jumlah jemaah ibadah haji dan umroh di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo pada bulan Agustus 2023 yang menggunakan SIIJAH yaitu 15 pendaftar. Berdasarkan 15 pendaftar ibadah haji dan umroh bulan Agustus 2023, berasal dari berbagai daerah yaitu dari Balikpapan Selatan, Bogor, Deli Serdang, Depok, Medan, Pati, Pontianak, Salatiga, Sragen, dan Ternate. Terdapat 6 jemaah laki-laki dan terdapat 9 jemaah perempuan. Selanjutnya yaitu bulan September 2023, pada bulan ini terdapat 17 pendaftar yang terdiri dari 8 perempuan dan 9 laki-laki. Berdasarkan 17 pendaftar ibadah haji dan umroh bulan September 2023, berasal dari berbagai daerah yaitu dari Balikpapan Selatan, Batam, Depok, Jambi, Medan, Pontianak, Salatiga, Trenggalek. Selanjutnya yaitu bulan Oktober 2023, pada bulan ini terdapat 14 pendaftar yang terdiri dari 6 perempuan dan 8 laki-laki. Berdasarkan 14 pendaftar ibadah haji dan umroh bulan Oktober 2023, berasal dari berbagai daerah yaitu dari Batam, Boyolali, Cilacap, Depok, Karanganyar, Karawang, Pontianak, Wonogiri.

**BAB V**  
**PAPARAN DAN ANALISIS DATA PENELITIAN PENGARUH**  
**KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI JEMAAH (SIJAH)**  
**TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH**

**A. Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Tujuan analisis deskriptif adalah untuk menyajikan dan menganalisa data agar bermakna dan komunikatif, pada penelitian ini menggunakan 46 responden. Setelah di sebarakan kepada 46 responden, terdapat responden yang gugur yaitu sejumlah 13 responden. Responden yang gugur karena tidak berkenan menjadi responden penelitian dan memilih untuk tidak mengisi. Karakteristik responden penelitian ini yaitu meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

**Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Presentase(%)</b>
Laki-laki	18	54.5
Perempuan	15	45.5
Total	33	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 5.1 bahwa responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 54.5% atau sebanyak 18 responden. Responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 45.5% atau sebanyak 15 responden.

## b. Usia

**Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Presentase(%)</b>
17-25 (Masa Remaja Akhir)	4	22.1
26-35 (Masa Dewasa Awal)	5	15.2
36-45 (Masa Dewasa Akhir)	6	18.2
46-55 (Masa Lansia Awal)	13	39.4
56-65 (Masa Lansia Akhir)	5	15.2
Total	33	100

Berdasarkan tabel 5.2 menjelaskan bahwa dari 33 responden penelitian, paling banyak responden pada masa lansia awal dengan persentase sebesar 39.4% atau sebanyak 13 responden, dan paling sedikit responden pada masa remaja akhir lansia akhir dengan persentase sebesar 22.1% atau sebanyak 4 responden.

## c. Pendidikan Terakhir

**Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Presentase(%)</b>
SD	0	0
SMP	1	3.0
SMA/SMK	14	42.4
D3	1	3.0
S1	14	42.4
S2	3	9.1
Total	33	100

Selanjutnya, terkait pendidikan responden yang dijelaskan pada tabel 5.3 bahwa paling banyak responden memiliki pendidikan terakhir yaitu S1 dan SMA/SMK dengan persentase masing-masing sebesar 42.4% atau sebanyak 14 responden

## d. Pekerjaan

**Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Presentase(%)</b>
Pelajar/Mahasiswa	1	3.0
TNI/POLRI	2	6.1
PNS/CPNS	11	33.3
Pegawai Swasta	6	18.2
Wiraswasta/Dagang	7	21.2
Ibu Rumah Tangga	5	15.2
Lainnya	1	3.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.4 menjelaskan bahwa dari 33 responden yang paling banyak yaitu bekerja sebagai PNS/CPNS sebanyak 11 responden atau 33.3%. Paling banyak kedua yaitu bekerja sebagai wiraswasta/dagang sebanyak 7 responden atau 21.2%.

### 1. Kategorisasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah

Klasifikasi atau kategorisasi kualitas layanan sistem informasi jemaah didasarkan pada kategori jenjang didasarkan pada mean teoritik dan standar deviasi. Berikut penjelasan mengenai alat hitung kategorisasi kualitas layanan sistem informasi jemaah :

X minimum teoritik	:	Skor 1, Skor terendah yang diperoleh dari subjek skala
X Maksimum teoritik	:	Skor 4, Skor tertinggi yang diperoleh dari subjek skala
Range	:	Jarak antara nilai maksimum dan nilai minimum
Standar Deviasi (SD)	:	Luas jarak yang dibagi dalam 6 satuan deviasi standar
Mean	:	Rata-rata teoritis dari nilai maksimum dan minimum
Mean empiris	:	Skor rata-rata

Berikut ini perhitungan data teoritik kualitas layanan sistem informasi jemaah :

- a. Maksimal Skor :  $36 \times 4 = 144$
- b. Minimal Skor :  $36 \times 1 = 36$
- c. Range/Jarak :  $144 - 36 = 108$
- d. Standar Deviasi (SD) :  $108/6 = 18$
- e. Mean Teoritik :  $(144+36) / 2 = 90$

Kategorisasi dibagi dalam tiga kategori, yaitu rendah, sedang dan tinggi. Maka luas interval yang mencakup kategori yang ditetapkan ditentukan berdasarkan rumus berikut :

**Tabel 5.5 Kategorisasi**

<b>Norma</b>	<b>Kategori</b>
$(\mu+1,0\sigma)\leq X$	Tinggi
$(\mu-1,0\sigma)\leq X < (\mu+1,0\sigma)$	Sedang
$X < (\mu-1,0\sigma)$	Rendah

$$90 + (1,0 \times 18) = 108$$

$$90 - (1,0 \times 18) = 72 \quad X < 90 + (1,0 \times 18) = 108$$

$$X < 90 - (1,0 \times 18) = 72$$

**Tabel 5.6 Norma Kategori**

<b>Norma</b>	<b>Kategori</b>
$108 \leq X$ (X Lebih atau sama dengan 108)	Rendah 1
$72 \leq X < 108$ (X lebih dari atau sama dengan 72 dan kurang dari 108)	Sedang 2
$X < 72$ (X kurang dari 72)	Tinggi 3

**Tabel 5.7 Data Jumlah Subjek Perkategori**

Kategori	Jumlah	Persentase
Kualitas Layanan Sedang	33	100.0

Hasil pengkategorisasian dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 33 subjek, semua subjek memiliki persepsi bahwa kualitas layanan sedang (100.0%) dan tidak ada responden yang memiliki persepsi bahwa kualitas layanan tinggi ataupun rendah.

