Vol 3 No 1 Tahun 2025 Halaman : 73 - 86

J-FINE

JOURNAL OF FINANCE, BUSINESS AND ECONOMY

available online http://journal.unu-jogja.ac.id/

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISKOPATUH

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE SUCCESS OF SISKOPATUH IMPLEMENTATION

Irfan Gaffar Adnan

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta

Abstrak

Sejalan dengan perkembangan jemaah umrah di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya, maka diperlukannya sebuah sistem yang kuat untuk mengakomodasi data-data jemaah dan catatan keuangan. Sistem Komputerisasi Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) yang menjadi jawabannya. Atas dasar tersebut peneliti bertujuan untuk menganalisis kesuksesan SISKOPATUH. Pengguna dari sistem tersebut adalah biro travel yang sudah terakreditasi oleh Kemenag. Evaluasi sistem berfokus pada penggunaan layanan sistem tersebut dengan mempertimbangkan persepsi kepercayaan pengguna untuk merasakan manfaatnya pada saat diimplementasikan, serta identifikasi faktor pendukung dan penghambat. Basis model dalam penelitian ini yaitu menggunakan E-Government Service Quality untuk mengevaluasi kualitas sistem. Kuesioner disebarkan kepada pengguna SISKOPATUH dan berhasil dikumpulkan sebanyak 67 responden. Hasil penelitian menunjukkan lima hipotesis didukung dan dua hipotesis tidak didukung. Jika dilihat berdasarkan pilihan jawaban dari responden, sistem tersebut sudah memberikan layanan yang baik sehingga pengguna merasakan manfaatnya, akan tetapi terdapat kendala pada jaringan yang menyebabkan beberapa kali web tersebut mengalami error. Selain itu, berdasarkan saran responden masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaikidemi terciptanya sistem yang lebih ideal digunakan pada era sekarang.

Kata Kunci: **kesuksesan sistem informasi, E-Government, Siskopatuh**.

Abstract

In line with the increasing number of Umrah pilgrims in Indonesia every year, a strong system is needed to accommodate congregation data and financial records data. The Umrah and Special Hajj Computerized System (SISKOPATUH) is the answer. On this basis, the researcher aims to analyze Siskopatuh success. The systems users are travel agencies that have been accredited by the Ministry of Religious Affairs. The system evaluation focuses on the use of the system's services by considering user's perception of trust to feel the benefits when it is implemented, as well as identifying supporting and inhibiting factors. The model basis in this study is to use E-Government Service Quality to evaluate the system quality. A questionnaire is sent to Siskopatuh users, and 67 responded. The results of this study show that there are 5 supported hypotheses, and 2 unsupported hypotheses. When viewed based on the respondent responses, the system has provided good service, so that users feel the benefits, but there are problems on the network that cause the web to experience errors several times. In addition, based on the respondent suggestions, there are still several things to improve in order to create a system that is more ideal for use in the current era.

***Keywords**: Information system success, E-Government, Siskopatuh.*

PENDAHULUAN

Perkembangan jumlah jemaah umrah asal Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, sehingga menuntut adanya sistem pengelolaan dan pengawasan yang lebih efektif dari pemerintah. Salah satu upaya pendataan dilakukan untuk memastikan keakuratan informasi jemaah, kelengkapan dokumen perjalanan, dan perlindungan hukum bagi calon jemaah (Dani, 2018). Dalam hal ini, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag) menjadi instansi utama yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah melalui penyediaan administrasi, bimbingan ibadah, akomodasi, transportasi, dan pelayanan kesehatan (Khoirudin dkk., 2015). Namun, kenyataannya, pengawasan terhadap biro perjalanan umrah masih lemah. Pada tahun 2017, terjadi kasus kegagalan keberangkatan jemaah umrah yang melibatkan agen besar dengan total kerugian mencapai Rp 838 miliar (Ambranie, 2017). Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengelolaan internal agen serta minimnya pengawasan dari pemerintah (Prasetyo, 2018). Untuk mengatasi persoalan tersebut, pemerintah melalui Kemenag meluncurkan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) pada tahun 2019. Sistem ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh data penyelenggaraan umrah dan haji khusus, mulai dari pendaftaran, pengelolaan dana, pemantauan keberangkatan, hingga kepulangan jemaah secara real time dan transparan (Dinisari, 2020).

