

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia teknologi dan informasi pada saat ini begitu berkembang sangat pesat. Hal tersebut ditandai dengan tidak lepasnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Era globalisasi saat ini yang sedang kita jalani, menuntut semua aktivitas manusia begitupun organisasi harus menggunakan teknologi untuk mencapai tujuannya. Dalam aktivitas manajemen, teknologi dan informasi menjadi salah satu alat terpenting untuk mendukung majunya sebuah organisasi. Sebuah organisasi akan selalu membutuhkan teknologi informasi guna menerima, mengolah dan menyalurkan informasi. Teknologi dan informasi yang saat ini sudah digunakan oleh organisasi dan lembaga yaitu sistem informasi manajemen.

Sistem informasi merupakan salah satu teknologi informasi yang bisa memudahkan pengguna untuk menerima, mengolah dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam era milenial ini sistem informasi menjadi alat yang paling penting untuk menjalankan tugas sebuah organisasi sehingga tercapai tujuan yang diinginkan dengan kinerja yang efektif dan memberikan pelayanan terbaik. Penggunaan sistem informasi manajemen bagi organisasi dan lembaga merupakan hal yang wajib serta menjadi prioritas utama untuk melaksanakan segala aktivitas kegiatan. Selain itu, sistem informasi menjadi salah satu sarana

untuk pengolahan sebuah data-data penting organisasi serta dapat mendukung perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengevaluasian dan pengambilan keputusan.

Secara umum, sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem berbasis teknologi atau mesin yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, untuk mengolah serta menyajikan informasi untuk mendukung aktivitas pengoperasian organisasi, fungsi-fungsi manajemen dan menjadi salah satu alat bantu bagi para manajer dalam pengambilan keputusan.

Dalam aktivitas manajemen, sebuah organisasi atau lembaga akan selalu mengadakan kegiatan-kegiatan penerimaan dan pengolahan transaksi serta pemberian informasi. Selain itu, informasi yang didapat akan sangat berharga bagi organisasi untuk mendukung perencanaan operasional dan pengambilan keputusan. Dan yang paling terpenting sistem informasi dapat menjadi sumber daya informasi bagi para manajer untuk perencanaan yang akan dirancang dan perumusan kebijakan oleh pemangku kebijakan.

Penerapan sistem informasi sangat berkaitan dengan pelayanan bagi masyarakat, khususnya bagi organisasi atau instansi pemerintah. Pelayanan yang terbaik bagi masyarakat atau publik menjadi salah satu kewajiban pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah berupa pemenuhan kebutuhan bagi seluruh masyarakat, instansi pemerintah, organisasi masyarakat dan sebagainya.

Dalam mendukung program pemerintah khususnya pembangunan dan perkembangan nasional maka harus didukung dengan penggunaan IT

(*Technology Information*). Penerapan sistem informasi berbasis komputer menjadi opsi yang paling tepat untuk mendukung kinerja para pekerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan diterapkannya sistem informasi maka tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai secara efektif dan efisien.

Hasilnya dalam membangun hal tersebut, diperlukan perencanaan yang sangat kompleks dengan melibatkan unsur pemangku kebijakan, pelaksana dan masyarakat yang akan menerima pelayanan. Sehingga proses tersebut menghasilkan informasi yang berguna bagi pemerintah atau para manajer dalam mengambil keputusan. Ketika sebuah informasi dikelola dengan sangat baik melalui sistem maka akan membantu kegiatan manajemen yang berhasil dan sukses (Tata Sutarbi, 2005 : 46-47).

Kantor Urusan Agama sebagai lembaga dakwah, mempunyai peran yang sangat strategis dalam menjalankan tugas dan pokok Kementerian Agama RI sebagai instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang keagamaan. Tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan bahwa KUA merupakan unit atau bagian pelaksana teknis Kemenag yang berada di bawah naungan dan harus bertanggungjawab kepada Direktorat Jenderal (Dirjen) Bimas Islam, sedangkan dalam pelaksanaannya mendapatkan pembinaan dari Kepala Kanwil Kemenag Kabupaten/Kota.

