



Transformasi Digital Lembaga Dakwah Haji dan Umrah dalam Pelayanan Jamaah di Era Digital

Transformasi Digital Lembaga Dakwah Haji dan Umrah dalam Pelayanan Jamaah di Era Digital

Arvan Sandika

UIN Imam Bonjol Padang

arvansandika@gmail.com

*Corresponding Author:

Received : 17-05-2026 || Revised: 20-05-2026 || Accepted: 23-05-2026 || Published: 24-05-2026

Abstract

This study aims to analyze the digital transformation of Hajj and Umrah missionary institutions in improving the quality of pilgrim services in the digital era. The research uses a qualitative approach with descriptive methods and a type of library research. Data were obtained through literature studies from books, scientific journals, and official documents related to the digital transformation of Hajj and Umrah services. The results of the study show that digital transformation through administrative digitalization, digital media-based manasik guidance, and the use of service applications can improve service effectiveness, ease of access to information, and pilgrim satisfaction. In addition, the utilization of social media, video conferencing, and digital applications helps strengthen communication and pilgrim guidance in a more interactive and efficient manner. However, the implementation of digital transformation still faces challenges such as limited digital competence of human resources, low technology literacy among congregants, and digital data security risks. Therefore, it is necessary to strengthen the quality of human resources, develop an integrated digital service system, and improve information technology security so that congregational services can operate more optimally and professionally.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah di era digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan jenis penelitian kepustakaan (library research). Data diperoleh melalui studi literatur dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan transformasi digital pelayanan haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui digitalisasi administrasi, pembinaan manasik berbasis media digital, serta penggunaan aplikasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, kemudahan akses informasi, dan kepuasan jamaah. Selain itu, pemanfaatan media sosial, video conference, dan aplikasi digital membantu



memperkuat komunikasi dan pendampingan jamaah secara lebih interaktif dan efisien. Namun, implementasi transformasi digital masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan kompetensi digital sumber daya manusia, rendahnya literasi teknologi jamaah, dan risiko keamanan data digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kualitas SDM, pengembangan sistem pelayanan digital yang terintegrasi, serta peningkatan keamanan teknologi informasi agar pelayanan jamaah dapat berjalan lebih optimal dan profesional.

Keywords: Digital Transformation, Digital Preaching, Congregation Services, Hajj and Umrah.

How to Cite: sandika, A. (2026). Transformasi Digital Lembaga Dakwah Haji dan Umrah dalam Pelayanan Jamaah di Era Digital. *An-Nahdah: Journal of Dakwah and Communication*, 1(1). 29-44 <https://doi.org/10.70742/nahdah.v1i1.1054>

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pelayanan keagamaan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Digitalisasi tidak hanya memengaruhi sektor ekonomi dan pemerintahan, tetapi juga mendorong transformasi pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih efektif, transparan, dan efisien. Dalam konteks pelayanan keagamaan, transformasi digital menjadi kebutuhan penting karena masyarakat modern menginginkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi informasi. Lembaga dakwah haji dan umrah sebagai institusi yang berperan dalam pelayanan, pembinaan, dan pendampingan jamaah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital agar kualitas pelayanan kepada jamaah dapat terus ditingkatkan. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan haji dan umrah mencakup administrasi jamaah, pembinaan manasik, komunikasi pelayanan, hingga pendampingan ibadah berbasis aplikasi digital dan media sosial. Menurut Richard Heeks, transformasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui penerapan sistem e-governance yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan masyarakat (Heeks, 2006).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia memiliki sejarah panjang yang terus berkembang mengikuti dinamika sosial, politik, dan kebutuhan masyarakat Muslim. Sebelumnya, pengelolaan ibadah haji dan umrah berada di bawah Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU). Namun, meningkatnya jumlah jamaah, kompleksitas pelayanan, panjangnya daftar tunggu keberangkatan, serta tuntutan transparansi dan profesionalitas pelayanan mendorong pemerintah melakukan reformasi tata kelola penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia kemudian menyetujui pembentukan Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga negara independen melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pembentukan kementerian khusus ini menjadi langkah strategis dalam memperkuat tata

kelola pelayanan jamaah agar lebih profesional, transparan, dan akuntabel. Menurut Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), pembentukan Kementerian Haji dan Umrah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah melalui penguatan sistem manajemen dan transformasi digital pelayanan keagamaan (Barat, 2025).

Transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah menjadi bagian penting dari modernisasi tata kelola lembaga dakwah keagamaan di Indonesia. Digitalisasi administrasi jamaah memungkinkan proses pendaftaran, pembayaran, verifikasi dokumen, dan distribusi informasi dilakukan secara otomatis dan terintegrasi melalui sistem online. Sebelum penerapan sistem digital, proses administrasi pelayanan jamaah masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan administrasi. Setelah digitalisasi diterapkan, pelayanan menjadi lebih efektif karena data jamaah dapat dikelola secara real time dan terintegrasi dalam satu sistem informasi digital. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga meningkatkan transparansi pelayanan karena jamaah dapat memantau perkembangan administrasi dan pelayanan secara langsung melalui aplikasi digital. Laudon dan Laudon menjelaskan bahwa sistem informasi digital memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan efisiensi organisasi, pengelolaan data, serta mendukung proses pengambilan keputusan secara cepat dan akurat (Laudon, 2020).