SISKOPATUH dirancang berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai pengembangan dan pendayagunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan (Afidah & Romli, 2019). Sistem ini memiliki dua fungsi utama: memproses perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan memastikan pemberangkatan jemaah ke Arab Saudi sesuai dengan jadwal (Dani, 2018). Alur penggunaan sistem mencakup input data identitas, paspor, dan visa jemaah oleh pihak PPIU, serta penggunaan rekening syariah yang terdaftar di Kemenag untuk pembayaran setoran. Setelah data diverifikasi, sistem akan mengeluarkan Nomor Porsi Umrah (NPU) sebagai tanda validasi resmi (Munawaroh dkk., 2015).

Dibandingkan dengan sistem sebelumnya, SISKOPATUH menawarkan transparansi dalam pengelolaan keuangan, integrasi informasi antarinstansi, dan

dokumentasi yang terdigitalisasi. Namun demikian, implementasi sistem ini tidak terlepas dari tantangan, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital di lingkungan biro dan instansi pemerintah daerah. Selain itu, isu transparansi pengelolaan dana jemaah tetap menjadi sorotan. Ketua Komnas Haji dan Umrah menyebutkan bahwa pada tahun 2018 dana setoran awal jemaah yang belum diberangkatkan mencapai Rp 114 triliun tanpa kejelasan skema investasi atau imbal hasil yang diterapkan (Arif, 2019). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip transparansi yang diharapkan dan realitas implementasi sistem di lapangan.

Sebelum SISKOPATUH, Kemenag telah lebih dahulu menerapkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diluncurkan sejak 2010 (SISKOHAT Gen-1) dan disempurnakan menjadi SISKOHAT Gen-2 pada tahun 2014. Sistem tersebut digunakan dalam pengelolaan haji reguler, namun belum mampu menjangkau kebutuhan pengawasan dan pelaporan dalam skala yang lebih luas seperti halnya SISKOPATUH (Munawaroh dkk., 2015). Oleh karena itu, SISKOPATUH menjadi fondasi sistem pengawasan ibadah umrah dan haji khusus yang berbasis elektronik dan terintegrasi secara nasional.

Mengingat besarnya dampak yang ditimbulkan oleh penerapan sistem ini, maka penting untuk dilakukan kajian akademik terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SISKOPATUH. Dengan memahami persepsi para pemangku kepentingan terhadap sistem ini, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam tata kelola penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus ke depan.

LITERATURE REVIEW

Penelitian mengenai kualitas sistem informasi, khususnya dalam konteks layanan e-Government, telah mengalami perkembangan yang signifikan sejak awal dekade 2000-an. Salah satu tonggak awal dalam pengukuran kualitas website adalah pengembangan instrumen WebQual oleh Barnes dan Vidgen (2002), yang berlandaskan pada pendekatan Quality Function Deployment (QFD). Model ini menghasilkan empat dimensi utama, yakni kemudahan penggunaan (ease of use), pengalaman pengguna (experience), informasi (information), komunikasi (communication), dan integrasi (integration).

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) telah banyak diadopsi dan diuji dalam berbagai konteks. Rai et al. (2002), misalnya, menerapkannya pada sistem informasi akademik dan menemukan bahwa kualitas informasi secara signifikan memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Versi yang diperbarui dari model ini (DeLone & McLean, 2003) kemudian diuji dalam konteks sistem informasi rumah sakit di Afrika, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, meskipun kualitas informasi ternyata tidak terlalu signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

Sebagai penyempurnaan dari pendekatan sebelumnya, Gable et al. (2003) mengembangkan model IS-Impact Measurement yang mencakup empat dimensi dan 37 indikator kesuksesan sistem informasi. Uniknya, model ini tidak memasukkan kepuasan pengguna secara eksplisit karena telah dianggap tercermin dalam dimensi dampak sistem secara keseluruhan.

Di kawasan Eropa, Ataloglou dan Economides (2009) melakukan evaluasi terhadap website kementerian dengan mengembangkan kerangka E-GovQual yang mencakup 13 dimensi, antara lain konten, struktur, navigasi, interaktivitas, keandalan, dan keamanan. Studi ini menekankan pentingnya persepsi masyarakat dalam menilai kualitas layanan daring dari pemerintah.