## 2. Kategorisasi Kepuasan Jemaah

Berikut ini perhitungan data teoritik konsep kepuasan jemaah :

- a. Maksimal Skor :  $36 \times 4 = 144$
- b. Minimal Skor :  $36 \times 1 = 36$
- c. Range/Jarak :  $144 - 36 = 108$
- d. Standar Deviasi (SD) :  $108 / 6 = 18$
- e. Mean Teoritik :  $(144 + 36) / 2 = 90$

Kategorisasi kepuasan jemaah dibagi dalam tiga kategori, yaitu rendah, sedang dan tinggi. Maka luas interval yang mencakup kategori yang ditetapkan ditentukan berdasarkan rumus berikut :

**Tabel 5.8 Kategorisasi**

Norma	Kategori
$(\mu + 1,0\sigma) \leq X$	Tinggi
$(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$	Sedang
$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah

$$90 + (1,0 \times 18) = 108$$

$$90 - (1,0 \times 18) = 72$$

$$X < 90 + (1,0 \times 18) = 108$$

$$X < 90 - (1,0 \times 18) = 72$$

**Tabel 5.9 Norma Kategori**

Norma	Kategori
$108 \leq X$ (X Lebih atau sama dengan 108)	Rendah 1
$72 \leq X < 108$ (X lebih dari atau sama dengan 72 dan kurang dari 108)	Sedang 2
$X < 72$ (X kurang dari 72)	Tinggi 3

**Tabel 5.10 Data Jumlah Subjek Perkategori**

Kategori	Jumlah	Persentase
Kepuasan Jemaah Sedang	33	100.0

Hasil pengkategorisasian dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 33 subjek, semua subjek memiliki kepuasan terhadap layanan sedang (100.0%), dan tidak ada responden yang memiliki persepsi bahwa kualitas layanan rendah ataupun tinggi.

## B. Uji Asumsi

### 1. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS, menggunakan *levene statistic* untuk homogenitas. Berikut adalah hasil dari uji homogenitas :

**Tabel 5.11 Uji Homogenitas**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Nilai	Based on Mean	1.329	1	64	0.253
	Based on Median	0.723	1	64	0.398
	Based on Median and with adjusted df	0.723	1	61.883	0.398
	Based on trimmed mean	1.318	1	64	0.255

Berdasarkan hasil keluaran data test *Homogeneity of Varian* diatas dalam melakukan interpretasi menggunakan nilai Sig. yaitu sebesar 0.253 lebih besar dari 0.05 maka berarti distribusi data pada penelitian ini adalah homogen.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan menggunakan *Sig. deviation from linearity* dengan bantuan program SPSS. Berikut adalah hasil dari uji linearitas :

**Tabel 5.12 Uji Linieritas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	2135.159	19	112.377	21.147	0.000
		Linearity	1961.687	1	1961.687	369.147	0.000
		Deviation from Linearity	173.472	18	9.637	1.814	0.139
	Within Groups		69.083	13	5.314		
Total			2204.242	32			

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai *Sig. deviation from linearity* sebesar 0.139 yang artinya lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang linear antara kualitas layanan Sistem Informasi Jemaah (SIJAH) terhadap kepuasan Jemaah haji dan umrah di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

## 3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk memeriksa apakah data berdistribusi normal atau tidak, hal itu digunakan dalam statistik parametrik. Uji normalitas digunakan sebagai uji prasyarat sebelum melakukan uji lanjutan dalam penelitian. Uji normalitas yang digunakan adalah dengan *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Data yang berdistribusi normal akan menunjukkan hasil uji pada taraf signifikansi > 0,05.

Tabel 5.13 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2.75315557
Most Extreme Differences	Absolute	0.147
	Positive	0.147
	Negative	-0.147
Test Statistic		0.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui nilai *Asymp Sig. (2-Tailed)* adalah  $0.20 > 0.05$  maka  $H_0$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### C. Statistik Inferensial

#### 1. Uji F (Uji Simultan)

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan  $F < 0.05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016 : 96)<sup>39</sup>. Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

<sup>39</sup> Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal: 96

**Tabel 5.14 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1961.687	1	1961.687	250.715	.000 <sup>b</sup>
	Residual	242.556	31	7.824		
	Total	2204.242	32			
a. Dependent Variable: SKOR_Y						
b. Predictors: (Constant), SKOR_X						

Berdasarkan tabel ANOVA maka nilai F sebesar 250.715 yang artinya lebih besar dari nilai F tabel yaitu sebesar 4.160 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Maka secara simultan variable kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah.

## 2. Uji R<sup>2</sup> (Uji Koefisien Determinasi)

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen (Ghozali, 2016:95-96). Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.15 Uji R<sup>2</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 <sup>a</sup>	0.890	0.886	2.797
a. Predictors: (Constant), SKOR_X				
b. Dependent Variabel: SKOR_Y				

Berdasarkan tabel model summary diperoleh nilai koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.890 atau 89%. Diketahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 89% sedangkan sisanya 11% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

#### D. Pembahasan

Responden pada penelitian ini sebanyak 46 responden dengan kriteria jemaah haji khusus dan umrah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo dan jemaah yang menggunakan layanan SIIJAH. Setelah disebarakan kepada 46 responden, terdapat responden yang gugur yaitu sejumlah 13 responden. Responden yang gugur karena tidak berkenan untuk menjadi responden dan memilih untuk tidak mengisi.

Jadi dalam penelitian ini terdapat 33 responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap sesuai dengan pengalaman jemaah dalam menggunakan website SIIJAH. Berdasarkan data yang diperoleh dari 33 responden, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket.

Data yang diperoleh dari kuesioner ini yang akan di analisis dengan bantuan *software* SPSS. Sebelum angket di sebarakan pada seluruh responden, wajib untuk menguji kuesioner atau memastikan butir soal kuesioner valid dan reliabel. Pada penelitian ini semua butir soal kuesioner termasuk valid dengan kriteria nilai *pearson corelations* > nilai R-Tabel, dengan nilai R-Tabel yaitu 0.3440. Selanjutnya seluruh butir soal yang valid di uji realibilitas, dengan kriteria uji reliabilitas yaitu nilai *cronbach's alpha* > 0,6 maka reliable.

Penelitian ini menunjukkan nilai *cronbach's alpha* > 0.6 yang artinya butir-butir soal dalam kuesioner sudah reliabel dengan kategori sangat reliabel. Setelah kuesioner sudah valid dan reliabel, maka kuesioner sudah bisa di sebarakan pada responden. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dapat di analisis dengan teknik pengujian hipotesis yaitu uji regresi sederhana dengan adanya uji asumsi yaitu uji homogenitas, uji linearitas, dan normalitas data.

Pengujian homogenitas pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS, menggunakan *levene statistic* untuk homogenitas. Berdasarkan hasil keluaran data test *Homogeneity of Varian* interpretasi menggunakan nilai Sig. yaitu

sebesar 0.255 lebih besar dari 0.05 maka berarti distribusi data pada penelitian ini adalah homogen. Selanjutnya hasil dari uji linearitas, berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai *Sig. deviation from linearity* sebesar 0.139 yang artinya lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang linear antara kualitas layanan Sistem Informasi Jemaah (SIJAH) terhadap kepuasan Jemaah haji dan umrah di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Terakhir yaitu hasil dari uji normalitas data menunjukkan bahwa nilai *Asymp Sig. (2-Tailed)* adalah  $0.20 > 0.05$  maka artinya data berdistribusi normal. Hasil dari ketiga uji asumsi ini dapat disimpulkan bahwa semua hasil uji asumsi terpenuhi. Setelah uji asumsi terpenuhi, maka peneliti bisa melanjutkan uji statistik inferensial. Penelitian ini menggunakan uji regresi sederhana, terdapat dua uji di dalamnya yaitu uji F (Uji Simultan) dan uji  $R^2$  (Uji Koefisien Determinasi).

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan  $F < 0.05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016 : 96)<sup>40</sup>. Berdasarkan hasil uji maka menunjukkan bahwa nilai F sebesar 250.715 yang artinya lebih besar dari nilai f tabel yaitu sebesar 4.160 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Maka secara simultan variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah.