Selain administrasi pelayanan, transformasi digital juga terjadi dalam proses pembinaan dan dakwah jamaah haji dan umrah. Perkembangan media sosial dan teknologi komunikasi digital telah mengubah metode dakwah konvensional menjadi dakwah digital yang lebih fleksibel dan mudah diakses oleh masyarakat. Jamaah kini dapat mengikuti pembelajaran manasik melalui YouTube, Zoom Meeting, WhatsApp Group, podcast Islami, dan berbagai platform digital lainnya tanpa harus hadir secara langsung dalam kegiatan tatap muka. Penggunaan media digital memungkinkan proses pembinaan dilakukan secara lebih interaktif melalui video tutorial, infografis, webinar, hingga simulasi ibadah berbasis teknologi Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR). Menurut penelitian Rizal dkk. (2024), transformasi media sosial dalam dakwah digital telah menciptakan pola komunikasi keagamaan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan generasi digital melalui pemanfaatan platform teknologi sebagai sarana edukasi Islam yang efektif dan luas.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pendampingan jamaah juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Melalui aplikasi digital, jamaah dapat memperoleh berbagai informasi penting seperti jadwal keberangkatan, panduan manasik, lokasi hotel, navigasi ibadah, hingga layanan konsultasi dengan pembimbing secara real time. Penggunaan teknologi digital tersebut sangat membantu jamaah, terutama jamaah lanjut usia dan jamaah pemula, dalam memahami tata cara ibadah secara lebih praktis dan sistematis. Yusuf Al-Qaradawi menjelaskan bahwa pembinaan jamaah haji dan umrah memerlukan pendekatan edukatif yang mampu membantu jamaah memahami pelaksanaan ibadah sesuai tuntunan syariat Islam. Oleh karena itu, pemanfaatan media digital dalam pembinaan dan pendampingan jamaah dapat dipandang sebagai bentuk inovasi dakwah yang relevan dengan perkembangan masyarakat modern (Yusuf Al-Qaradawi, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah dalam pelayanan jamaah di era digital. Penelitian ini difokuskan pada gambaran umum lembaga dakwah haji dan umrah, proses transformasi digital dalam pelayanan jamaah, dampak transformasi digital terhadap kualitas pelayanan, faktor pendukung dan penghambat implementasi digitalisasi, serta strategi lembaga dakwah dalam mengoptimalkan transformasi digital pelayanan haji dan umrah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian dakwah digital dan pelayanan keagamaan berbasis teknologi informasi serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga penyelenggara haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah secara profesional, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi modern.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah dalam pelayanan jamaah di era digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam terkait proses digitalisasi pelayanan, pembinaan jamaah, serta strategi lembaga dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi transformasi digital yang terjadi pada lembaga dakwah haji dan umrah, termasuk faktor pendukung, faktor penghambat, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan jamaah. Menurut John W. Creswell, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok terkait permasalahan sosial dan kemanusiaan melalui proses analisis yang mendalam dan sistematis (Creswell, 2018).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan memanfaatkan berbagai sumber data sekunder yang relevan dengan tema penelitian. Data diperoleh melalui kajian literatur berupa buku, jurnal ilmiah, artikel akademik, peraturan perundang-undangan, dokumen kelembagaan, serta sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan transformasi digital, pelayanan haji dan umrah, dakwah digital, dan manajemen pelayanan keagamaan. Penelitian kepustakaan dipilih karena fokus penelitian terletak pada analisis konsep, teori, serta hasil penelitian terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan lembaga dakwah haji dan umrah. Menurut Mestika Zed, penelitian kepustakaan merupakan metode penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan dan analisis berbagai sumber tertulis untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan objek penelitian (Zed, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan studi literatur. Peneliti mengumpulkan berbagai referensi ilmiah berupa jurnal nasional dan internasional, buku akademik, serta dokumen resmi terkait transformasi digital pelayanan haji dan umrah. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan cara mengidentifikasi, mengklasifikasi, membandingkan, dan menginterpretasikan data sesuai fokus penelitian. Analisis dilakukan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi transformasi digital dalam pelayanan jamaah, dampaknya terhadap efektivitas pelayanan, serta strategi lembaga dakwah dalam menghadapi tantangan era digital. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga menghasilkan interpretasi yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022).

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai referensi ilmiah yang relevan agar data yang diperoleh lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Selain itu, peneliti juga melakukan seleksi terhadap sumber referensi dengan mengutamakan jurnal ilmiah terbaru, buku akademik, serta dokumen resmi yang memiliki kredibilitas tinggi. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah di era digital.

RESULTS AND DISCUSSION

Sejarah Berdirinya Lembaga Dakwah Haji dan Umrah

Pengelolaan ibadah haji di Indonesia telah melalui jalan yang panjang di bawah Kementerian Agama sebelum menjadi kementerian khusus. Daftar tunggu yang panjang, penanganannya sejumlah besar uang, serta kekhawatiran tentang akuntabilitas dan transparansi menjadi beberapa isu yang muncul seiring meningkatnya jumlah jamaah dan kompleksitas organisasi. Gagasan untuk menciptakan organisasi yang lebih mandiri dan fokus muncul dari situasi ini. Perdebatan untuk membentuk kementerian khusus muncul sebagai tanggapan terhadap keterbatasan birokrasi Kementerian Agama. Karena haji mencakup administrasi, ekonomi, kesehatan, transportasi, dan bahkan diplomasi dengan Arab Saudi, diputuskan bahwa diperlukan entitas dengan wewenang penuh untuk mengelolanya. Akibat sejumlah masalah teknologi yang tidak segera diselesaikan, tekanan publik meningkat. Akibatnya, pembentukan kementerian baru dianggap sebagai cara untuk menawarkan layanan yang lebih efektif, bertanggung jawab, dan transparan (Roisatunnisa, 2025).