Ali dan Khan (2010) mengkaji keberhasilan sistem pajak elektronik (e-Tax) di Swedia menggunakan model DeLone & McLean (2003), dan menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem, informasi, layanan, dan kepuasan pengguna, meskipun tidak semua hipotesis penelitian mereka dapat dibuktikan secara statistik. Sementara itu, Belanche et al. (2011) memadukan Technology Acceptance Model (TAM) dan teori trust transfer untuk meneliti keberlanjutan penggunaan layanan publik elektronik di Spanyol. Mereka menemukan bahwa kepercayaan terhadap institusi publik dan layanan elektroniknya berperan penting dalam membentuk niat untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Papadomichelaki dan Mentzas (2012) kemudian menyempurnakan model E-GovQual dengan empat dimensi utama: keandalan, efisiensi, dukungan warga, dan kepercayaan. Fokus utama mereka adalah memahami persepsi warga sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government.

Dalam konteks Indonesia, Saputro et al. (2015) mengaplikasikan model DeLone & McLean untuk menilai kesuksesan implementasi e-Government di Kota Pekalongan. Napitupulu (2016) melengkapi pendekatan ini dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang berhasil mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realisasi kinerja layanan e-Government di sebuah pemerintah kota. Di Oman, Shatat (2017) menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan daring dan menemukan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use), dan kepercayaan (trustworthiness) menjadi penentu utama dalam keputusan penggunaan layanan online. Sari dan Syamsudin (2018) menilai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpajakan "Phinisi" dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), dan menemukan bahwa seluruh variabel dalam model tersebut berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya, Oktariyana et al. (2019) mengombinasikan model UTAUT dengan DeLone & McLean dalam evaluasi sistem pembayaran nontunai (cashless). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem tersebut. Penelitian lain oleh Septa et al. (2019) terhadap sistem informasi manajemen sarana dan prasarana (SIMSARPRAS) menggunakan kerangka E-GovQual juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, dan dukungan warga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Namun demikian, dimensi kepercayaan dan konten masih menunjukkan kelemahan. Jayaprana et al. (2019) mengevaluasi aplikasi Among Warga dengan memodifikasi model UTAUT, dan menemukan bahwa ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi upaya (effort expectancy), serta kepercayaan terhadap pemerintah berkontribusi positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan publik tersebut.

Secara umum, literatur yang ada menggarisbawahi pentingnya kualitas sistem, informasi, layanan, serta faktor-faktor seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan sistem informasi e-Government. Model-model seperti DeLone & McLean, WebQual, E-GovQual, dan UTAUT telah terbukti fleksibel dan relevan dalam berbagai konteks lokal maupun global.

Tabel 1 Hipotesis Penelitian

H1	Efisiensi berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH)
H2	Privasi berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH)
H3	Keandalan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH)
H4	Dukungan Pengguna berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan *E-Government* (SISKOPATUH)
H5	Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH)
H6	Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna
H7	Kepercayaan Layanan *E-Government* (SISKOPATUH) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkala
H8	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkala SISKOPATUH

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi SISKOPATUH" ini menerapkan penelitian dengan metode kuantitatif. Mengacu pada rumusan masalah yang ada pada bab diatas, maka penelitian ini menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Metode penelitian kuantitatif terkait dengan metode pengumpulan data, desain sampel, dan konstruksi instrumen kumpulan data (Schiffman dan Kanuk, 2000). Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berupa mengkuantifikasi data serta dengan menggunakan analisis statistik tertentu (Sekaran, 2007). Alat yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada sampel dari populasi yang telah ditetapkan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari jumlah objek atau subjasek yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti kemudian diambil kesimpulannya (Azwar, 2010). Populasi dalam penelitian adalah 16 biro haji dan umrah yang merupakan kantor pusat dan mengadopsi SISKOPATUH dengan asumsi terdapat 7 pengguna di setiap biro. Jumlah subjek adalah 67 orang sebagai responden dalam penyebaran skala. Penelitian ini menggunakan survei *(web survey*) dengan teknik purposive sampling kepada pengguna SISKOPATUH sampling dan dalam analisisnya menggunakan Smart PLS 3.