Sedangkan hasil dari uji  $R^2$  (Uji Koefisien Determinasi) / *R Square* diperoleh nilai sebesar 0.890 atau 89%. Koefisien determinasi menggambarkan besar pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Diketahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 89% sedangkan sisanya 11% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima, karena  $H_0$  diterima maka  $H_1$  ditolak. Jadi terdapat pengaruh yang

---

<sup>40</sup> Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal: 96

signifikan antara kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 89% dan 11% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Hasil penelitian, bahwa sebesar 11% adalah presentase variabel diluar penelitian yang mempengaruhi kepuasan jemaah, diperkuat dengan pendapat Ismail Fahmi (2022) pada penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut”<sup>41</sup> yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Haji tidak hanya dipengaruhi oleh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, tapi terdapat pula pengaruh lain yang tidak diteliti (epsilon). Variabel lain tersebut diduga antara lain yaitu faktor kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, keselarasan hubungan kerja, dan kebijakan pemberian insentif. Menurut peneliti 11% faktor yang berpengaruh pada kepuasan jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo merupakan faktor yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Sedangkan 89% menjadi presentase pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Jemaah (SIIJAH) terhadap kepuasan jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo merupakan presentase yang baik. Pasalnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pada *website* SIIJAH mampu memberikan pengaruh pada kepuasan jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo yaitu memberikan kepuasan pada jemaah melalui pelayanan yang di sediakan pada *website*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa jemaah beranggapan bahwa sistem informasi SIIJAH telah berjalan dengan baik dan berkualitas sesuai dengan teori yang peneliti gunakan.

---

<sup>41</sup> Fahmi, Helmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut”, *Jurnal Publik*, Vol. 15; No. 2 (2022)

Teori yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu teori Metode Neuritik dari Jacob Nielsen untuk variable X atau kualitas SIIJAH. Terdapat 9 indikator yang peneliti gunakan yaitu *Visibility of Systems Status, Match Between System and The Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help Users Recognize*<sup>42</sup>. Tidak hanya variable X, jemaah beranggapan bahwa sistem informasi SIIJAH telah berjalan dengan baik dan berkualitas sesuai dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori *End-User Computing Satisfaction* dari Chin & Lee pada tahun 1999 untuk variable Y atau kepuasan Jemaah. Terdapat 6 indikator yang peneliti gunakan yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Acceptability*<sup>43</sup>.

Berdasarkan 9 dan 6 indikator terkait kualitas SIIJAH dan kepuasan jemaah yang peneliti gunakan ini, para jemaah merasa dimudahkan dalam mencari informasi seputar ketersediaan kursi atau kuota keberangkatan dan daftar program keberangkatan haji dan umroh. Namun jemaah memang tidak dapat melihat ketersediaan kursi atau kuota keberangkatan secara *real time*. Hal inilah yang kemudian menjadikan jemaah harus bertanya melalui *whatsapp* langsung atau bisa berkunjung ke kantor langsung.

Berdasarkan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, berikut indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo:

---

<sup>42</sup> Purnama, dkk, "Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E-Musrenbang Bappeda Kabupaten Bandung", *Jurnal Pendidikan dan Kejuruan*, Vol. 16, No. 1 (2019)

<sup>43</sup> Chin, W.W., & Lee, M. K. (2000, December). A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction. *In Proceedings of the Twenty First International Conference on Information System (pp. 553-563)*. Association for Information Systems.

a. *Visibility of Systems Status website*

*Visibility of Systems Status website* menjelaskan dengan jelas aktivitas apa yang sedang pengguna kerjakan didalam *website*. Pada menu “*Update Seat*” pengguna dapat mengetahui jumlah kursi yang bisa dipesan, pada *form* pendaftaran pengguna dapat mengetahui pilihan paket yang sudah mereka pilih, dan pengguna dapat mengetahui mereka sedang di menu apa.

b. *User Control and Freedom*

Pada indikator *User Control and Freedom*, *website* menyediakan kebebasan kepada pengguna. Pada *form* pendaftaran, *website* memperbolehkan pengguna untuk mengubah data formulir yang mereka isi dengan email yang sama tanpa harus kehilangan data atau mengulang mengisi dari awal.

c. *Consistency and Standards*

Pada indikator *Consistency and Standards*, pengguna merasa *website* memiliki standar tampilan yang konsisten dan tak banyak perubahan. Hal ini membuat pengguna mudah untuk beradaptasi dengan *website*.

d. *Error Prevention*

Pada indikator *error prevention*, *website* mengingatkan pengguna untuk mengecek kembali formulir pendaftaran sebelum mengirimkannya, dan *website* menunjukkan pesan bahwa pesan pendaftaran kita berhasil terkirim.

Selain dari hasil analisis peneliti diatas, kemudahan mendapat informasi pada *website* karena *website* menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa utama dan susunan kata yang mudah di fahami. Sehingga jemaah juga merasa mudah memahami informasi yang disampaikan di dalam *website*. Kemudahan jemaah dalam memahami isi *website* mampu mendorong jemaah untuk melakukan pendaftaran keberangkatan haji dan umroh pada fitur yang telah di sediakan. Pendaftaran yang telah dilakukan jemaah melalui *website* kemudian akan di tindak lanjutkan oleh petugas dari PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Namun tidak semua jemaah berhasil melakukan pendaftaran melalui *website*. Jika ada calon jemaah mengalami kesulitan pendaftaran atau

terjadinya *error* maka di kantor juga ada petugas yang siap membantu langsung dalam pendaftaran awal ini dan tetap menggunakan SIIJAH.

Meskipun antara petugas di kantor dan tim IT (*Information and Technology*) PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo berada pada lokasi yang berbeda dengan lokasi PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Hal ini tidak terlalu menjadikan hambatan walaupun koordinasi menjadi cukup panjang atau lama sehingga cukup memakan waktu. Hal inilah menurut peneliti, menjadikan PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo harus mempertimbangkan lokasi tim IT dengan petugas di kantor demi mengatasi terjadinya *error* dalam *website* jika terjadi *error*.

Tidak hanya berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan *website* dan kesiap siagaan petugas dikantor secara langsung, maka hal lain yang menjadi sorotan dalam *website* ini juga berkaitan dengan konten atau fitur SIIJAH. Menurut peneliti dan responden, konten dalam SIIJAH pada bagian *Update Seat* sudah ada detail terkait tanggal keberangkatan, maskapai, rute, paket, kuota, jumlah yang sudah mengisi dan sisa kursi. Namun, terdapat catatan “\*\*\*Catatan: update kursi dapat berubah setiap saat dan pastikan untuk selalu melihat update terbaru di halaman ini.”<sup>44</sup>.

Catatan ini lah yang menjelaskan kepada calon jemaah atau jemaah bahwa ketersediaan kursi sewaktu-waktu dapat saja berubah, karena tidak diatur secara *real time*. Sehingga, dikhawatirkan calon jemaah terlambat dalam mendaftar bisa saja kehabisan kursi atau kuota. Sejalan dengan hasil penelitian oleh Ardiana dan Fatimah, (2021) dengan judul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019”<sup>45</sup> yang menjelaskan bahwa terdapat dua faktor penghambat dalam kesuksesan implementasi SISKOHAT dalam pendaftara haji, yaitu belum

---

<sup>44</sup> Al-Multazam Group, “*Update Seat/Ketersediaan Kursi/Quota*”, 2023, [Update Seat/Ketersediaan Kursi/Quota - PT. At Tayibah - Al Multazam Group](#)

<sup>45</sup> Ardiana, Galuh & Fatimah, Siti, “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 7, No. 1 (2021)

adanya struktur organisasi kantor dan kelengkapan fitur atau konten dari SISKOHAT. Fungsi SIIJAH sama dengan SISKOHAT, merupakan *website* yang di sediakan kepada calon jemaah maupun jemaah haji dan umroh agar mudah dalam mengakses informasi seputar perjalanan ibadah haji dan umroh.

