

## Efektivitas Manajemen Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji di Era Digital

Kamaruddin\*

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, Indonesia

\*email: [kamaruddin@ar-raniry.ac.id](mailto:kamaruddin@ar-raniry.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 10-04-2026  
Revised: 21-02-2026  
Accepted: 30-04-2026

#### Kata Kunci

Manajemen Haji  
Transformasi Digital  
Efektivitas Pelayanan

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji di era digital, yang ditandai dengan penggunaan sistem informasi terpadu dan transformasi layanan berbasis teknologi. Fokus penelitian adalah penggunaan digitalisasi haji melalui sistem SISKOHAT dan SISKOPATUH, serta penggabungan layanan lintas negara untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang lancar. Sejauh mana teknologi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dikaji dalam penelitian ini melalui analisis kebijakan. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kecepatan layanan, akurasi, transparansi, dan efektivitas pengawasan secara real-time. Namun demikian, digitalisasi masih menghadapi banyak tantangan. Beberapa di antaranya adalah tingkat literasi digital yang rendah di antara anggota masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan kebutuhan untuk menyeimbangkan kemajuan teknologi dengan cara yang humanis untuk memberikan layanan. Oleh karena itu, agar digitalisasi haji dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan, diperlukan rencana untuk meningkatkan kapasitas SDM serta pengembangan sistem yang inklusif.

### ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of operational management in the administration of the Hajj in the digital age, characterized by the use of integrated information systems and technology-driven service transformation. The study focuses on the use of Hajj digitization through the SISKOHAT and SISKOPATUH systems, as well as the integration of cross-border services to support the smooth administration of the Hajj. To what extent technology contributes to improving service quality is examined in this study through policy analysis. The research indicates that digitalization can enhance service speed, accuracy, transparency, and the effectiveness of real-time oversight. However, digitalization still faces numerous challenges. Some of these include low digital literacy among members of the public, limited human resources, and the need to balance technological advancements with a human-centered approach to service delivery. Therefore, for Hajj digitalization to operate optimally and sustainably, plans are needed to enhance human resource capacity and develop inclusive systems.

#### Keywords

Hajj Management  
Digital Transformation  
Service Effectiveness

## 1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik berskala masif yang mengintegrasikan dimensi keagamaan, sosial, politik, dan



ekonomi. Indonesia memegang peran strategis dalam konteks global penyelenggaraan haji karena kuota Jamaah dan efek ekonomi dan sosial yang dihasilkannya setiap tahun sebagai negara dengan jumlah Jamaah haji terbesar di dunia (Dirwanto, 2025). Dalam situasi seperti ini, keberhasilan manajemen operasional penyelenggaraan haji bergantung pada kemampuan administrasi secara keseluruhan, tetapi juga pada tingkat koordinasi, pengawasan, dan layanan yang diberikan kepada Jamaah mulai dari pendaftaran hingga pemulangan ke tanah air (Ginting et al., 2024).

Perkembangan era digital dan Society 5.0 membawa perubahan mendasar dalam cara negara, lembaga, dan penyelenggara ibadah haji mengelola operasional haji (Lestari & Shodiqoh, 2025). Digitalisasi layanan haji dan umrah sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi manajemen haji (Saputra et al., 2023). Ini mencakup penerapan sistem informasi terpadu, aplikasi mobile, dan platform komunikasi digital. Integrasi sistem seperti Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah Dan Haji Khusus atau biasanya disebut (SISKOPATUH) dan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Indonesia telah terbukti mempercepat proses administrasi, memperbaiki manajemen data Jamaah, dan memudahkan pengawasan selama kegiatan ibadah berlangsung (Ginting et al., 2024).

SISKOPATUH merupakan sistem informasi yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola dan mengawasi penyelenggaraan ibadah umrah serta haji khusus (Adnan, 2025). Sistem ini berfungsi sebagai alat kontrol dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas penyelenggaraan umrah dan haji khusus, mulai dari pendaftaran Jamaah, perizinan operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), hingga pelaporan dan pelaksanaan keberangkatan Jamaah. SISKOPATUH memungkinkan tercatatnya data Jamaah secara valid dan terstruktur, sehingga mengurangi potensi travel nakal dan praktik penyalahgunaan data Jamaah (Indriyani, 2020). Selain itu, sistem ini juga berfungsi untuk melakukan verifikasi legalitas penyelenggara haji khusus dan umrah, termasuk penerbitan sertifikat bagi PPIU dan PIHK yang telah terdaftar, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perjalanan ibadah (Mafruhah, 2023). Dengan integrasi SISKOPATUH, pemerintah dapat memantau keberangkatan Jamaah umrah dan haji khusus secara menyeluruh, sekaligus memastikan bahwa setiap Jamaah berada dalam payung pengawasan yang jelas (Adnan, 2025).

