



**PENGARUH KOMPETENSI DAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PENYELENGGARAAN HAJI DAN
UMROH PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA
TANGERANG.**



UNIVERSITAS

Disusun oleh :

MERCU BUANA

AHMAD DAIROBI
NIM : 55111120083

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**



**PENGARUH KOMPETENSI DAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PENYELENGGARAAN HAJI DAN
UMROH PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA
TANGERANG.**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Magister Manajemen

Disusun Oleh :

UNIVERSITAS

Ahmad Dairobi

NIM : 55111120083

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Pelaksana Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Tangerang

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Ahmad Dairobi

NIM : 55111120083

Tanggal : 5 Februari 2014



Dana Santoso, M. Eng, Sc, Ph.d

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Program
Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Prof. Dr. Didik. J. Rachbini

Dr. Augustina Kurniasih, ME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan didalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Pelaksana Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Tangerang

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Ahmad Dairobi

NIM : 55111120083

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 5 Februari 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim....

Alhamdulillahirabbil'alamin.... Puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan tidak lupa salawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, atas segala limpahan rahmat, kasih, karunia, dan ridho-Nya yang telah memberikan saya waktu, kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelaksana Haji dan Umroh Di Kementerian Agama Kota Tangerang. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa saya tidak mampu menyelesaikan tesis ini hanya dengan kemampuan yang saya miliki.Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Yayasan Menara Bhakti (Universitas Mercubuana) dan kepada:

1. Bapak Dana Santoso, M. Eng, Sc, Ph.d, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan Tesis ini dari awal hingga dapat diselesaikan.
2. Ibu Anik Herminingsih, Dr, M.Si, selaku dosen penelaah proposal tesis yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk kemajuan isi dan kualitas tesis ini.

3. Bpk. Dr. Anwar Prabu, M.Psi, selaku dosen penguji yang telah berkenan memberikan banyak sekali masukan dan saran dan informasi yang bermanfaat demi kemajuan isi dan kualitas tesis ini.
4. Ibu. Dr. Augustina Kurniasih ME, selaku ketua sidang tugas akhir yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan isi tesis ini.
5. Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
6. Ketua Program Studi Magister Manajemen yakni Bpk. Drs. Wawan Purwanto SE.MM yang tidak hanta-hentinya memberikan masukan kepada seluruh mahasiswa/i agar dapat menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.
7. Jajaran staf seksi haji dan pimpinan Kemenag Kota Tangerang.
8. Yang teristimewa untuk kedua orang tua Saya yang sangat aku sayangi, Bpk. H. Muhamad dan Ibu Hj. Dariah. Untuk ayah, terima kasih atas kasih sayang, didikan, nasihat dan semangat menuntut ilmu yang ayah berikan selama ini. Untuk Ibu, rasa sayang yang teramat sangat darimu selalu menjadi motivasi bagi ananda untuk dapat terus semangat dan berusaha menjadi pribadi yang berguna bagi semua orang. Ananda sangat menyayangimu sepenuhnya, kaulah “ Harta Sangat berharga“ yang ada dalam hidupku.
9. Ketiga orang saudaraku, kakak, teteh dan adik ku yang selalu memberikan semangat untuk terus berusaha menjadi yang terbaik, terima kasih juga atas

bantuannya selama ini baik bantuan moral maupun materil yang telah diberikan.

10. Buat para pegawai dan pejabat pelaksana haji dan umroh kementerian agama, Terima kasih atas bantuan dan do'anya selama ini.
11. Terima kasih tak terhingga untuk rekan mahasiswa Pascasarjana Magister Management angkatan 19 khususnya kelas A. Atas masukan dan semangatnya dan kebersamaannya selama menjalankan perkuliahan selama ini.
12. Terimakasih ku ucapkan untuk Annisa Magfuroh, yang telah setia memberikan support dan semangat yang lebih dalam menyelesaikan tesis ini

Dalam Tesis ini masih banyak ditemukan kesalahan-kesalahan dan kekhilafan. Penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Tesis ini dan berharap semoga Tesis ini bermanfaat.