Sebagai lembaga dakwah yang dinaungi pemerintah, Kantor Urusan Agama mempunyai tugas untuk melayani dan memberikan bimbingan kepada

masyarakat Islam yang berada di Wilayahnya. Salah satunya, yang sering menjadi perhatian masyarakat yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan laporan NR (Nikah dan Rujuk). Teknologi informasi menjadi alat pendukung dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

Pekembangan IT (*Tecnology Information*) yang begitu kilat dewasa ini, tentunya sangat berpengaruh pada pola dan gaya hidup warga negara Indonesia dalam melaksanakan aktivitas sehari-harinya. Sehingga lembaga dakwah pun telah mencoba menerapkan beberapa sistem teknologi untuk mengimbangi era globalisasi ini. Salah satunya dalam bidang bimbingan masyarakat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia telah mengimplementasikan sistem informasi berbasis teknologi informasi guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Berlandaskan Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No : DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, Dirjen Bimas Islam telah menciptakan beberapa sistem berbasis komputer yakni salah satunya Sistem Informasi Manajemen Nikah yang lebih dikenal dengan SIMKAH.

Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang mempunyai kegunaan untuk menyimpan dan mengolah data-data pencatatan nikah di seluruh Indonesia. Keunggulan SIMKAH ini yaitu secara langsung data yang telah dimasukkan akan tersimpan secara online begitupun data akan terjamin keberadaan di KUA, Kanwil Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Provinsi serta di Kantor Dirjen Bimas Islam. Selain itu,

data yang tersimpan akan sangat bermanfaat untuk pelaporan yang harus dibuat secara manual.

Untuk memaksimalkan pelaksanaan SIMKAH di Wilayah khususnya KUA yang berada di Kecamatan, Dirjen Bimas Islam kemudian mengeluarkan kembali intruksi melalui Surat Keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: Dj.II /514/ Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Serta Sistem Informasi Manajemen Bimbingan Masyarakat Islam Pusat dan Daerah. Hal tersebut telah menjadi komitmen Dirjen Bimas Islam dalam rangka melayani masyarakat Islam dalam bidang pencatatan pernikahan menggunakan sistem teknologi yang awalnya dicatat secara tertulis manual.

Diharapkan setelah pengaplikasian SIMKAH ini dapat tercapai tujuan utama yaitu penyeragaman data dan *backup* data. Sehingga data tersebut dapat diolah secara efektif dan efisien, serta data yang telah masuk akan terjamin keberadaannya karena akan tersimpan dan terkirim secara langsung ke kantor-kantor wilayah hingga ke kantor pusat dengan menggunakan teknik internet. Oleh karena itu, cara tersebut menjadi sebuah solusi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya terjadi pencurian, bencana dan sebagainya (Buku Panduan SIMBI, 2013: 1).

Menjadi suatu keharusan dalam era baru ini, bagi pemerintah untuk melakukan pengembangan dan perbaikan dalam segi pelayanan kepada publik. Sehingga masyarakat tidak berpikir dilematis ketika akan melakukan proses pendaftaran pernikahan. Begitupun Kantor Urusan Agama sebagai salah satu

unit pembantu pemerintah yang mempunyai tugas sebagai pelayan sekaligus pembina pelestarian perkawinan, akan mempermudah KUA atau PPN dalam melaksanakan pencarian data dan pemeriksaan pernikahan. Selain dari itu, pelayanan berbasis sistem informasi ini dapat mengatasi suatu masalah yaitu terjadinya dokumen ganda pada data pernikahan. Akhirnya, pencatatan administrasi pernikahan akan berjalan lebih efektif dan efisien.