Berdasarkan data yang sudah peneliti kumpulkan, PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo sudah memiliki struktur organisasi yang cukup tertata dengan baik. Namun memang pada *website* SIIJAH, utama pada *Update Seat* harus dilakukan pengembangan teknologi lagi agar calon jemaah bisa secara *real time* memantau kuota ketersediaan kursi jemaah, dan pada akhirnya jemaah semakin merasa puas dengan layanan prima dari PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Meskipun *update seat* PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo belum menerapkan sistem *real time*, hal ini tidak lantas menjadikan calon jemaah atau jemaah haji dan umroh membatalkan pilihan biro perjalanan ibadahnya Bersama PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Hal ini membuktikan bahwa dari sisi kualitas pada *website* SIIJAH mampu memberikan kemudahan jemaah dalam mendapat informasi yang aktual dan tepat serta terjamin kemananya. Memberikan informasi yang mudah di fahami oleh jemaah dengan desain atau tampilan *website* yang ramah bagi jemaah ataupun pengunjung *website* hal ini tentu sangat *user friendly* bagi semua kalangan. Namun, tantangan era modern menjadi hal yang berbeda bagi kalangan lansia yang tidak terbiasa dengan penggunaan *smartphone*. Hal ini berarti sistem SIIJAH belum termaksimalkan pada jemaah haji dan umroh kalangan lansia PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Maka dari itu, diperlukan perhatian khusus kepada calon jemaah atau jemaah haji dan umroh yang sudah lansia dan kurang fasih dalam menggunakan *smartphone*. Selaras dengan pengamatan peneliti, kurang termaksimalkannya layanan SIIJAH juga berkaitan kurang tersosialisaikannya *website* SIIJAH kepada calon jemaah atau jemaah haji dan umroh. Maka dari itu, diperlukan sosialisasi yang intens tentang penggunaan *website* SIIJAH di

kalangan calon jemaah maupun jemaah haji dan umroh PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

Bersamaan dengan adanya sosialisasi tentang penggunaan SIIJAH kepada jemaah maupun masyarakat, maka menurut peneliti penting juga melakukan peningkatan kualitas layanan pada *website* SIIJAH itu sendiri. Berdasarkan analisis data menunjukkan kualitas pada *website* SIIJAH mampu memberikan pengaruh pada kepuasan jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Berdasarkan hasil analisis peneliti diatas, variabel kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah (SIIJAH) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Maka dapat disimpulkan, kualitas layanan yang baik, layanan *online* maupun secara *offline* akan berdampak pada kepuasan jemaah atau pelanggan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yaitu menegaskan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Kesimpulan ini dijelaskan menggunakan hasil uji regresi sederhana, terdapat dua uji di dalamnya yaitu uji F (Uji Simultan) dan uji  $R^2$  (Uji Koefisien Determinasi). Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 250.715 yang artinya lebih besar dari nilai F tabel yaitu sebesar 4.160 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Maka secara simultan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Berikut merupakan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo :

a. *Visibility of Systems Status*

Pada indikator *Visibility of Systems Status website* menjelaskan dengan jelas aktivitas apa yang sedang pengguna kerjakan didalam *website*. Pada menu “*Update Seat*” pengguna dapat mengetahui jumlah kursi yang bisa dipesan, pada *form* pendaftaran pengguna dapat mengetahui pilihan paket yang sudah mereka pilih, dan pengguna dapat mengetahui mereka sedang di menu apa.

b. *User Control and Freedom*

Pada indikator *User Control and Freedom, website* menyediakan kebebasan kepada pengguna. Pada *form* pendaftaran, *website* memperbolehkan pengguna untuk mengubah data formulir yang mereka isi dengan email yang sama tanpa harus kehilangan data atau mengulang mengisi dari awal.

c. *Consistency and Standards*

Pada indikator *Consistency and Standards*, pengguna merasa *website* memiliki standar tampilan yang konsisten dan tak banyak perubahan. Hal ini membuat pengguna mudah untuk beradaptasi dengan *website*.

d. *Error prevention*

Pada indikator *error prevention*, *website* mengingatkan pengguna untuk mengecek kembali formulir pendaftaran sebelum mengirimkannya, dan *website* menunjukkan pesan bahwa pesan pendaftaran kita berhasil terkirim.

Sedangkan hasil dari uji  $R^2$  (Uji Koefisien Determinasi) / *R Square* diperoleh nilai sebesar 0.890 atau 89% termasuk memiliki tingkat pengaruh yang tinggi antara kedua variable pada hipotesis. Nilai koefisien determinasi mendekati 1, dengan begitu maka nilai interpretasi koefisien determinasinya termasuk memiliki tingkat pengaruh yang sangat kuat kedua variable.

Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima, karena  $H_0$  diterima maka  $H_1$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan SIIJAH terhadap kepuasan jemaah pada layanan SIIJAH PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

## B. Saran

Dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan, yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Bagi mahasiswa/i yang tertarik melanjutkan penelitian ini, maka diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan mencoba mencari variable lain yang berhubungan dengan kepuasan jemaah di AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo.

2. Bagi Al Multazam Group Sukoharjo.

Bagi pihak PT. AT Tayibah Al Multazam diharapkan dapat melakukan sosialisasi terkait penggunaan *website* SIIJAH yang digunakan untuk aktivitas layanan haji dan umroh. Serta PT. AT

Tayibah Al Multazam diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada calon jemaah/jemaah haji dan umroh, baik dari segi sistem informasi pelayanan *online* pada website SIIJAH ataupun pelayanan langsung di kantor atau *offline*.

### 3. Bagi Jemaah

Bagi jemaah, penelitian ini diharapkan mampu menjadi penyambung aspirasi dari jemaah haji dan umroh kepada pihak biro PT. AT Tayibah Al Multazam. Sehingga apa yang dibutuhkan oleh mayoritas jemaah dapat segera di sediakan dalam website SIIJAH. Sehingga kepuasan jemaah haji dan umroh meningkat, dan hal ini menjadikan biro jasa ibadah haji dan umroh PT. AT Tayibah Al Multazam semakin dipercaya oleh Masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019)
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)
- Effendi, Sofian, dan Tukiran, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018)
- Hasanah, Hasyim, dkk, *Implentasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jamaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021)
- Hartono, Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007)
- Hasibuan, Zainal, *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2007)
- Hidayat, Helmi, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji*, (Jakarta: Haja Mandiri, 2019)
- Indriantoro, Nur, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, (Yogyakarta: Buku Bhakti Profesindo, 2011)
- Ishak, Abdulhak, *Teknologi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017)
- Ma'ruf, Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Untuk: Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya)*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015)
- Sarwono, Sarlito Wirawan, *Psikologi Remaja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Sattar, Abdul, dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Sujarweni, Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2014)
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Zaenal, Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri Tahun 1439 H/2018*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2019)

## Penelitian

Ardiana, Galuh & Fatimah, Siti, “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 7, No. 1 (2021)

Chin, W.W., & Lee, M. K. “A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction”. *In Proceedings of the Twenty First International Conference on Information System* (pp. 553-563). Association for Information Systems. (2000, December)

Eisenberger, “Indie en Bedevaart naar Mekka”, Leiden, Boekhandel M. Doubleman, (1928)