Dahulu, Kementerian Agama (Kemenag) bertanggung jawab atas hal ini. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU), unit eselon satu di Kemenag, bertanggung jawab mengelola haji. Melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah dan Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2025 tentang Ketiga Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) menyetujui pembentukan Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga negara independen pada tahun 2025. Keputusan ini menandai era baru bagi tata kelola Haji dan Umrah di Indonesia. Kementerian Haji dan Umrah secara resmi disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia pada 26 Agustus 2025. Badan Penyelenggara Haji (BP Haji), yang sebelumnya berada di bawah Kementerian Agama, menjadi kementerian khusus setelah undang-undang ini disahkan. Tujuan utama pemisahan Kementerian Haji dan Umrah dari Kementerian Agama, menurut situs web Asosiasi Penyelenggara Haji dan Umrah Muslim Republik Indonesia (AMPHURI), adalah untuk memusatkan tata kelola Haji dan Umrah agar menjadi lebih profesional, transparan, dan bermanfaat bagi para jamaah (Barat, 2025).

Visi, Misi, dan Tujuan Lembaga Haji dan Umrah

Visi Kementerian Haji dan Umrah adalah “Mewujudkan memastikan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berjalan sesuai dengan prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, berorientasi pada kepuasan jemaah, sehat, serta sesuai tuntunan syariat” dan Misi Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj, 2025) adalah :

1. Menjamin hak konstitusional umat Islam dalam beribadah. Kehadiran Kementerian Haji dan Umrah mempertegas komitmen negara dalam menghadirkan layanan publik keagamaan yang adil, transparan, inklusif, sehat, dan profesional. Negara hadir sepenuhnya untuk memastikan setiap warga negara yang berhak dapat menunaikan ibadah haji dan umrah dengan aman, nyaman, dan bermartabat.
2. Penguatan kualitas keagamaan dan spiritualitas umat. Melalui bimbingan manasik, pembinaan KBIHU, pembinaan jemaah haji khusus, serta penyediaan pembimbing ibadah bersertifikat, Kementerian Haji dan Umrah mendukung peningkatan pemahaman syariat, pengamalan nilai-nilai Islam, serta penguatan kesalehan individual maupun sosial. Hal ini sejalan dengan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan masyarakat yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, serta berdaya spiritual tinggi.
3. Penguatan kelembagaan keagamaan negara. Sebagai kementerian teknis yang fokus pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, Kementerian Haji dan Umrah menjadi instrumen negara dalam modernisasi tata kelola pelayanan keagamaan. Transparansi, akuntabilitas, transformasi digital, serta integrasi sistem layanan berbasis teknologi memperkuat kepercayaan publik sekaligus mendukung reformasi birokrasi modern dan responsif di sektor keagamaan.
4. Diplomasi keagamaan dan peran global Indonesia. Sebagai negara dengan kuota jemaah haji terbesar di dunia, Indonesia memegang posisi tawar yang strategis dalam diplomasi keagamaan global. Peran kunci kementerian adalah memperkuat hubungan bilateral dengan Pemerintah Arab Saudi dan negara-negara mitra lainnya. Kerja sama ini difokuskan untuk meningkatkan mutu pelayanan, kesehatan, pengawasan haji khusus dan umrah, serta menjamin perlindungan jemaah. Melalui diplomasi ini, Indonesia sekaligus memperkuat citranya di mata dunia sebagai pusat peradaban Islam yang moderat, damai, dan inklusif.
5. Pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kesehatan jemaah. Kementerian Haji dan Umrah memastikan jemaah memperoleh layanan kesehatan yang optimal sejak sebelum keberangkatan, selama perjalanan, ketika berada di Arab Saudi, hingga kembali ke tanah air. Fungsi ini mencakup pemeriksaan kelayakan kesehatan, pembinaan tenaga kesehatan haji, pelayanan kesehatan, pengawasan fasilitas kesehatan, serta penanganan risiko kesehatan jemaah, termasukantisipasi wabah global.
6. Pembinaan, pelayanan, dan pengawasan PIHK dan PPIU. Kementerian Haji dan Umrah memiliki peran dalam mengatur, membina, melayani, serta mengawasi PIHK dan PPIU. Fungsi ini meliputi pendaftaran, pembatalan, pelunasan BPIH, penerbitan perizinan dan akreditasi, pengawasan, dan evaluasi kinerja PIHK dan PPIU agar seluruh layanan berjalan sesuai standar, transparan, dan akuntabel.
7. Pengembangan ekosistem ekonomi haji dan umrah. Ekosistem ekonomi haji dan umrah memiliki potensi untuk dikembangkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian bangsa. Aktivitas ekonomi lintas negara dalam mendukung

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, harus memberikan dampak positif bagi penerimaan negara dan perekonomian masyarakat. Pengembangan dilakukan melalui fasilitasi kementerian/lembaga/pengusaha, kemitraan pembangunan dengan infrastruktur, pemberdayaan para pelaku usaha, dan pengaturan standar layanan ekosistem ekonomi haji dan umrah.

8. Pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kementerian Haji dan Umrah memastikan seluruh proses penyelenggaraan, baik haji reguler maupun haji khusus dan umrah, berjalan sesuai peraturan, standar mutu layanan, serta prinsip akuntabilitas publik. Pengawasan ini tidak hanya pada aspek administratif dan keuangan, tetapi juga mencakup pelayanan dan pembinaan jemaah, perlindungan hak jemaah, dan kepatuhan PIHK dan PPIU terhadap regulasi yang berlaku.

Transformasi Digital dalam Pelayanan Jemaah : Digitalisasi Sistem Administrasi Jemaah

Transformasi digital administrasi memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan jemaah. Sebelum penerapan sistem digital, proses pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang lama karena dilakukan melalui pencatatan manual dan prosedur birokrasi yang kompleks. Setelah digitalisasi diterapkan, proses pengelolaan data, pembayaran administrasi, dan distribusi informasi dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi sehingga mempercepat pelayanan jemaah. Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan transparansi pelayanan karena jemaah dapat memantau proses administrasi secara langsung melalui sistem online yang disediakan lembaga. Dengan demikian peningkatan efisiensi pelayanan berbasis digital menunjukkan implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik keagamaan. Heeks (2006) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks lembaga dakwah haji dan umrah, sistem pelayanan digital membantu menciptakan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah. Sintesis teori *e-governance* dan hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki kontribusi strategis dalam membangun pelayanan jemaah yang modern dan berkualitas di era digital (Heeks, 2006).

Bahwa digitalisasi dokumen keberangkatan menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan administrasi jemaah. Lembaga mulai menerapkan penyimpanan dokumen berbasis digital untuk mengelola paspor, visa, sertifikat vaksin, data kesehatan jemaah, dan dokumen keberangkatan lainnya. Sistem ini membantu mempercepat proses verifikasi dokumen dan meminimalkan risiko kehilangan arsip jemaah yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Selain itu, pengelola dapat mengakses data jemaah secara real time sehingga koordinasi pelayanan menjadi lebih efektif dan terintegrasi. Secara analitis, digitalisasi dokumen mencerminkan implementasi *digital information management system* dalam pelayanan organisasi modern. (Laudon & Laudon, 2020) Menjelaskan bahwa sistem informasi digital memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat distribusi informasi, dan mendukung proses pengambilan keputusan organisasi. Dalam konteks lembaga dakwah haji dan umrah, penggunaan sistem arsip digital

menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan teknologi pelayanan, tetapi juga perubahan budaya kerja organisasi menuju sistem administrasi yang lebih modern dan berbasis data. Sintesis antara teori sistem informasi dan data lapangan memperlihatkan bahwa digitalisasi dokumen mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat akuntabilitas administrasi jamaah.

Transformasi Digital dalam Pembinaan dan Dakwah Jamaah

Transformasi digital dalam pembinaan dan dakwah jamaah merupakan bentuk adaptasi lembaga dakwah haji dan umrah terhadap perkembangan teknologi informasi di era modern. Perubahan pola komunikasi masyarakat yang semakin bergantung pada media digital mendorong lembaga dakwah untuk memanfaatkan berbagai platform teknologi sebagai sarana pembinaan keagamaan yang lebih efektif, fleksibel, dan mudah dijangkau. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun komunikasi interaktif antara lembaga dan jamaah. Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, transformasi digital membantu proses edukasi manasik, pendampingan ibadah, konsultasi keagamaan, hingga penyebaran dakwah Islam secara lebih luas dan sistematis.

Perkembangan media sosial seperti YouTube, Instagram, TikTok, Facebook, dan WhatsApp telah mengubah metode dakwah konvensional menjadi dakwah digital yang mampu menjangkau masyarakat lintas wilayah tanpa batas geografis. Jamaah kini dapat mengikuti pembelajaran manasik haji dan umrah melalui video tutorial, live streaming, podcast Islami, hingga *webinar* berbasis *Zoom Meeting* dan *Google Meet*. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi jamaah untuk memperoleh materi pembinaan kapan saja dan di mana saja tanpa harus hadir secara langsung di lokasi tertentu. Menurut penelitian (Rizal et al., 2024), transformasi media sosial dalam digitalisasi agama telah menciptakan pola dakwah baru yang lebih adaptif terhadap kebutuhan generasi digital melalui pemanfaatan platform media sosial sebagai sarana edukasi dan komunikasi keagamaan.

Selain mempermudah akses pembelajaran, transformasi digital juga meningkatkan efektivitas pembinaan jamaah karena materi dakwah dapat disampaikan dalam bentuk visual, audio, dan multimedia interaktif. Penggunaan video animasi, infografis, simulasi ibadah, serta teknologi virtual meeting membuat jamaah lebih mudah memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara praktis. Dalam pembinaan manasik modern, beberapa lembaga dakwah bahkan telah menggunakan teknologi *Augmented Reality (AR)* dan *Virtual Reality (VR)* untuk memberikan simulasi pelaksanaan *thawaf, sa'i*, dan lempar jumrah secara virtual. Teknologi tersebut membantu jamaah memahami kondisi nyata di Tanah Suci sebelum keberangkatan sehingga dapat meningkatkan kesiapan mental dan spiritual jamaah. Bahwa penggunaan teknologi VR dan AR dalam dakwah mampu menciptakan pengalaman pembelajaran yang lebih interaktif dan efektif dalam menyampaikan pesan-pesan Islam kepada masyarakat modern (Rahimah, 2024).