Hingga sampai saat ini, Dirjen Bimas Islam selalu berambisi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan prima melalui penerapan pelayanan berbasis teknologi yakni Sistem Informasi Manajemen Bimbingan Masyarakat Islam (SIMBI) yang didalamnya terdapat SIMKAH. Kemudian, pada saat ini Dirjen Bimas Islam telah bekerja sama dengan Kementerian Keuangan RI dalam hal penyetoran biaya NR (Nikah dan Rujuk) yaitu melalui PMA RI No : 37 Tahun 2016 tentang Perubahan atas PMA Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atas Biaya NR (Nikah dan Rujuk) di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Berdasarkan pemaparan di atas, sangat penting sekali untuk diteliti lebih lanjut mengenai implementasi sistem informasi yang telah diregulasikan oleh pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan berbasis teknologi komputer, maka peneliti akan mengulas penerapan SIMKAH yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.

B. Fokus Penelitian

Dari beberapa persoalan yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah menemukan permasalahan yang harus dibahas sebagai acuan pokok pembahasan dan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)?
2. Apa urgensi penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey?
3. Bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).
2. Untuk mengetahui urgensi penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey.
3. Untuk mengetahui kualitas informasi yang dihasilkan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey dalam meningkatkan kualitas layanan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen (tadbir). Serta berguna untuk mendukung aktivitas akademik dan umumnya bagi seluruh masyarakat yang telah membaca hasil penelitian ini.

2. Praktis

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rujukan bagi pemerintah dalam upaya peningkatan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sedangkan bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memantapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

- a. Inten Nurmalasari. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Kantor Urusan Agama. 2017 M/ 1438 H. Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wado menunjukkan adanya pengaruh terhadap lima aspek peningkatan kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama, pertama pada aspek kemampuan taraf

signifikansinya 3,7 % dan 15 % berdasarkan *Pearson Product Moment*. Kedua pada aspek motivasi taraf significansinya 2,33 % dan 10 % berdasarkan *Pearson Product Moment*. Ketiga , pada aspek individu taraf significansinya 2,22 % dan 0,96 % berdasarkan *Pearson Product Moment*. Keempat, pada aspek psikologis taraf significansinya 3,7% dan 15 % berdasarkan *Pearson Product Moment*. Dan yang kelima, pada aspek organisasi taraf significansinya 2,7% dan 11,4 % berdasarkan *Pearson Product Moment*, sebagai faktanya terurai pada bagian hasil dan pembahasan penelitian.

- b. Dwi Nurhamidah. Implementasi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif pada Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) di BAZNAS Kabupaten Tasikmalaya, Jln. Muktamar No.28 Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya). 2017 M/ 1438 H. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, sistem komunikasi yang dilakukan dalam implementasi SIMBA sudah terlaksana dengan jelas dan konsisten; kedua, dukungan sumber daya dalam implementasi SIMBA yang terdiri dari bidang IT dan sumber daya non manusia (fasilitas) masih banyak kekurangan terutama dalam aplikasi SIMBA-nya yang berbentuk aplikasi web sehingga sering terjadi eror apabila server penuh; ketiga, disposisi atau setiap pelaksana dalam implementasi SIMBA dapat dikatakan baik, dikarenakan para pelaksana selalu siap dan bertanggung jawab dengan apa yang di laksanakan dalam SIMBA; keempat,

keterlibatan struktur birokrasi dalam implementasi SIMBA terdiri dari SOP dan fragmentasi yang sudah optimal terpenuhi dan terlaksanakan.

- c. Ahmad Jibril Syaikh. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Database Akademik (SIMDAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan. 2015/1436 H. Temuan yang diperoleh dari temuan ini adalah bahwa aplikasi sistem informasi manajemen database akademik (SIMDAK) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan adanya pengaruh kualitas pelayanan kemahasiswaan, sebagaimana fakta yang terurai pada bagian hasil dan pembahasan penelitian.

2. Landasan Teoritis

Sistem informasi manajemen atau dalam bahasa Inggris *management information system* merupakan sebuah sistem yang menggunakan teknologi komputasi untuk memasukan data (*input*), mengolah data (*process*) dan memberikan informasi (*output*) bagi sebuah organisasi sesuai dengan apa dibutuhkan. Pada saat ini, sistem informasi menjadi salah satu daya dukung yang sangat kuat bagi organisasi atau instansi pemerintahan dalam menjalankan aktivitasnya. Karena sistem informasi manajemen dapat memenuhi kebutuhan informasi seorang pimpinan atau manajer untuk mengambil sebuah keputusan.