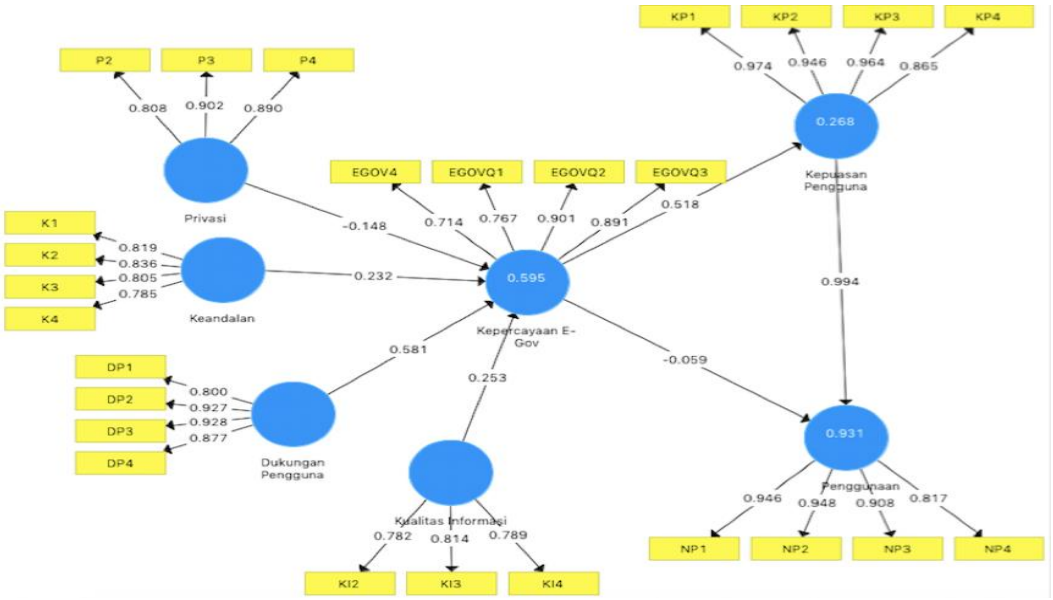
C. Teknik Pengumpulan Data

Arikunto (2014) menjelaskan pengertian pengumpulan data yaitu proses, cara, perbuatan mengumpulkan data. Pada penelitian ini teknik wawancara berupa wawancara personal, wawancara personal dilakukan dengan melakukan tatap muka langsung dengan responden, dalam penelitian ini responden merupakan pengguna layanan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) dan responden yang mengetahui dengan adanya layanan tersebut. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan dimensi-dimensi yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan layanan e-government. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara baik dengan cara bertanya langsung berhadapan atau melalui media elektronik. Kuesioner dikumpulkan langsung responden maupun melalui media elektronik seperti email. Observasi yang dilakukan dengan mendatangi lokasi biro haji dan umrah untuk memastikan penggunaan SISKOPATUH.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Gambar 1 Path Diagram Inner Model



Pada bagian ini dibahas hasil dari pengujian dengan melihat kepada nilai dari koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk melihat seberapa baik model struktural yang tergambarkan di dalam penelitian ini dan bagaimana keterkaitan antara masing-masing konstruk di dalam model struktural yang digunakan.

Tabel 2 R-Square

Variabel	***R-Square***
Kepercayaan pada *E-Government*	0.595
Kepuasan Pengguna	0.268
Penggunaan Berkala	0.929

Hasil analisis data menggunakan SmartPLS 3.2.8 menunjukkan bahwa variabel laten Kepercayaan terhadap SISKOPATUH memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,595. Artinya, sebesar 59,5% varians Kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel Keandalan, Dukungan Pengguna, dan Kualitas Informasi, sementara sisanya sebesar

40,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (Hair et al., 2017). Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai R^2 sebesar 0,268, yang mengindikasikan bahwa hanya 26,8% variansnya dijelaskan oleh Kepercayaan, sedangkan 73,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel Penggunaan Berkala memiliki nilai R^2 yang tinggi, yakni sebesar 0,929, menunjukkan bahwa Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna secara bersama-sama menjelaskan 92,9% varians pada perilaku penggunaan sistem secara berkelanjutan, dan hanya 7,1% dipengaruhi oleh variabel lain

Tabel 3 Nilai Koefisien Jalur, T-Statistics dan P-Values

Hipotesis	**Sampel Asli**	**Rata-Rata Sampel**	**Standar Deviasi**	**T-Statistik**	***P-Values***
H1	-0,148	-0,111	0,096	1,553	0,121
H2	0,232	0,229	0,106	2,201	0,028
H3	0,581	0,572	0,111	5,231	0,000
H4	0,253	0,250	0,091	2,788	0,006
H5	0,518	0,530	0,125	4,143	0,000
H6	-0,059	-0,056	0,038	1,530	0,127
H7	0,994	0,994	0,023	42,535	0,000

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Keandalan* sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepercayaan* pengguna terhadap SISKOPATUH. Semakin andal suatu sistem, semakin besar pula rasa percaya pengguna terhadap layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan Wijaya (2019) yang menyatakan bahwa keandalan mencerminkan kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang benar dan tepat waktu secara konsisten, serta dapat diakses secara luas tanpa memerlukan modifikasi yang berlebihan.