Fahmi, Helmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut”, *Jurnal Publik*, Vol. 15; No. 2 (2022)

Hasanah, Hasyim, “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)”, *Jurnal at-Taqaddum: Volume 8, Nomor 1*, (2016)

Jacquet, “Mutiny en Hadji Ordonantie: Ervaringen met 19e Eeuwse Bronnen”, *BKI*, (1980)

Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 5 (1), (2008)

Mardani, Annisa, “Pengelolaan Dana Haji di Masa Lalu”, *Historia*, (2017)

Munawaroh, Zahrotun, dkk, “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”, *Jurnal Ilmu Dakwah: Vol. 35, No.2*, (2015)

Noorman, Masrek, dkk, “Evaluating Academic Library Portal Efectiveness A Malaysian Case Study”, *Library Reveiw* 59 (3), (2010)

Purnama, dkk, “Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E-Musrenbang Bappeda Kabupaten Bandung”, *Jurnal Pendidikan dan Kejuruan*, Vol. 16, No. 1 (2019)

Puspa, Dewi, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, no. Vol. 7 No. 1. doi:<https://doi.org/10.23887/jimat.v7i1.10111>, (2017)

Sattar, Abdul, dkk, “The Influence Of Motivation To The Performance Of

- Honorary Religious Counselor Of Semarang”, *Jurnal Ilmu Dakwah: Volume 35, Nomor 1*, (2015)
- Spat, C, “De Islam en zijn Beteekenis voor Nederlandsch Indie”, *Breda, De Koninklijk Militaire Academy*, hlm. 37, (1934)
- Taufik, Saleh, dkk, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Pada Pemerintah Aceh”, *Jurnal Akuntansi 1* (1), (2012)
- Utami, Wiwik & Istianingsih, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)”, *Simposium Nasional Akuntansi XII*, (2009)
- Viliane, Puspa, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan HER Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University)”, Bandung: Tel-U Collection, (2017)
- Vredenberg, “The Hadj Some of its Features and Function in Indonesia”, *BKI*, no. 118, 1962, hlm. 100, (1962)
- Wijanto, Setyo & Istianingsih, “Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat

### **Undang-Undang**

- Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020*, (2020)
- Keputusan Menteri Agama RI Nomor 660 Tahun 2021*, (2021)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017*, (2017)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*, (2009)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019*, (2019)

### **Internet**

- Al-Multazam Group, “*Update Seat/Ketersediaan Kursi/Quota*”, 2023, [Update Seat/Ketersediaan Kursi/Quota - PT. At Tayibah - Al Multazam Group](#)
- Nadal, “*DPR Klaim Sudah Berkali-kali Sentil Kemenag soal Kasus Travel Haji*”, 2022, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220705193506-32-817674/dpr-klaim-sudah-berkali-kali-sentil-kemenag-soal-kasus-travel-haji>.
- Nirmala, “*Catatan penyelenggaraan haji 2018*”, 2018, <https://beritagar.id/artikel/berita/catatan-penyelenggaraan-haji-2018>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Permohonan Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185  
 Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : [www.fakdakom.walisongo.ac.id](http://www.fakdakom.walisongo.ac.id)

Nomor : 2837/Un.10.4/K/KM.05.01/07/2023

05 Juli 2023

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.  
 Bapak CEO AL Multazam Group Sukoharjo  
 Jln. Slamet Riyadi Kartasura No. 1, Kudus, Gumpang Sukoharjo  
 di Tempat

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Agus Salam Moza  
 NIM : 1801056020  
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
 Lokasi Penelitian : PT. Al Multazam Group Sukoharjo  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah (Sijah) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di PT. Al Multazam Group Sukoharjo

Bermaksud melakukan riset penggalan data di PT. Al Multazam Group Sukoharjo. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

An. Dekan,  
 Kepala Bagian Tata Usaha



MENTOHA

Tembusan Yth. :  
 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

## Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Riset



Nomor : 001/AAG/LGL/XII/2023 Sukoharjo, 04 November 2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Balasan Surat Izin Penelitian  
 Dan Pencarian Data

Kepada,  
 Yth. Dekan Fakultas Dakwan dan Komunikasi  
 UIN Walisongo Semarang  
 Di Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat nomor: 2837/Un.10.4/K/KM.05.01/07/2023 perihal permohonan izin melaksanakan Penelitian dan Pencarian Data dalam rangka penyelesaian Skripsi, maka dengan ini kami memberikan ijin untuk melakukan Penelitian dan Pencarian Data di PT At Tayibah Al Multazam kepada :

Nama : Agus Salam Moza  
 NIM : 1801056020  
 Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
 Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Jemaah (SIJAH) Terhadap Kepuasan Jemaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,



**Rizky Sembada, ME. MM. M.Psi**  
**Direktur**

- Head Office -  
 Jl. Windan Kudus No. 1 RT 004 RW 007, Kel. Gumpang, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah, Kode Pos 57169  
 Hotline : 0271-7467-353 / 0821-3-6999937

- Branch Office -  
 Ruko Emerald Commercial, Blok UC No. 12, Summarecon, Bekasi  
 www.almultazam.co.id | www.thub.co.id @f At Tayibah Al Multazam Group AI Multazam TV

### **Lampiran 3. Kuesioner Penelitian**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bapak / Ibu yang saya hormati,

Saya mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Saya mengadakan penelitian tugas akhir. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan sistem informasi jemaah dengan kepuasan jemaah di PT. AT Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

---

**KUESIONER PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI  
JEMAAH TERHADAP KEPUASAN JEMAAH  
PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP SUKOHARJO**

Enumurator : .....

Hari/Tanggal : .....

**Petunjuk Pengisian:**

1. Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang Bapak/Ibu rasakan. Dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban dengan skala penilaian sebagai berikut:
  - a. 1 = Sangat Setuju
  - b. 2 = Setuju
  - c. 3 = Tidak Setuju
  - d. 4 = Sangat Tidak Setuju



## 2. Match Between System And The real World

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
5.	Gambar yang di tampilkan di website sesuai dengan isi website				
6.	Saya sulit memahami maksud simbol yang ditampilkan di website				
7.	Ketika salah dalam mengisi form pendaftaran, website menunjukkan deskripsi pesan kesalahan yang mudah dimengerti.				
8.	Saya sulit memahami maksud tombol yang di tampilkan di website				

## 3. User Control and Freedom

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
9.	Saya dapat mengubah isi formulir pendaftaran pada halaman sebelumnya dengan menekan tombol "Kembali"				
10.	Setelah selesai memperbaiki data dihalaman sebelumnya, Saya dapat kembali ke halaman setelahnya menggunakan tombol "Berikutnya" tanpa kehilangan data				
11.	Tombol "Kosongkan Formulir" tidak dapat menghapus semua data yang hendak saya hapus secara bersamaan				
12.	Saya tidak dapat mengubah isi formulir pendaftaran yang telah saya kirim walaupun dengan email yang sama				

#### 4. *Consistency and Standards*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
13.	Fungsi tombol disetiap halaman berbeda-beda				
14.	Website menampilkan tata letak yang konsisten disetiap halaman				
15.	Website menampilkan ukuran font yang konsisten disetiap halaman				
16.	Website menampilkan visual warna yang berbeda disetiap halaman				

#### 5. *Error Prevention*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
17.	Ketika salah memasukkan data pada formulir pendaftaran, website menunjukkan pesan kesalahan yang susah dipahami				
18.	Setiap data yang terisi dalam formulir pendaftaran akan langsung tersimpan otomatis				
19.	Sebelum mengirim formulir pendaftaran yang telah diisi, website mengingatkan untuk memastikan bahwa data telah diisi dengan benar				
20.	Setelah formulir pendaftaran terkirim, tidak terdapat pesan validasi yang memastikan bahwa formulir telah terkirim				