Transformasi digital juga memberikan dampak signifikan terhadap strategi komunikasi dakwah lembaga haji dan umrah. Dakwah yang sebelumnya bersifat satu arah kini berkembang menjadi komunikasi dua arah yang lebih partisipatif melalui fitur komentar, live chat, forum diskusi online, dan grup komunitas digital. Interaksi tersebut

memungkinkan jamaah untuk melakukan konsultasi secara langsung dengan pembimbing ibadah tanpa terbatas ruang dan waktu. Menurut (Purwatiningsih et al., 2024), transformasi dakwah digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi sosial dan memperluas penyebaran nilai-nilai Islam melalui pemanfaatan teknologi digital yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan masyarakat.

Meskipun demikian, transformasi digital dalam pembinaan dan dakwah jamaah juga menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital sebagian jamaah lanjut usia, keterbatasan kemampuan teknologi sumber daya manusia lembaga, serta risiko penyebaran informasi keagamaan yang tidak terverifikasi. Oleh sebab itu, lembaga dakwah perlu melakukan penguatan kapasitas digital melalui pelatihan teknologi informasi, pengembangan sistem keamanan digital, serta penyusunan konten dakwah yang moderat, edukatif, dan sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam. Dengan strategi yang tepat, transformasi digital dapat menjadi sarana efektif dalam meningkatkan kualitas pembinaan jamaah haji dan umrah sekaligus memperluas penyebaran dakwah Islam di era digital.

Inovasi Digital dalam Pendampingan Jamaah

Dalam perspektif fikih haji dan umrah kontemporer, pembinaan jamaah merupakan bagian penting dalam menjamin kesempurnaan pelaksanaan ibadah. Pendampingan jamaah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis perjalanan, tetapi juga mencakup pemahaman syariat, kesiapan mental, serta pembentukan spiritualitas jamaah sebelum keberangkatan. Yusuf Al-Qaradawi menjelaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah membutuhkan pemahaman praktis yang sistematis agar jamaah mampu menjalankan setiap rangkaian ibadah sesuai tuntunan syariat Islam. Oleh karena itu, penggunaan media digital seperti video tutorial, simulasi virtual, dan aplikasi pembelajaran dapat menjadi sarana modern yang membantu jamaah memahami tata cara ibadah secara lebih mudah dan efektif, terutama bagi jamaah lanjut usia dan pemula (Yusuf Al-Qaradawi, 2019).

Selain itu, pendekatan pembinaan berbasis teknologi digital dinilai relevan dengan kebutuhan masyarakat modern karena memungkinkan proses edukasi dilakukan secara berulang dan mandiri. Jamaah dapat mempelajari kembali materi manasik melalui media digital kapan saja tanpa harus terbatas pada pertemuan tatap muka. Hal tersebut sejalan dengan konsep pembelajaran ibadah yang menekankan penguatan pemahaman praktik sebelum pelaksanaan ibadah secara langsung di Tanah Suci. Dengan demikian, transformasi digital dalam pendampingan jamaah tidak bertentangan dengan prinsip syariat, melainkan menjadi bentuk inovasi dakwah dan pelayanan keagamaan yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

Dalam praktiknya, penggunaan aplikasi digital pada pelayanan haji dan umrah memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mengakses berbagai kebutuhan ibadah, seperti jadwal keberangkatan, panduan manasik, arah navigasi lokasi ibadah, informasi hotel, transportasi, hingga layanan konsultasi dengan pembimbing. Aplikasi digital juga memungkinkan jamaah memperoleh notifikasi secara real time terkait perubahan jadwal, cuaca, maupun kondisi di Tanah Suci. Menurut penelitian (Ulya & Mustofa, 2024), transformasi digital pada layanan haji dan umrah telah meningkatkan kualitas pelayanan

jamaah melalui sistem aplikasi yang terintegrasi, sehingga komunikasi antara lembaga dan jamaah menjadi lebih efektif dan efisien.

Meskipun demikian, implementasi inovasi digital dalam pendampingan jamaah masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan literasi digital jamaah lanjut usia, kurangnya kemampuan teknologi sumber daya manusia lembaga, serta risiko gangguan teknis dan keamanan data digital. Oleh sebab itu, lembaga dakwah haji dan umrah perlu melakukan pelatihan teknologi secara berkala, menyediakan sistem aplikasi yang mudah digunakan, serta meningkatkan keamanan digital guna menjaga kualitas pelayanan jamaah di era transformasi digital.

Dampak Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Efektivitas Pelayanan

Transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan jamaah. Digitalisasi sistem pelayanan memungkinkan seluruh proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Sebelum adanya transformasi digital, pelayanan jamaah umumnya masih dilakukan secara manual melalui pencatatan dokumen fisik, pengarsipan konvensional, dan komunikasi tatap muka yang membutuhkan waktu cukup panjang. Kondisi tersebut sering menimbulkan berbagai kendala seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, kehilangan data, hingga kurang optimalnya koordinasi antarbagian dalam lembaga penyelenggara haji dan umrah. Dengan hadirnya sistem digital berbasis aplikasi dan website, proses administrasi jamaah kini dapat dilakukan secara otomatis sehingga mempercepat pengelolaan data serta meningkatkan efisiensi pelayanan.