Selain itu, *Dukungan Pengguna* juga terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepercayaan pengguna. Layanan bantuan, panduan pengguna, serta keberadaan saluran

komunikasi yang memadai di dalam sistem, menjadi elemen penting yang mendorong rasa percaya pengguna terhadap SISKOPATUH. Temuan ini didukung oleh Wijaya (2019) yang menekankan pentingnya fitur bantuan dalam membangun kepercayaan, terutama saat pengguna mengalami kesulitan saat mengakses sistem.

Informasi yang berkualitas merupakan determinan berikutnya yang signifikan terhadap kepercayaan. Informasi yang akurat, relevan, dan dapat diandalkan dalam sistem mendorong pengguna untuk mempercayai layanan e-Government seperti SISKOPATUH. Immanuaella (2016) menegaskan bahwa kualitas informasi dalam layanan elektronik menjadi sinyal penting dalam membentuk persepsi kepercayaan pengguna, khususnya dalam konteks layanan publik digital yang dikembangkan oleh instansi pemerintah seperti Kementerian Agama.

Selanjutnya, *Kepercayaan* yang terbentuk terhadap SISKOPATUH berdampak signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna*. Ketika pengguna mempercayai sistem, mereka cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Belanche, Casaló, dan Schepers (2014) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap institusi publik memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan elektronik yang mereka kelola.

Terakhir, hasil penelitian juga mengonfirmasi bahwa *Kepuasan Pengguna* berkontribusi secara positif terhadap *Penggunaan Berkala* sistem. Tingkat kepuasan yang tinggi meningkatkan niat pengguna untuk terus memanfaatkan layanan secara berulang. Penemuan ini memperkuat pandangan Kim, Ferrin, dan Rao (2008), yang mengemukakan bahwa pengguna cenderung mempertahankan penggunaan layanan digital apabila mereka memperoleh manfaat dan merasa puas terhadap sistem tersebut.

SIMPULAN

Penelitian ini mengadaptasi model modifikasi *E-Government Service Quality* yang dikombinasikan dengan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003) dalam mengevaluasi kualitas layanan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH). Hasil temuan menunjukkan bahwa SISKOPATUH dinilai cukup memuaskan dan mampu membangun kepercayaan pengguna dalam pengelolaan keuangan umrah dan haji khusus yang dapat dimonitor secara daring (*online monitoring*). Secara spesifik, variabel *Keandalan*, *Dukungan Pengguna*, dan *Kualitas*

Informasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepercayaan* pengguna terhadap SISKOPATUH. Selanjutnya, *Kepercayaan* juga terbukti berkontribusi positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna*. Artinya, kualitas layanan yang dibangun melalui sistem ini telah berhasil meningkatkan rasa percaya dan puas dari para pengguna, terutama pada aspek fungsional utama.

Namun demikian, sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala teknis yang perlu mendapatkan perhatian. Beberapa di antaranya meliputi gangguan tampilan (*bug interface*), kesalahan sistem yang menyebabkan data seperti Nomor Porsi Umrah (NPU) tidak muncul, serta minimnya petunjuk registrasi akreditasi yang membingungkan bagi pengguna baru. Selain itu, fitur bantuan dalam sistem masih perlu penguatan dari sisi responsivitas dan keterjangkauan teknis di dalam platform belum sepenuhnya optimal, meskipun Kementerian Agama telah menyediakan saluran telepon sebagai bentuk responsif terhadap kendala pengguna. Meskipun demikian, SISKOPATUH dapat dikatakan sebagai sistem layanan publik digital yang sudah cukup baik dan dipercaya masyarakat. Peningkatan terhadap beberapa fitur teknis dan integrasi layanan yang lebih luas tetap diperlukan guna memperkuat kinerja sistem di masa mendatang. Ke depannya, perhatian terhadap dimensi lain seperti efisiensi, keamanan privasi, dan interoperabilitas lintas sistem akan menjadi krusial untuk meningkatkan nilai guna dan keberlanjutan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Mustansar, dan Zulfiqar Khan. 2010. "*Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System*."