Dalam bukunya, Raymond Mcleod (2004:259) mendefinisikan bahwa SIM adalah suatu sistem yang dibuat khusus yang berfungsi menyajikan informasi untuk para pengguna sesuai kebutuhan yang sama.

Para pengguna yang dimaksud merupakan sebuah organisasi formal atau nonformal yang mempunyai stuktural dibawahnya. Informasi yang telah diolah akan menjadi data yang teratur dan khusus serta laporan *output*. Kemudian, data yang telah dihasilkan dapat digunakan oleh para pimpinan sebagai bahan perencanaan, membuat keputusan dan untuk memecahkan masalah yang ditemukan.

SIM adalah suatu sistem yang menggunakan sebuah perangkat di dalamnya yang terdiri dari *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak) yang terdapat dalam komputer, kumpulan data-data (*database*) serta model manajemen. Oleh karena itu, SIM lebih dikenal secara umum merupakan sistem yang menggunakan manusia dan mesin untuk pengelolaan informasi dalam mendukung kegiatan atau aktivitas sebuah organisasi yang meliputi manajemen, pengambilan keputusan dan pengoperasian organisasi. (Tata Sutarbi, 2005 : 92)

Donald W. K. (1984:232) mengungkapkan bahwa SIM sangat berguna dalam menyokong kegiatan-kegiatan organisasi khususnya dalam pengolahan sebuah data hingga menjadi sebuah informasi yang tepat dan akurat. Sementara itu, untuk menghasilkan keputusan mengenai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengoperasian perlu didukung dengan sebuah proses komunikasi berbasis teknologi yang dapat mengolah sebuah informasi menjadi *ouput* untuk mendukung aktivitas tersebut.

Sistem informasi manajemen sangat berkaitan erat dengan pelayanan, begitupun dengan instansi pemerintahan yang selalu mempunyai tugas untuk melayani masyarakat luas. Pelayanan merupakan aktivitas pemenuhan kebutuhan yang disajikan untuk memenuhi apa yang diperlukan oleh seseorang ataupun masyarakat. Sedangkan Majid (2009 : 35) menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas nyata untuk membantu manusia (masyarakat, pelanggan, mitra organisasi dan lain-lain).

Setiap pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai bentuk apapun, tapi tetap harus mengedepankan adanya kejelasan dari pelayanan yang diberikan. Kejelasan tersebut harus diberikan oleh para pelayan atau pegawai dengan memberikan jaminan kepada seseorang yang meminta pelayanan. Untuk memastikan bahwa pelayanan itu tuntas maka perlu didukung dengan pelayanan yang cepat, tepat, lancar dan layanan yang diberikan berkualitas, sehingga pihak yang meminta pelayanan merasa puas (Parasuraman, 2001 : 69). Ada beberapa faktor yang dapat mengukur mengenai kepuasan pelayanan kepada publik (masyarakat) yaitu sebagai berikut: *pertama*, keunggulan bentuk layanan; *kedua*, kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (kepedulian); *ketiga*, faktor emosional; *keempat*, kepuasan biaya layanan; *kelima*, kemudahan mendapat pelayanan (Parasuraman, 2001 : 23). Apabila faktor di atas dapat dilaksanakan dengan baik maka akan secara otomatis

meningkatkan jumlah pelanggan karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi (harapan).

Kualitas pelayanan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai upaya pemuasan apa yang dibutuhkan atau diperlukan pelanggan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Untuk menilainya, yaitu dengan cara membandingkan tanggapan para pelanggan atau yang menerima layanan atas pelayanan yang dirasakan olehnya dengan apa yang pelanggan inginkan. Dari hasil penilaian tersebut dapat diketahui apakah pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan bahkan tidak puas sama sekali. Albrecht dan Zemke mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik (masyarakat) dihasilkan dari berbagai perangkat atau bagian yaitu dari sistem, sumber daya manusia, dan pelanggan.