### 6. *Recognition Rather Ethan Recall*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
21.	Website menampilkan simbol atau ikon yang mempresentasikan fungsi atau fitur tertentu				
22.	Simbol atau ikon yang ditampilkan website tidak berfungsi dengan baik				
23.	Tidak terdapat keterangan yang menunjukkan lokasi pengguna dalam sebuah situs website				
24.	Terdapat menu dropdown yang menampilkan pilihan menu yang tersedia bagi pengguna				

### 7. *Flexibility and Efficiency of Use*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
25.	Website dapat dibuka diberbagai perangkat (Laptop, Handphone, dll)				
26.	Saya dapat melanjutkan mengisi formulir pendaftaran dengan email yang sama di perangkat lain tanpa harus mengulang mengisi dari awal				
27.	Tombol bantuan pengguna untuk menghubungkan langsung dengan Whastapp PT. At Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo hanya dapat diakses di halaman utama				
28.	Terdapat fitur mode siang dan malam untuk mengatur tema tampilan website menjadi terang dan gelap				

### 8. *Aesthetic and Minimalisir Design*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
29.	Website terlihat minimalis dan elegan				
30.	Tampilan website menyulitkan pengguna berintraksi dengan website				
31.	Tampilan website membuat pengguna tidak fokus pada konten gambar, video, ataupun artikel yang dibagikan				
32.	Tampilan website memudahkan pengguna mencari informasi dengan cepat dan mudah.				

### 9. *Help Users Recognize*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
33.	Pesan kesalahan pada website disampaikan dengan baik dan sopan				
34.	Pesan kesalahan pada website terlihat dengan jelas				
35.	Pesan kesalahan yang disampaikan pada website tidak memberikan saran tentang cara mengatasi masalah				
36.	Pesan kesalahan yang disampaikan pada website sulit dipahami				

## Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

### 1. *Content*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
1.	Informasi yang diberikan oleh website sesuai dengan kebutuhan pengguna				
2.	Informasi yang disajikan oleh website mudah dipahami				
3.	Informasi yang disajikan oleh website lengkap				
4.	Informasi yang disajikan oleh website tidak akurat				
5.	Informasi yang disajikan oleh website tidak relevan dengan kebutuhan pengguna				
6.	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh website tidak membantu				

### 2. *Accuracy*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
7.	Sering terjadi eror pada website				
8.	Hasil formulir pendaftaran yang telah dikirim melalui website sesuai dengan apa yang diisi				
9.	Website tidak dapat memperkecil peluang kesalahan input data				
10.	Penyajian informasi yang dihasilkan website sangat akurat				
11.	Website menghasilkan informasi yang dapat diandalkan				

12.	Website menghasilkan informasi yang dapat dipercaya				
-----	---	--	--	--	--

### 3. Format

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
13.	Tampilan website sangat menarik				
14.	Tampilan website tidak monoton				
15.	Komposisi warna dalam website tidak melelahkan				
16.	Komposisi warna dalam website membosankan				
17.	Tampilan website terlalu ramai dan padat				
18.	Informasi yang disediakan website sulit dibaca				

### 4. Ease of Use

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
19.	Website sangat user-friendly				
20.	Tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari website				
21.	Saya mudah berinteraksi dengan website				
22.	Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk mengisi data pada formulir pendaftaran				
23.	Saya sulit menemukan artikel yang ingin saya cari di website				
24.	Saya bingung cara menggunakan website				

### 5. *Timeliness*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
25.	Website memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu				
26.	Website dapat memberikan data terkini				
27.	Informasi pada website dapat diakses dengan mudah				
28.	Perlu waktu yang lama untuk mengakses Informasi dari website				
29.	Website sering mengalami gangguan saat mengakses data				
30.	Website sering memberikan informasi yang sudah kadaluarsa				

### 6. *Acceptability*

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
31.	Website yang disediakan memuaskan saya				
32.	Saya sering mencari informasi terkait haji dan umrah di website PT. At Tayibah Al Multazam Group Sukoharjo				
33.	Saya akan merekomendasikan website ini kepada orang lain				
34.	Website yang disediakan tidak membantu saya				
35.	Website memberikan layanan yang tidak akurat				
36.	Pelayanan yang disediakan website terasa lama				

## Lampiran 4. *Google Formulir* Kuesioner

### 1. Tampilan Pada Laptop/PC

The screenshot shows a Google Form titled "KUESIONER PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI JAMAAH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PT. AL MULTAZAM GROUP SUKOHARJO". The form is displayed in a web browser window. The header includes the title and the sender's email: "rorosusanti159@gmail.com". Below the header, there is a red asterisk indicating required questions. The main body of the form contains a greeting in Indonesian: "Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh", followed by a message from the sender, a student of the Faculty of Dakwah and Communication at Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, explaining the purpose of the survey. The form ends with a closing prayer: "Semoga senantiasa sehat selalu, Aamin Allahumma Aamin...". At the bottom, there is a text input field for the respondent's name, labeled "Nama \*".

### 2. Tampilan Pada Ponsel/Handphone

The screenshot shows the same Google Form displayed on a smartphone screen. The interface is adapted for mobile viewing. At the top, there is a status bar showing the time as 12:00, signal strength, Wi-Fi, and 46% battery. Below the status bar, there is a navigation bar with a home icon, the URL "docs.google.com/foi", a share icon, a notification icon with "28", and a menu icon. The form content is centered and includes the same title and header as the laptop version. The main body of the form contains the same greeting and message. At the bottom, there are two text input fields: "Nama \*" with a placeholder "Contoh : Agus Salam Moza" and "Tanggal Lahir \*" with a placeholder "Tanggal".