Efektivitas pelayanan juga terlihat dari meningkatnya kecepatan komunikasi antara lembaga dan jamaah melalui media digital seperti WhatsApp, Telegram, email, dan aplikasi layanan pelanggan. Jamaah dapat memperoleh informasi terkait jadwal manasik, keberangkatan, perlengkapan ibadah, hingga perubahan kebijakan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor lembaga. Penggunaan teknologi digital tersebut membuat pelayanan menjadi lebih responsif dan efisien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Bahwa transformasi digital dalam biro perjalanan haji dan umrah mampu meningkatkan efisiensi organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung kecepatan pelayanan dan pengambilan keputusan (Rossitika & Mudjahidin, 2024).

Selain meningkatkan efektivitas administrasi, digitalisasi juga mengurangi penggunaan dokumen fisik yang rentan terhadap kerusakan dan kehilangan data. Sistem elektronik memungkinkan dokumen jamaah tersimpan secara aman dalam cloud storage sehingga lebih mudah diakses dan dikelola. Hal tersebut sejalan dengan konsep pelayanan publik modern yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas berbasis teknologi informasi. Dalam perspektif dakwah Islam, pelayanan yang efektif merupakan bagian dari implementasi nilai amanah dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada umat. Menurut (Aziz, 2021) dalam buku *Ilmu Dakwah*, pelayanan keagamaan yang baik harus

dilakukan secara profesional, sistematis, dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan ibadah.

1. Kemudahan Akses Pelayanan

Transformasi digital juga memberikan kemudahan akses pelayanan bagi jamaah haji dan umrah dalam memperoleh berbagai informasi dan layanan keagamaan. Kehadiran teknologi digital membuat pelayanan tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu karena jamaah dapat mengakses layanan melalui smartphone, laptop, maupun perangkat digital lainnya. Kemudahan tersebut menjadi solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, dan mobilitas sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Melalui sistem digital, jamaah dapat melakukan pendaftaran haji dan umrah secara online tanpa harus datang langsung ke kantor penyelenggara. Proses pembayaran juga dapat dilakukan melalui mobile banking, transfer elektronik, dan QRIS sehingga lebih mudah dan transparan. Selain itu, jamaah dapat mengakses jadwal keberangkatan, materi manasik, konsultasi pembimbing, hingga informasi perlengkapan ibadah melalui aplikasi digital yang disediakan lembaga. Menurut (Kusumawati, 2023), penggunaan sistem informasi berbasis Android pada pelayanan haji dan umrah mampu meningkatkan aksesibilitas layanan serta mempermudah jamaah dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat.

2. Kepuasan Jamaah terhadap Pelayanan Digital

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan haji dan umrah memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan jamaah. Pelayanan digital dinilai mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, transparan, responsif, dan mudah diakses dibandingkan pelayanan konvensional. Kepuasan jamaah meningkat karena mereka dapat memperoleh informasi secara jelas, melakukan komunikasi dengan mudah, serta memantau seluruh proses pelayanan secara real time melalui sistem digital yang terintegrasi. Salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan jamaah adalah transparansi pelayanan. Melalui sistem digital, jamaah dapat memantau status pembayaran, jadwal keberangkatan, informasi visa, hingga perkembangan administrasi secara terbuka dan akurat. Transparansi tersebut meningkatkan rasa aman dan kepercayaan jamaah terhadap lembaga penyelenggara haji dan umrah. Bahwa layanan umrah digital memberikan kemudahan akses informasi dan meningkatkan kepercayaan pelanggan karena proses pelayanan menjadi lebih transparan dan terstruktur (Kamila & Thayib, 2025).

Kepuasan jamaah juga meningkat karena pelayanan digital memungkinkan komunikasi yang lebih cepat antara jamaah dan pihak penyelenggara. Jamaah dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, dan memperoleh solusi secara langsung melalui aplikasi pesan instan atau layanan pelanggan online. Kecepatan respons tersebut menciptakan hubungan yang lebih baik antara lembaga dan jamaah sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap lembaga dakwah haji dan umrah.

Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Digital

1. Faktor Pnedukung

Transformasi digital dalam lembaga dakwah haji dan umrah tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang mendorong percepatan penerapan teknologi dalam pelayanan jamaah. Salah satu faktor utama adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat di era digital. Kemajuan teknologi internet, *smartphone*, *cloud computing*, *artificial intelligence (AI)*, serta aplikasi berbasis digital memberikan peluang besar bagi lembaga dakwah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Perkembangan tersebut memungkinkan lembaga penyelenggara haji dan umrah mengelola administrasi jamaah secara online, mempercepat komunikasi pelayanan, serta menyediakan sistem pembinaan ibadah berbasis digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Meningkatnya penggunaan internet di masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan haji dan umrah. Saat ini, sebagian besar masyarakat telah terbiasa menggunakan perangkat digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam memperoleh layanan keagamaan. Kondisi tersebut menciptakan perubahan perilaku masyarakat yang lebih menyukai pelayanan cepat, praktis, dan berbasis teknologi. Jamaah kini lebih mudah mengakses informasi haji dan umrah melalui website, aplikasi mobile, media sosial, hingga platform video digital seperti *YouTube* dan *Zoom Meeting*. Menurut penelitian (Ulya & Mustofa, 2024) tingginya penggunaan media digital di masyarakat menjadi faktor utama yang mendorong lembaga travel haji dan umrah melakukan transformasi pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan jamaah.