Pada dewasa ini, sudah banyak pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi, tentunya ini menjadi sebuah peluang dan strategi yang tepat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada publik. Tetapi, harus didukung pula dengan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dalam mengolah teknologi tersebut serta melengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang mempunyai kegunaan untuk menyimpan dan mengolah data-data pencatatan nikah di seluruh Indonesia. Keunggulan SIMKAH ini yaitu secara langsung data yang telah dimasukkan akan tersimpan secara online begitupun data akan terjamin keberadaan di KUA,

Kanwil Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Provinsi serta di Kantor Dirjen Bimas Islam. Selain itu, data yang tersimpan akan sangat bermanfaat untuk pelaporan yang harus dibuat secara manual.

Untuk memaksimalkan pelaksanaan SIMKAH di Wilayah khususnya KUA yang berada di Kecamatan, Dirjen Bimas Islam kemudian mengeluarkan kembali intruksi melalui Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No : DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Hal tersebut telah menjadi komitmen Dirjen Bimas Islam dalam rangka melayani masyarakat Islam dalam bidang pencatatan pernikahan menggunakan sistem teknologi yang awalnya dicatat secara tertulis manual. Diharapkan setelah pengaplikasian SIMKAH ini dapat tercapai tujuan utama yaitu penyeragaman data dan *backup* data. Sehingga data tersebut dapat diolah secara efektif dan efisien, serta data yang telah masuk akan terjamin keberadaannya karena akan tersimpan dan terkirim secara langsung ke kantor-kantor wilayah hingga ke kantor pusat dengan menggunakan teknik internet. Oleh karena itu, cara tersebut menjadi sebuah solusi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya terjadi pencurian, bencana dan sebagainya. Kemudian selain itu, implementasi SIMKAH ini dapat membantu pelayanan di KUA menjadi lebih cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

3. Kerangka Konseptual

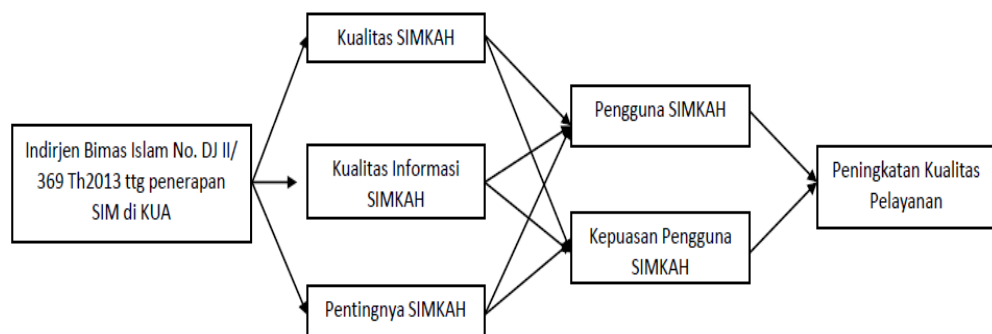
Untuk mengukur keberhasilan KUA Kecamatan Ciwidey dalam menerapkan sistem informasi berbasis teknologi maka peneliti akan menggunakan model kesuksesan penerapan sistem informasi manajemen yang telah dikemukakan oleh DeLone dan McLane Dalam buku Jogiyanto (2007 : 6), Shannon & Weaver (1949) menyatakan bahwa proses informasi dapat dikelompokkan kedalam beberapa tingkatan. Pertama, *technical level* (tingkatan teknis) merupakan sebuah tingkat keakuratan serta efisiensi suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kedua, *semantic level* (tingkatan semantic) merupakan tujuan yang ingin dicapai dari penerapan suatu sistem. Dan yang ketiga adalah *effectiveness level* (tingkatan efektivitas) yang didefinisikan sebagai hasil dari informasi yang akan diterima oleh penerima informasi. Kemudian DeLone dan McLane (1992) mengembangkan kembali hasil pemikiran tersebut menjadi sebuah model kesuksesan dalam menerapkan sebuah sistem informasi yang diberi nama *D&M IS Success Model*.