Arif, Muhammad Firman. 2019. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Journal of Islamic Economic Law.* Vol 4, No 1.

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Barnes, S.J., dan Vidgen, R., 2002. "An Integrative Approach to the Assessment of e-commerce Quality." *Journal of Electronic Commerce Research* Vol 3, No. 3, 114-127.

Belanche, D., Casalo, L. V., & Flavian, C. 2012. "Integrating trust and personal values into the technology acceptance model: The case of e-government services adoption."

Cuadernos de Economi □ ay Direccio□n de la Empresa. 192-204.

Dani, Anwar. 2018. "Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta." *Academics Journal for Homiletics Studies*. Vol 12, No. 1, 23-45.

DeLone, W., dan McLean E.R. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update." *Journal of MIS.* Vol 8, No. 3, 240-253.

Dinisari, Mia Chitra. 2020. "Ini Jumlah Jemaah Umrah yang Gagal Berangkat ke Tanah Suci." Diakses pada 2 Februari 2020. https://kabar24.bisnis.com/read/20200302/15/1207683/ini-jumlah-jemaah-umrah-yang-gagal-berangkat-ke-tanah-suci

Gable, et al. 2003. "Enterprise System Success: A Measurement Model." *Proceedings 24th International Conference on Information System*.

Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2012. *Partial Least Square "Konsep, Teknik dan Aplikasi." SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling {PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc. California. USA

Hartono, J. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Hartono, J. 2008. Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi, Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan (edisi ketiga). Yogyakarta: Andi.

Hartono, J., & Abdillah, W. (2015). Partial Least Square - Alternatif Structural Equation Model (SEM). Yogyakarta: Andi.

Ghozali, Imam. 2014. "*Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi* 4." Universitas Diponegoro, Semarang

Immanuela, Ivonne Margi. 2016. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Penanam Modal Pada Layanan Government-To-Business dan Dampaknya Terhadap Penggunaan Secara Berkelanjutan: Studi Kasus Layanan Laporan Kegiatan Penanaman Modal Online."

Jayaprana, Muhammad Arsy Uber, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, dan Admaja Dwi Herlambang. 2019. "Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Among Warga Smart City Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer,* Vol 3, No. 7, 6386-6395.

Kim, D., Donald, L Ferrin. & H, Raghav Rao. 2008. "A trust-based consumer decision-

making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. Decision Support System." Vol 44, 544-564.

Munawaroh, Zahrotun., Mudhofi, dan Dedy Susanto. 2015. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Jurnal Ilmu Dakwah*. Vol 35, No. 2, 225-248.

Napitupulu, Darmawan. 2016. "Analisa Kualitas Layanan e-Government Dengan Pendekatan e-Govqual & IPA. *Jurnal Sistem Informasi*." Vol 6, No. 2, 153-168.

Nguyen, Thu Thuy, Hien Thi Nguyen, Hong Thi Mai, dan Tram Thi Minh Tran. 2020. Determinants of Digital Banking Services in Vietnam: Applying UTAUT2 Model. *Asian Economic and Financial Review*. Vol 10, No. 6, 680-697.

Nikolaidou dan Anagnostopoulos. 2003. "Exploring Web-based Information System Design: A Discrete-Stage Methodology and the Corresponding Model." *Lecture Notes on Computer Science*, vol. 2681 Advanced Information Systems Engineering (CAISE'03).

Oktariyana, Denny, Dodik Ariyanto., dan Made Dwi Ratnadi. 2019. "Implementation of UTAUT and D&M Models for Success Assessment of Cashless System." *Research Journal of Finance and Accounting*. Vol 10, No. 12, 127-137.

Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. 2012. "E- *GovQual: A Multiple-item Scale for Assessing E-Government Service Quality. Government Information Quarterly*." Elsevier Inc.Vol 29. No. 1, 98-109.

Prasetyo, Bayu. 2018. "Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Perubahan Sosial. *Prosiding Sematekso*s *3*

Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B., 2002. "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis." *Information System Research*. Vol 13, No.1, 50-69.

Schiffman, Leon G. dan Leslie Kanuk. 2000. *Consumer Behavior*. Fifth Edition.

Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

Shatat, Ahmad. 2017. "Factors Affecting the Adoption and Usage of Online Services *Journal of Internet Banking and Commerce.* Vol 22, No. S7, 1-24.

Wijaya, Djuhari Jumal. 2019. "Analisis Kualitas Layanan E-Government Metode E-Govqual Dan Importance Performance