**Lampiran 5. Hasil Skor Kuesioner Variabel Kualitas Website SIIJAH (X)**

SOAL_1	SOAL_2	SOAL_3	SOAL_4	SOAL_5	SOAL_6	SOAL_7	SOAL_8	SOAL_9	SOAL_10	SOAL_11	SOAL_12	SOAL_13	SOAL_14	SOAL_15	SOAL_16	SOAL_17	SOAL_18	SOAL_19	SOAL_20
1	1	3	4	1	1	4	4	1	1	4	3	3	1	1	4	4	1	1	3
2	2	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	4	2	1	4	4	1	1	4
2	1	4	3	2	1	4	4	2	2	4	3	4	2	1	4	4	2	1	4
1	2	4	4	1	2	4	4	2	1	4	4	4	2	1	4	4	1	1	3
2	1	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4
1	1	3	3	2	1	3	4	1	2	3	3	3	2	1	3	4	2	1	3
1	1	3	3	1	1	3	4	1	1	3	3	3	1	1	4	3	1	1	3
1	2	4	4	1	1	4	3	1	1	4	3	3	1	2	4	3	1	1	4
2	2	3	4	1	2	3	4	2	2	4	3	3	1	2	4	4	1	1	3
1	1	3	3	2	1	3	4	1	1	3	3	3	1	1	3	2	1	1	3
2	2	4	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	2	1	4	4	1	1	3
2	2	3	3	2	2	4	4	2	1	4	3	3	2	1	4	4	2	1	4
1	1	4	3	2	1	4	4	2	2	4	4	4	2	1	4	4	1	2	4
1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	4	4	4	1	1	4	3	1	1	4
1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	4	2	1	4
1	2	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	4	1	1	3	3	2	2	4
2	1	4	3	1	1	4	4	1	1	3	4	4	2	2	4	4	1	2	4
2	2	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	1	2	4	4	1	2	4
2	2	4	4	2	1	4	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	2	2	4
1	1	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	4	1	1	3	4	1	2	4
1	2	4	3	2	1	3	4	2	2	3	4	4	2	1	4	3	2	2	4
2	2	4	4	2	2	4	4	2	1	4	3	4	1	1	4	4	2	1	4
1	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	4	2	1	1	4	4	1	1	3
1	2	4	3	2	1	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	3	1	1	4
1	1	3	4	2	2	3	4	1	2	4	4	3	2	1	3	4	2	1	3
1	2	3	3	1	2	3	4	2	1	3	3	3	2	1	4	3	2	1	3
2	1	4	4	2	1	4	3	1	1	4	3	3	1	1	4	4	1	1	3
2	1	4	3	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	1	3	4	1	2	3
2	1	4	4	2	1	4	4	1	1	4	4	4	1	2	4	4	2	2	4
1	1	3	3	2	2	3	4	1	2	3	4	3	2	1	3	4	2	1	3
2	2	3	4	2	2	3	4	1	1	3	4	4	2	2	4	3	2	1	3
2	2	4	3	1	2	4	3	2	1	4	4	3	1	1	4	3	2	1	3
1	1	3	4	2	1	4	3	2	1	4	4	4	1	2	3	3	1	1	3
Visibility of Systems Status				Match Between System and The Real World				User Control and Freedom				Consistency and Standards				Error Prevention			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

SOAL_21	SOAL_22	SOAL_23	SOAL_24	SOAL_25	SOAL_26	SOAL_27	SOAL_28	SOAL_29	SOAL_30	SOAL_31	SOAL_32	SOAL_33	SOAL_34	SOAL_35	SOAL_36	TOTAL
1	4	3	1	1	2	4	3	1	1	4	4	1	1	4	4	85
2	4	4	1	1	1	3	4	1	2	4	3	2	1	3	4	92
1	4	4	1	2	1	4	3	1	2	4	4	2	1	4	4	96
1	4	3	1	2	2	4	4	1	2	4	4	2	2	4	4	97
1	4	3	1	2	2	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	101
1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4	81
1	4	3	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	3	3	77
1	4	3	1	2	2	3	3	1	1	4	4	1	1	3	3	85
1	4	4	2	2	2	4	4	2	1	4	3	2	1	4	4	95
1	4	3	2	1	1	3	3	1	1	4	4	1	1	4	4	79
2	4	4	1	1	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	91
1	4	4	2	1	2	4	4	1	2	4	4	2	1	4	4	97
2	4	4	2	2	1	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	100
1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	4	3	1	1	4	3	83
1	3	3	1	1	1	4	3	1	2	3	4	1	1	3	3	78
2	3	3	2	1	1	3	4	2	1	4	4	1	2	3	3	93
2	4	4	1	2	1	4	3	2	1	4	4	1	2	4	4	95
2	4	4	2	2	2	4	4	1	2	4	4	1	2	3	3	100
2	4	4	2	2	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	105
2	3	4	1	2	1	3	3	1	1	4	4	1	1	4	3	83
2	4	4	2	1	1	4	3	1	2	4	4	2	1	4	4	96
1	4	4	1	2	2	4	3	1	1	4	4	2	1	4	4	97
1	4	3	1	1	1	4	4	1	1	3	4	1	1	3	3	80
1	3	3	1	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	4	4	84
2	4	4	1	1	2	3	4	2	1	3	4	2	1	3	4	91
2	4	3	1	1	2	3	3	2	2	4	3	2	1	3	3	86
1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	4	3	1	1	4	4	85
1	3	3	2	1	1	4	4	1	1	3	3	1	1	3	4	84
2	3	4	1	1	2	3	4	2	1	4	4	2	1	4	3	96
2	3	4	1	1	2	3	4	2	1	3	4	2	1	3	4	88
1	4	4	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	97
1	3	3	2	1	1	4	4	2	1	3	4	1	2	4	4	90
1	3	4	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	81
Recognition Rather Ethan Recall				Flexibility and Efficiency of Use				Aesthetic and Minimalisir Design				Help Users Recognize				
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	

**Lampiran 6. Hasil Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

SOAL_1	SOAL_2	SOAL_3	SOAL_4	SOAL_5	SOAL_6	SOAL_7	SOAL_8	SOAL_9	SOAL_10	SOAL_11	SOAL_12	SOAL_13	SOAL_14	SOAL_15	SOAL_16	SOAL_17	SOAL_18
1	1	1	3	3	3	3	4	4	1	2	1	1	1	1	3	4	4
1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	2	4	4	4
2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	3	3	4
1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	4	4	4
2	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	4
2	1	1	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	4	3	4
1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4
1	1	1	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	4
1	1	1	3	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	1	3	4	4
1	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	3
1	1	2	3	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	2	4	4	3
2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4
1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	4	4	4
1	1	1	3	4	4	3	3	3	1	2	1	1	1	1	4	4	3
1	1	1	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	3
1	2	2	4	3	3	4	4	4	1	2	1	1	1	2	4	3	4
1	2	1	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	1	4	4	4
2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	1	3	4	4
2	2	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4
1	1	1	3	4	4	4	3	4	1	2	1	1	1	1	3	3	4
2	1	2	3	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	4	4	3
1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	1	4	4	4
1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3
1	1	1	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	3	3
1	1	1	3	4	4	3	4	4	1	1	1	2	1	1	4	4	3
1	1	1	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4
1	1	1	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	4	4
1	1	1	3	3	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	3	3	4
1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	4	4	4
1	1	1	3	3	3	4	4	3	1	2	2	1	1	1	4	3	3
2	1	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	4
1	1	1	3	4	3	3	4	4	1	2	1	1	1	1	4	3	4
1	1	1	3	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3
Content						Accuracy						Format					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

	SOAL_19	SOAL_20	SOAL_21	SOAL_22	SOAL_23	SOAL_24	SOAL_25	SOAL_26	SOAL_27	SOAL_28	SOAL_29	SOAL_30	SOAL_31	SOAL_32	SOAL_33	SOAL_34	SOAL_35	SOAL_36	TOTAL
1	1	1	3	4	3	1	1	1	3	4	4	1	2	1	4	4	4	84	
1	1	1	4	4	4	1	2	1	4	4	4	1	2	1	4	4	4	94	
2	2	2	4	4	4	2	1	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	98	
1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3	97	
2	1	2	4	3	3	1	2	1	4	4	4	1	2	1	4	4	4	99	
1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	3	1	1	1	3	3	4	81	
1	1	1	4	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	3	75	
1	1	1	4	4	4	1	1	2	4	3	3	1	1	1	3	4	3	85	
2	2	1	3	4	3	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	95	
1	1	1	3	3	4	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	78	
1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	3	1	2	1	3	4	3	86	
2	2	2	4	4	4	1	2	1	4	4	4	2	2	1	4	4	4	104	
1	1	2	4	4	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	4	97	
1	1	1	4	4	3	2	1	1	3	3	4	2	1	1	3	3	3	82	
1	1	1	3	3	4	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	77	
1	2	1	4	4	4	2	1	2	3	4	3	2	1	2	4	4	4	94	
1	1	2	4	4	4	1	1	2	4	4	3	1	2	1	3	4	4	94	
1	1	2	4	3	4	2	1	2	3	4	4	2	1	2	4	4	4	97	
1	2	1	4	4	4	2	1	2	4	4	4	2	1	2	3	4	4	98	
1	1	1	4	4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	4	3	82	
2	1	1	4	4	4	2	1	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	95	
1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	101	
1	1	1	4	3	3	1	1	1	3	4	4	1	1	1	4	4	4	79	
1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	4	1	1	1	4	3	4	82	
1	1	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	2	1	2	4	3	4	92	
1	2	1	4	3	3	1	2	1	4	3	3	1	1	1	3	4	4	83	
1	1	1	4	4	3	2	1	1	4	3	3	1	1	1	3	4	3	84	
1	2	1	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	4	3	84	
2	2	1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	100	
1	2	1	3	4	4	1	1	1	3	4	3	2	1	1	3	3	4	83	
2	2	1	4	4	3	1	2	1	4	4	3	1	2	1	3	4	4	97	
1	1	1	3	4	3	1	2	1	4	4	4	1	1	1	3	4	4	85	
1	1	1	3	4	4	1	1	2	4	4	3	1	1	2	3	3	3	80	
	Ease of Use						Timeliness						Acceptability						
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	