Dalam model tersebut D&M mengatakan bahwa suatu sistem informasi pertama kali dibuat secara umum dengan banyak fitur-fitur, yang dapat menunjukkan tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya. Pengguna atau operator dan manajer memiliki pengalaman dengan fitur-fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, hal itu akan memberikan jawaban atas kepuasan atau tidaknya setelah menggunakan sistem tersebut.

Kemudian, penerapan dari sistem informasi tersebut akan memberikan efek atau pengaruh bagi pengguna dan penerima informasi.

Jadi dapat diketahui bahwa kualitas sistem (*quality system*) dan kualitas informasi (*information quality*) akan memberikan pengaruh kepada pengguna (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai bisa secara positif maupun negatif. Sedangkan penggunaan dan kepuasan pemakai akan memberikan efek kepada individu dan organisasi. (Jogiyanto, 2007: 5-6).

Kemudian model tersebut diperbaharui sedikit oleh Seddon & Kiew (1994), yang mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dilihat dari *information quality* (kualitas informasi), *system quality* (kualitas sistem) dan memasukan *importance system* (pentingnya sistem) sebagai pengukur keberhasilan. Kerangka konseptual dalam penelitian ini secara sederhana akan orientasikan pada bagan berikut ini:



Gambar 1.1 Model kesuksesan penerapan SIM

Pertama, kualitas sistem dapat digunakan untuk menguji kualitas teknologi yang diterapkan. Adapun beberapa item dapat dijadikan sebagai alat pengukur kualitas sistem yakni akurasi data, keandalan, kelengkapan

sistem, keluwesan sistem dan kemudahan sistem saat digunakan oleh pengguna (Jogiyanto, 2007 : 12).

Kedua, kualitas informasi (*information quality*) dapat dilihat sejauh mana *out put* yang dihasilkan dari sistem yang digunakan meliputi manfaat dan nilai. Yang menjadi item pengukur kualitas informasi yaitu dari kelengkapan informasi, akurasi informasi relevansi dengan laporan-laporan dan kegunaan informasi (Jogiyanto, 2007 : 15).

Ketiga, *importance system* atau pentingnya sistem dapat diuji dari ketergantungan operator akan menggunakan sistem dan efek apa yang diberikan sistem dalam membantu pekerjaan. Pentingnya sistem dapat diambil dari persepsi pengguna atau operator yang menggunakan sistem tersebut, ketika persepsi pengguna menyatakan bahwa kualitas sistem tersebut baik maka akan berpengaruh besar pada tingkat kepentingan sistem yang digunakan.

Ketika tiga komponen di atas yang merupakan item pengukur kesuksesan implementasi sistem informasi dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, maka akan memberikan manfaat yang baik bagi organisasi begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, pengguna sistem sebagai pelayan pada Kantor Urusan Agama akan memberikan pemaparan terkait sistem informasi manajemen Nikah.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ciwidey Kabupaten Bandung yang beralamat di Jalan Alun-alun Barat No. 177 Ciwidey, Kabupaten Bandung. Terpilihnya KUA Kecamatan Ciwidey sebagai lokasi penelitian, dikarenakan KUA Ciwidey menjadi salah satu tempat yang sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Selain itu, adanya kontribusi operator SIMKAH menjadi bagian yang terpenting dalam menetapkan lokasi ini, dikarenakan operator merupakan pelaksana lapangan SIMKAH yang secara langsung melaksanakan dan melayani kegiatan pencatatan pernikahan.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif serta pendekatannya kualitatif. Metode tersebut mempunyai tujuan untuk menerangkan secara terperinci atas fakta-fakta yang ditemukan dari suatu objek penelitian (Dewi Sadiyah, 2015 : 4).

Dalam buku Dewi Sadiyah (2015 : 4), Sugiyono mengartikan bahwa metode deskriptif merupakan sebuah rumusan masalah yang dapat membantu mengarahkan para peneliti dalam melaksanakan penelitian untuk menjelajahi atau mengabadikan keadaan sosial secara komprehensif dari objek yang diteliti.