Kemudian SISKOHAT adalah platform teknologi informasi yang berfungsi sebagai pusat manajemen data calon jamaah haji reguler di Indonesia (Fuqran & Firdaus, 2025). Seluruh proses penyelenggaraan haji digabungkan dalam sistem ini,



mulai dari pendaftaran, pembayaran setoran awal, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), pembatalan, dan pengawasan Jamaah selama ibadah. SISKOHAT beroperasi secara online dan real-time dan terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, serta lembaga keuangan dan bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana haji (Syafii, 2022). Jamaah dapat memantau status pembayaran dan pelunasan BPIH dengan lebih mudah dengan integrasi sistem pembayaran bank dan data KTP elektronik.

Selain itu, SISKOHAT juga berperan penting dalam pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan haji, karena setiap perubahan data Jamaah (pembatalan, penggabungan kuota, perubahan akomodasi, atau koordinasi dengan otoritas di Arab Saudi) dapat tercatat dan terawasi secara sistematis. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT telah dianggap efektif dalam meningkatkan ketepatan informasi, ketepatan waktu pelaporan, kesesuaian prosedur, serta responsivitas pelayanan Jamaah di tingkat operasional. Integrasi terbaru antara SISKOHAT dengan sistem Nusuk Saudi juga memperkuat proses pemvisa dan pemantauan Jamaah, sehingga mempercepat proses administrasi lintas negara dan meningkatkan kualitas pelayanan haji (Rini, 2022).

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan haji dan meningkatkan efektivitas manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Haji dan Umrah RI (Kemenhaj) saat ini mempercepat transformasi digital (Himpuh, 2025). Program seperti *Smart Hajj/ One Hajj*, penggunaan *Center of Hajj Command* (HCC), dan integrasi dengan sistem Nusuk Masar Saudi menunjukkan arah kebijakan yang semakin terarah pada penggunaan teknologi informasi untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan akuntabilitas seluruh proses haji. Selain itu, Kemenhaj terus berupaya mempercepat digitalisasi berbagai layanan haji, seperti pendaftaran, verifikasi data, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), pembatalan haji, dan pemantauan Jamaah (Setiawan & Soewarno, 2024). Tujuannya adalah untuk memperpendek jalur proses dan mengurangi kesalahan manual.

Manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji di era digital, secara konseptual, mengacu pada penerapan prinsip-prinsip manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan) yang didukung oleh sistem informasi dan teknologi digital secara terintegrasi (Imamah & Wahyuni, 2024) Dalam konteks penyelenggaraan haji Indonesia, prinsip manajemen ini tidak hanya berlaku pada proses birokrasi pendaftaran dan pelunasan BPIH, tetapi juga mencakup perencanaan skema pemberangkatan dan pemulangan Jamaah, pengorganisasian petugas dan armada transportasi, pengarahan petugas di lapangan, serta pengawasan dan pengendalian seluruh rangkaian kegiatan ibadah



di Arab Saudi (Yahya et al., 2025). Era digital memungkinkan fungsi-fungsi manajemen tersebut dijalankan dengan lebih presisi, lebih cepat, dan lebih terukur, karena setiap tahap proses dapat direkam, dipantau, dan dievaluasi melalui sistem informasi terpadu yang terhubung lintas level operasional, mulai dari daerah hingga pusat (Rini, 2022).

Tujuan penyelenggaraan haji di era digital dapat diukur dengan cara Jamaah dapat melaksanakan seluruh rukun dan wajib haji secara tertib, aman, dan nyaman, pelayanan administrasi dan logistik berjalan lancar tanpa gangguan yang signifikan, dan pengawasan dan pengendalian proses dapat dilakukan secara real-time dan sesuai dengan perubahan di lapangan (Ginting et al., 2024). Di sisi lain, efektivitas ini ditunjukkan oleh kemampuan organisasi untuk mengelola puluhan ribu Jamaah secara sistematis, mengurangi kemungkinan Jamaah tersesat, sakit, atau mengalami masalah keamanan, dan memastikan bahwa akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan didistribusikan sesuai dengan rencana awal. Dengan kata lain, efektivitas mencakup proses selesai dengan kualitas tinggi dan kepuasan Jamaah yang optimal.