Faktor pendukung lainnya adalah tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan digital yang cepat dan transparan. Jamaah haji dan umrah saat ini menginginkan pelayanan yang praktis, responsif, serta mudah diakses melalui perangkat digital. Oleh karena itu, lembaga dakwah perlu menyesuaikan pola pelayanan dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi waktu dan kemudahan akses informasi. Transformasi digital menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem pendaftaran online, pembayaran digital, konsultasi virtual, hingga pembinaan manasik berbasis e-learning. Dalam perspektif Islam, transformasi digital yang mendukung pelayanan jamaah dapat dipandang sebagai bentuk *ijtihad* modern dalam mempermudah urusan umat. Prinsip pelayanan berbasis kemudahan (*taisir*) dan profesionalitas dalam Islam mendorong lembaga dakwah untuk memanfaatkan teknologi secara optimal demi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah kepada masyarakat. Menurut (Aziz, 2021) dalam buku *Ilmu Dakwah*, dakwah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman agar pesan-pesan Islam tetap relevan dan mudah diterima oleh masyarakat modern.

2. Faktor Penghambat

Meskipun transformasi digital memberikan banyak manfaat dalam pelayanan haji dan umrah, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan yang cukup kompleks. Salah satu faktor penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital. Tidak semua pegawai atau pengelola lembaga dakwah memiliki kemampuan teknologi informasi yang memadai untuk mengoperasikan sistem digital secara optimal. Kurangnya keterampilan digital menyebabkan proses adaptasi

teknologi berjalan lambat dan kurang efektif. Kondisi tersebut sering menimbulkan kesalahan teknis, keterlambatan pelayanan, hingga rendahnya pemanfaatan sistem digital yang telah dikembangkan.

Faktor penghambat lainnya adalah risiko keamanan data dan ancaman penipuan digital. Sistem pelayanan berbasis online rentan terhadap kebocoran data pribadi jamaah, peretasan sistem, hingga penyalahgunaan informasi digital oleh pihak tidak bertanggung jawab. Risiko tersebut menjadi perhatian penting karena data jamaah mencakup informasi pribadi, dokumen perjalanan, hingga transaksi keuangan yang bersifat sensitif. Menurut penelitian (Kamila & Thayib, 2025) layanan umrah digital memiliki berbagai risiko teknologi informasi seperti cybercrime, kebocoran data, dan penipuan online yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital.

Selain aspek teknis, rendahnya literasi digital sebagian jamaah juga menjadi tantangan serius dalam transformasi digital pelayanan haji dan umrah. Jamaah lanjut usia sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital, melakukan pembayaran online, maupun mengakses informasi berbasis internet. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian jamaah masih bergantung pada pelayanan manual dan membutuhkan pendampingan lebih intensif. Oleh sebab itu, lembaga dakwah perlu menyediakan sistem pelayanan yang sederhana, mudah digunakan, dan ramah bagi seluruh kelompok usia. Penelitian (Rossitika & Mudjahidin, 2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi, kesiapan SDM, dan komitmen pimpinan dalam mendorong perubahan teknologi secara berkelanjutan.

Dalam perspektif dakwah Islam, tantangan transformasi digital harus dihadapi melalui penguatan pendidikan teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pengembangan etika digital berbasis nilai-nilai Islam. Pemanfaatan teknologi harus tetap berorientasi pada prinsip amanah, kejujuran, dan kemaslahatan umat agar transformasi digital benar-benar memberikan manfaat positif bagi pelayanan jamaah haji dan umrah di era modern.

Strategi Lembaga Dakwah dalam Mengoptimalkan Transformasi Digital

Transformasi digital dalam lembaga dakwah haji dan umrah memerlukan strategi yang terencana dan berkelanjutan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan jamaah secara optimal. Perubahan sistem pelayanan dari konvensional menuju digital bukan hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan budaya organisasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem manajemen pelayanan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, lembaga dakwah perlu menyusun strategi yang komprehensif agar proses transformasi digital dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

Salah satu strategi utama dalam optimalisasi transformasi digital adalah peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan. Penguasaan teknologi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan berbasis digital karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi. Pelatihan digital dapat dilakukan melalui workshop, seminar, pelatihan aplikasi pelayanan, manajemen media

sosial, hingga penguatan kemampuan keamanan data digital. Peningkatan kapasitas SDM berbasis digital menjadi syarat utama keberhasilan transformasi pelayanan dakwah karena teknologi tidak dapat berjalan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang kompeten (Mubarak & Fauzi, 2024).

Selain peningkatan kualitas SDM, lembaga dakwah perlu mengembangkan sistem pelayanan digital yang terintegrasi dan ramah pengguna (*user friendly*). Sistem pelayanan yang baik harus mampu memudahkan jamaah dalam mengakses informasi, melakukan pendaftaran, pembayaran, konsultasi, hingga memperoleh pembinaan manasik secara online. Pengembangan aplikasi mobile dan website interaktif menjadi strategi penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat, praktis, dan transparan. Sistem yang sederhana dan mudah dipahami juga sangat membantu jamaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Bahwa keberhasilan pelayanan digital dalam lembaga Islam sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem aplikasi yang mudah digunakan, responsif, dan sesuai kebutuhan pengguna (Syarifuddin & Hidayati, 2023).

Dalam perspektif dakwah Islam, transformasi digital harus tetap berlandaskan pada nilai-nilai syariat seperti amanah, profesionalitas, transparansi, dan kemaslahatan umat. Teknologi dipandang sebagai sarana (*wasilah*) yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas dakwah Islam kepada masyarakat. Oleh karena itu, strategi transformasi digital tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga harus memperhatikan dimensi etika dan spiritualitas agar pelayanan jamaah tetap berjalan sesuai prinsip-prinsip Islam. Menurut Ilmu Dakwah, dakwah modern harus mampu memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai media penyebaran nilai-nilai Islam yang lebih efektif dan relevan dengan perkembangan masyarakat kontemporer.