Penulis menggunakan metode ini dikarenakan akan menjabarkan secara umum dan aktual mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah

(SIMKAH) yang sudah diterapkan di Kantor Urusan Agama seluruh Indonesia tepatnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data kualitatif yang didapatkan atau bersumber dari data-data hasil catatan lapangan, observasi dan wawancara. Untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah, maka jenis data yang diperlukan adalah:

- 1) Bagaimana kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.
- 2) Urgensi penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.
- 3) Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari seseorang tentang suatu data tertentu mengenai masalah-masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini, yang menjadi sumber data primer yaitu

Operator SIMKAH, Kepala KUA Kecamatan Ciwidey, Penghulu dan karyawan KUA Kecamatan Ciwidey.

2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari hasil literatur buku-buku tentang sistem informasi manajemen, buku panduan SIMKAH dan dokumen resmi Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung. Walaupun menjadi sumber informasi pendukung, tetapi akan menjadi sangat penting karena mempunyai fungsi untuk melengkapi pemahaman peneliti dalam melaksanakan analisis data sesuai dengan permasalahan yang ditelitinya.

4. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Informan merupakan seseorang yang bertindak sebagai narasumber dan bersedia memberikan suatu penjelasan mengenai suatu permasalahan yang ditanyakan oleh seorang peneliti. Sedangkan unit analisis dalam penelitian adalah suatu lokasi, wilayah, kelompok yang telah dikaji dan ditetapkan untuk menjadi sasaran penelitian. Yang menjadi unit analisis atau sasaran penelitian ini yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.

b. Teknik Penentuan Informan

Informan menjadi sumber data utama dalam sebuah penelitian, oleh karenanya pemilihan informan ini harus berasaskan pada subjek atau seseorang yang mampu memahami dan menguasai persoalan-persoalan

di bidangnya dan mempunyai banyak data, serta siap memberi informasi yang komprehensif dan tepat. Dalam penelitian ini, informan yang ditetapkan merupakan para pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey.

Dalam penentuan informan, penelitian ini menerapkan teknik *snowball sampling* yang berarti pada tahap menggali informasi mengenai objek penelitian jumlah informan tidak dibatasi secara pasti. Seperti layaknya sebuah bola salju, jika terus menggelinding maka bola tersebut semakin lama akan membesar, teknik *snowball* ini merupakan suatu teknik pemilihan sampel yang dimulai dari jumlahnya kecil, setelah itu sampel tersebut disarankan untuk memilih temannya yang akan dijadikan sampel berikutnya (Sugiyono, 2006 :61).

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang penting berkenaan dengan masalah penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh sebuah data dengan cara mengamati, mencatat dan menganalisis secara langsung dilapangan, kemudian mempelajari gejala-gejala atau peristiwa yang akan diteliti.

Dalam bukunya Dewi Sadiah (2015 : 88) mengemukakan bahwa teknik ini bisa dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu, untuk mendukung teknik observasi ada beberapa alat yang dibutuhkan seperti kamera, perekam suara, daftar catatan dan yang lainnya sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga penelitian tersebut bisa berjalan dengan teliti dan cermat.

Dalam ilmu sosial, melaksanakan penelitian melalui pengamatan dan pencatatan dilapangan adalah cara yang paling ilmiah. Cara tersebut dapat menghemat biaya dan bisa dilakukan oleh individu yaitu dengan melihat secara langsung dan menilai kondisi dilapangan atau objek penelitian (Wardi Bachtiar, 1997 : 77).