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga tercinta, sahabat, teman, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang tidak henti-hentinya membantu, member inspirasi, motivasi, semangat, nasehat, dukungan dan do'a kepada penulis sehingga akhirnya Tesis ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

Jakarta, 2014

Ahmad Dairobi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	7
2.1. Sejarah Kementerian Agama Kota Tangerang	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha Kemenag Kota Tangerang.....	8
2.3. Struktur Organisas Seksi Haji Kemenag Kota Tangerang	9
2.4. Deskripsi Pekerjaan	11
2.5. Tantangan Bisnis Kemenag Kota Tangerang.....	15
2.6. Proses Bisnis Kemenag Kota Tangerang	15

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
3.1. Kajian Pustaka.....	17
3.1.1. Kinerja.....	17
3.1.2. Teknologi Informasi.....	19
3.1.3.Haji	21
3.1.3.1Pelaksanaan Haji Di Tanah Air	21
3.1.4.Kompetensi	22
3.2. Penelitian Terdahulu	24
3.3. Kerangka Pikir.....	26
3.4.Hipotesis Penelitian.....	26
BAB IV. METODE PENELITIAN	27
4.1. Objek dan Waktu Penelitian.....	27
4.1.1 Objek Penelitian	27
4.1.2 Waktu Penelitian	27
4.2. Desain Penelitian	27
4.3. Variabel dan Operasionalisasi	28
4.3.1. Definisi Variabe	28
4..3.2 Operasionalisasi Variabel.....	29
4.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	32
4.4.1. Populasi	32
4.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	32
4.4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.5. Analisis Data	35
4.5.1. Validitas Instrument	35
4.5.2. Uji Reabilitas.....	36
4.6 Uji Asumsi Klasik	37
4.7 Uji Hipotesis.....	39
4.8 Analisis Dimensi	42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Identitas Respnden	43
5.2 Hasil Skor Jawaban Responden	45
5.2.1 Skor Jawaban Responden Variabel Kompetensi Pegawai Pelaksana Haji	45
5.2.2 Skor Jawaban Responden Variabel TI Pegawai Pelaksana Haji	47
5.2.3 Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai Pelaksana Haji	49
5.3 Hasil Uji Instrumen	51
5.4 Uji Normalitas	52
5.5 Uji Asumsi Klasik	53
5.5.1 Uji Multikolenieritas	53
5.5.2 Uji Heteroskedestisitas	54
5.6 Uji Hipotesis	55
5.7 Analisis Dimensi	60
5.8 Pembahasan dan Temuan Penelitian	61
5.8.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai ..	61
5.8.2 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai ...	61
5.8.3 Pengaruh Antara Kompeternsi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai	63
BAB VI KESIMPUILA DAN SARAN	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran	66
6.2.1 Saran Untuk Perusahaan	66
6.2.2 Saran Untuk Karyawan	67
6.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jamaah Haji Kota Tangerang Periode 2009 – 2013	2
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1.Defnisi Operasionalisasi Variable.....	30
Table 4.2 Skala Ordinal Untuk Setiap Variable	31
Table 4.3Rincian Populasi Pelaksana Haji dan umroh	33
Tabel 4.2 Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel	42
Tebel 5.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	44
Tebel 5.2 Skor Jawaban Responden Variabel Kompetensi	45
Tebel 5.3 Skor Jawaban Responden Variabel Teknologi Informasi	47
Tebel 5.4 Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja	49
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	51
Tabel5.6 Uji Normalitas	52
Tabel 5.7 <i>Cofficient Multikolenieritas</i>	53
Tabel 5.8 Hasil Uji Heteroskedistisitas	54
Tabel 5.9 Koefisien Korelasi Variabel X ₁ terhadap Y	55
Tabel 5.10 Koefisien Korelasi Variabel X ₂ terhadap Y	56
Tabel 5.11 Korelasi Ganda variabel X ₁ dan X ₂ terhadap Y	57
Tabel 5.12 Anova Variabel X ₁ ,X ₂ Secara Bersama-Sama Terhadap Variabel Y	58
Tabel 5.13 Koefisien Arah Regresi Ganda.....	59
Tabel 5.14 Korelasi Dimensi Antar Variabel	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Seksi Haji Kementerian Agama Kota Tangerang	10
Gambar 2.3 Gambar Alur Proses Pendaftaran Dan Setoran Awal BPIH ...	15
Gambar 2.4 Bagan Proses Penyelenggaraan Haji	16
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian	26