CONCLUSION

Transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah merupakan bentuk adaptasi strategis terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jamaah di era digital. Penerapan teknologi digital dalam berbagai aspek pelayanan, seperti administrasi jamaah, pembinaan manasik, komunikasi pelayanan, hingga pendampingan ibadah, terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, transparan, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat tanpa terbatas ruang dan waktu. Pemanfaatan aplikasi mobile, media sosial, video conference, e-learning, hingga teknologi Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR) juga memberikan inovasi baru dalam pembinaan jamaah sehingga proses edukasi ibadah menjadi lebih interaktif dan mudah dipahami. Selain itu, transformasi digital membantu lembaga dakwah dalam memperluas jangkauan dakwah Islam kepada masyarakat luas melalui media digital yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan generasi modern.

Meskipun transformasi digital memberikan banyak manfaat, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Hambatan utama meliputi keterbatasan kompetensi digital sumber daya manusia, tingginya biaya pengembangan teknologi, risiko keamanan data digital, serta rendahnya literasi teknologi sebagian jamaah, khususnya jamaah lanjut usia. Selain itu, resistensi terhadap perubahan organisasi dan kurangnya

kesiapan infrastruktur teknologi di beberapa lembaga juga menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mendukung keberhasilan transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah. Strategi tersebut meliputi peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan teknologi informasi, pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi dan ramah pengguna, penguatan keamanan digital, serta inovasi pelayanan berbasis artificial intelligence dan media digital interaktif. Di samping itu, kolaborasi antara lembaga dakwah, pemerintah, penyedia teknologi, dan lembaga pendidikan menjadi langkah penting dalam mempercepat transformasi digital pelayanan keagamaan yang lebih profesional dan berkualitas.

BIBLIOGRAPHY

- Ahmad Syarifuddin, & Nur Hidayati. (2023). "Optimalisasi Pelayanan Digital pada Lembaga Islam Berbasis User Friendly System." *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, Vol. 15 No. 1.
- Amanda Rizky Rossitika, & Mudjahidin. (2024). "Development of Digital Transformation Model in Hajj and Umrah Travel Using Qualitative Methods." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 8 No. 4. DOI: <https://doi.org/10.29040/ijebar.v8i4.15544>
- Barat, K. K. H. dan U. P. J. (2025). *Sejarah Perhajian Indonesia*. Kementerian Haji dan Umrah. <https://jabar.haji.go.id/profil/sejarah>
- Derry Ahmad Rizal, Rif'atul Maula, & Nilna Idamatussilmi. (2024). "Transformasi Media Sosial dalam Digitalisasi Agama: Media Dakwah dan Wisata Religi." *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam*, Vol. 9 No. 2, hlm. 206–230. DOI: <https://doi.org/10.14421/mjsi.v9i2.3909>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications Ltd. SAGE Publications – Implementing and Managing eGovernment.
- Hilma Avisha Ulya, & Mustofa. (2024). "Transformasi Digital dalam Layanan Travel Umroh dan Haji di PT Yaa An Nahl Surabaya." *MUTAWAZIN: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 6 No. 1. DOI: <https://doi.org/10.54045/mutawazin.v6i1.3268>
- John W. Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). California: SAGE Publications.
- Kemenhaj. (2025). *Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah*. Kementerian Haji dan Umrah. <https://haji.go.id/profil/visi-misi>
- Kiki Kusumawati. (2023). "Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umroh Berbasis Android." *Jurnal Satya Informatika*, Vol. 4 No. 2. DOI: <https://doi.org/10.59134/jsk.v4i2.449>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th Edition). Pearson – Management Information Systems.
- Mestika Zed. (2018). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Moh. Ali Aziz. (2021). *Ilmu Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Syahrul Mubarak, & Ahmad Fauzi. (2024). "Pengembangan Kompetensi SDM Dakwah dalam Transformasi Digital Pelayanan Keagamaan." *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, Vol. 11 No. 2.
- Niswa Kamila, & Syarif Thayib. (2025). "Identifikasi Risiko Teknologi Informasi Pada Layanan Umroh Digital di Indonesia." *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, Vol. 9 No. 2. DOI: <https://doi.org/10.33507/lab.v9i02.2808>
- Purwatiningsih, Agus P., Wibowo, M. Edi S., & Aryani, Aulia T. D. (2024). "Transformation of Digital Da'wah as an Instrument for Enhancing Social Welfare." *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 44 No. 1, hlm. 149–162. DOI: <https://doi.org/10.21580/jid.v44.1.22056>
- Rahimah. (2024). "Dakwah melalui Teknologi VR dan AR: Transformasi Media dalam Menyampaikan Pesan Islam." *Jurnal Ilmu Komunikasi Balayudha*, Vol. 4 No. 2. DOI: <https://doi.org/10.56869/jikoba.v4i2.558>

- Roisatunnisa. (2025). *Sejarah Terbentuknya Kementerian Haji dan Umrah*. Berita Satu. <https://www.beritasatu.com/nasional/2923189/sejarah-terbentuknya-kementerian-haji-dan-umrah>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf Al-Qaradawi. (2019). *Fiqh Haji dan Umrah Kontemporer*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.