Observasi dalam penelitian dilaksanakan secara langsung yaitu mengamati dan menganalisis secara langsung aktivitas-aktivitas pelayanan di KUA Kecamatan Ciwidey terutama mengenai implementasi sistem informasi di KUA Kecamatan Ciwidey dalam peningkatan kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah proses komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan cara mengajukan sebuah pertanyaan guna mendapatkan informasi yang diinginkan. Dalam penelitian, wawancara mempunyai tujuan tertentu. Wawancara adalah beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah penelitian. (Meoleong, 2013 : 196)

Menurut Dewi Sadiah (2015 : 88) mengatakan bahwa wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan yang sangat penting dan berguna untuk memperoleh data utama dari pemilik informasi serta dapat menjadi pendukung bagi data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan yang lainnya. Teknik ini akan diterapkan untuk mengumpulkan data tentang implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung yaitu dengan metode tanya jawab kepada Kepala KUA, operator SIMKAH, dua orang pegawai dan dua orang calon pengantin yang sudah menggunakan aplikasi SIMKAH.

c. Analisis Dokumentasi

Beberapa dokumen seperti buku, arsip, jurnal, laporan penelitian dan yang lainnya adalah bagian proses pengumpulan data. Para peneliti dapat menggunakan dua jenis dokumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong (2013 : 219) yaitu ada dokumen internal dan eksternal. Yang dimaksud dengan dokumen internal adalah dokumen-dokumen yang dihasilkan melalui keputusan bersama di dalam suatu organisasi. Misalnya, Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), keputusan pimpinan, intruksi, pengumuman, hasil rapat dan sebagainya. Sedangkan dokumen eksternal merupakan suatu informasi yang sudah di sebar luaskan oleh organisasi atau lembaga, misalnya majalah, jurnal, buletin dan lain-lain.

Teknik analisis dokumentasi ini akan sangat penting digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang bersifat teoritik, khususnya mengenai sistem informasi manajemen nikah dan Kantor Urusan Agama. Oleh karena itu, peneliti akan memaksimalkan untuk menggunakan dokumen-dokumen diatas.

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh melalui teknik pengumpulan data, setelah itu akan disusun secara tepat dan teratur sehingga menjadi sebuah informasi yang mudah diterima oleh para pembaca, hal tersebut dinamakan dengan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2006 : 244), analisis data merupakan tahap mengolah suatu data yang didapatkan hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang selanjutnya akan disusun secara berurutan atau sistematis hingga dapat dimengerti dan dapat dijadikan informasi yang akurat.

Menurut Milles dan Huberman dalam buku Dewi Sadiyah (2015 : 93) mengatakan bahwa dalam menganalisis data penelitian kualitatif ada beberapa proses yang harus ditempuh, yakni sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi merupakan proses merangkum data yang dihasilkan melalui pengumpulan data untuk mencari hal-hal yang terpenting guna mendukung topik permasalahan. Milles dan Huberman mendefinisikan reduksi data adalah tahap penyederhanaan atau filtrasi data mentah yang didapat melalui wawancara (Sugiyono, 2006 : 247).

Setelah data terkumpul, peneliti akan melaksanakan proses reduksi data atas data kasar yang didapat tentang implementasi sistem informasi manajemen nikah dalam peningkatan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.

b. *Display* (Penyajian Data)

Display data bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk memahami apa yang diperoleh di lapangan serta dapat membuat rencana selanjutnya setelah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan hubungan antara kategori, *chart*, grafik dan sejenisnya.

Dalam penelitian ini *display* data atau penyajian data akan digunakan oleh peneliti untuk mengategorikan data dan menguraikan data secara singkat agar dapat mudah dipahami yaitu mengenai implementasi sistem informasi manajemen nikah dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey.

c. Penafsiran Data

Menurut M. Nazir (2005 : 8), ia mengemukakan bahwa penafsiran data merupakan pembahasan secara terperinci mengenai arti yang sebenarnya dari materi yang telah disampaikan. Selain itu, penafsiran data dapat menggabungkan sebuah temuan yang menjadi sebuah hipotesis untuk suatu percobaan yang lebih ditelitinya. Kemudian, penafsiran mempunyai tujuan untuk mengembangkan suatu konsep yang bersifat menjelaskan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ini merupakan tahap menyimpulkan dan membuktikan (verifikasi) dari data-data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang diperoleh dilapangan, serta untuk memantapkan dan membuktikan bahwa informasi dan data yang dimaksud adalah data yang tepat dan akurat.