## Lampiran 7. Analisis Deskriptif Penelitian

### A. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

#### 1. Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	4	12.1	12.1	12.1
	26-35	5	15.2	15.2	27.3
	36-45	6	18.2	18.2	45.5
	46-55	13	39.4	39.4	84.8
	56-65	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

#### 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	18	54.5	54.5	54.5
	Perempuan	15	45.5	45.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

#### 3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	0	0	0	0
	SMP	1	3.0	3.0	3.0
	SMA/SMK	14	42.4	42.4	45.5
	D3	1	3.0	3.0	48.5
	S1	14	42.4	42.4	90.9
	S2	3	9.1	9.1	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

## 4. Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	1	3.0	3.0	3.0
	TNI/POLISI	2	6.1	6.1	9.1
	PNS/CPNS	11	33.3	33.3	42,4
	Pegawai Swasta	6	18.2	18.2	60.6
	Wiraswasta/Dagang	7	21.2	21.2	81.8
	Ibu Rumah Tangga	5	15.2	15.2	97.0
	Freelancer	1	3.0	3.0	100.0
	Total	17	100.0	100.0	





**Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Website SIIJAH (X) dan Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

**1. *Reliability Statistic* Variabel X**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.8740	36

**2. *Reliability Statistic* Variabel Y**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,9115	36

## Lampiran 11. R-Tabel

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

**Lampiran 12. Uji Homogenitas****Uji Homogenitas**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Nilai	Based on Mean	1.329	1	64	0.253
	Based on Median	0.723	1	64	0.398
	Based on Median and with adjusted df	0.723	1	61.883	0.398
	Based on trimmed mean	1.318	1	64	0.255

**Lampiran 13. Uji Linearitas****Uji Linearitas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	2135.159	19	112.377	21.147	0.000
		Linearity	1961.687	1	1961.687	369.147	0.000
		Deviation from Linearity	173.472	18	9.637	1.814	0.139
	Within Groups		69,083	13	5.314		
Total			2204,242	32			

## Lampiran 14. Uji Normalitas Data

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2.75315557
Most Extreme Differences	Absolute	0,147
	Positive	0,147
	Negative	-0,147
Test Statistic		0.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

### Lampiran 15. Uji Korelasi Regresi Sederhana

**Tabel Model Summary**

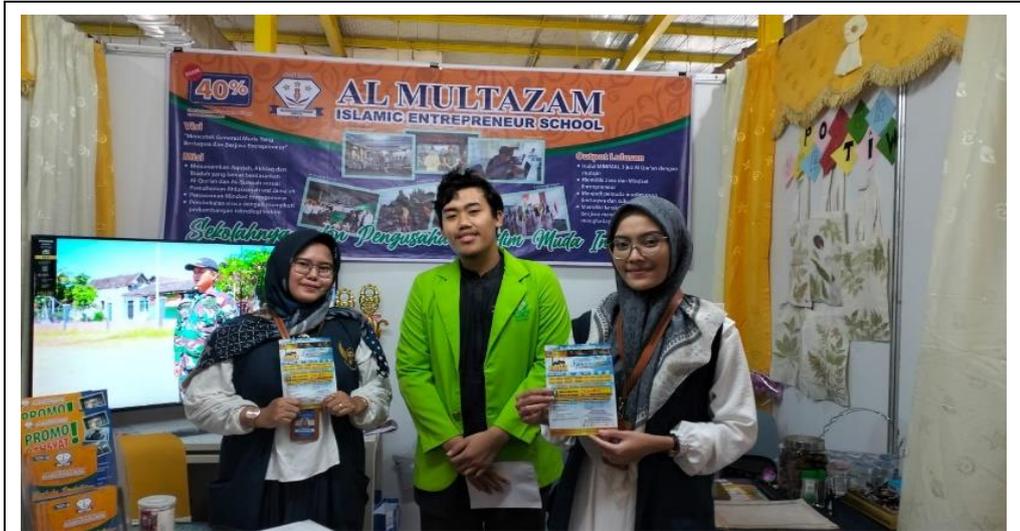
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 <sup>a</sup>	0.890	0.886	2.797
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variabel: SKOR_Y				

**Tabel Anova**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1961.687	1	1961.687	250.715	.000 <sup>b</sup>
	Residual	242.556	31	7.824		
	Total	2204.242	32			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

## Lampiran 16. Dokumentasi Kegiatan

### DOKUMENTASI PENELITIAN



**Permohonan Izin Kepada Pihak PT. AT Tayibah  
Al Multazam Group Sukoharjo**



**Wawancara dan Pengambilan Data**

## Lampiran 17. Riwayat Hidup Penulis

### A. Identitas Diri

1. Nama : Agus Salam Moza
2. Tempat/tanggal Lahir : Kota Semarang/16 Agustus 2000
3. Alamat : Pongan, RT. 03 RW. 02, Desa Penanggungan, Kecamatan Gabus, Pati, Jawa Tengah 59173
4. Nomor Telepon : 082226002809
5. E-mail : [agussalammoza@gmail.com](mailto:agussalammoza@gmail.com)

### B. Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar : SDN Kalikondang 3 Demak
2. Sekolah Menengah Pertama : SMPN 2 Demak
3. Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 Demak
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

### C. Pengalaman Organisasi

1. Dhompot Duafa Volunteer Jawa Tengah (DDV)
2. Berbagi Bahagia Indonesia (BBI)
3. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
4. Walisongo Sport Club (WSC)
5. Walisongo English Club (WEC)
6. Paskibra Barata (Anggota Divisi Korlap)

#### **D. Pengalaman Kerja/Kegiatan**

1. Seminar Internasional Bisnis “*Economic and Business Indonesian Fair 2023*”
2. Pelatihan olah data 2023 di Universitas Negeri Semarang 2023
3. Pelatihan “*Sales Skill Professional 2023*”
4. Pelatihan “*Data Analyst 2023 by KarirNex*”
5. Workshop Tour Leader bersama PT. ODIFA JELAJAH DUNIA 2023
6. Enumerator penelitian kesehatan terkait stunting di Kabupaten Semarang tahun 2022
7. Kegiatan “*Positive Youth Development Training tahun 2021*”
8. Kegiatan “*Prepare Yourself to be a Grantee of Bank Indonesia Scholarship 2020*”
9. Kegiatan “*Santripreneur Camp*” tahun 2019

Kota Semarang, 22 Desember 2023  
Penulis



Agus Salam Moza