Dalam era digital, indikator yang menunjukkan seberapa efektif manajemen operasional haji semakin jelas dan dapat diukur. Misalnya, aspek kecepatan pelayanan terlihat pada waktu yang lebih singkat untuk pendaftaran, pelunasan BPIH, pengeluaran paspor dan visa, dan proses pemberangkatan dan pemulangan yang lebih singkat karena didukung oleh sistem informasi seperti SISKOHAT dan integrasi dengan Nusuk Saudi. Aspek akurasi data terlihat pada ketepatan catatan identitas Jamaah, kuota, jadwal, akomodasi, dan rekam medis, yang mengurangi kemungkinan kesalahan administratif dan kekeliruan penempatan Jamaah di Makkah. Sebaliknya, transparansi data dicapai melalui akses Jamaah dan pihak terkait ke status haji, jadwal keberangkatan, dan informasi tentang kondisi di tanah suci melalui aplikasi Haji Pintar/One Haji dan portal resmi Kementerian Haji dan Umrah (Irma Imamah, Wulan Wahyuni, 2024).

Kecepatan respon terhadap keluhan, kemudahan mengakses informasi, pelayanan yang ramah, serta rasa aman dan nyaman selama di tanah suci, semakin diukur melalui survei digital, penilaian kinerja petugas berbasis sistem e-Penkin, dan mekanisme umpan balik yang terintegrasi dengan platform pelayanan haji (Ferry & Kholil, 2025). Semua ini menunjukkan bahwa manajemen operasional haji di era digital bukan sekadar penggantian formulir kertas dengan format digital, melainkan perubahan paradigma menyeluruh dari manajemen berbasis prosedur manual menjadi manajemen berbasis data, teknologi, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan Jamaah.



Namun demikian, transformasi digital dalam penyelenggaraan haji tidak lepas dari berbagai tantangan. Kesenjangan digital antar Jamaah, ketergantungan pada infrastruktur teknologi, dan kompleksitas koordinasi lintas lembaga serta lintas negara menjadi faktor yang perlu dikelola secara bijak. Di samping itu, penguatan keamanan data dan perlindungan privasi Jamaah merupakan aspek krusial yang harus diintegrasikan dalam tata kelola manajemen operasional haji berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi seberapa efektif manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji di era digital, khususnya dalam konteks penerapan sistem informasi seperti SSKOHAT dan SSKOPATUH. Selain itu, penelitian ini juga meneliti seberapa jauh penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan kualitas layanan haji dalam hal kecepatan, akurasi, transparansi, dan pengawasan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi pustaka (*library research*) dan analisis kebijakan guna mengevaluasi efektivitas manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji di era digital (Adlini et al., 2022; Fadli, 2021). Fokus utama penelitian ini adalah mengkaji secara mendalam berbagai sumber tertulis, mulai dari literatur akademik hingga dokumen kebijakan resmi. Melalui metode ini, peneliti berupaya membedah fenomena transformasi digital dalam ekosistem haji melalui perspektif teoretis dan praktis yang tertuang dalam data dokumenter.

Pemilihan metode studi pustaka dan analisis kebijakan dianggap paling relevan karena objek penelitian berada pada tataran sistem, regulasi, dan kebijakan makro. Pemahaman mendalam mengenai desain sistem informasi seperti SSKOHAT, SSKOPATUH, serta integrasi dengan platform global seperti NUSUK memerlukan telaah struktural terhadap laporan institusi dan kajian akademik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang valid, luas, dan sistematis mengenai efektivitas manajemen layanan lintas negara tanpa harus terbatas pada praktik individual di lapangan.

Data sekunder dalam kajian ini dihimpun dari berbagai sumber kredibel, termasuk jurnal ilmiah, buku teks manajemen, laporan tahunan Kementerian Agama, serta publikasi resmi otoritas haji Arab Saudi. Selain itu, peneliti juga melibatkan artikel media terpercaya dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan transformasi layanan publik berbasis elektronik. Seluruh data tersebut diorganisir untuk memetakan bagaimana integrasi teknologi digital mempengaruhi alur operasional penyelenggaraan haji dari tahap pendaftaran hingga kepulangan jamaah.

Analisis dalam penelitian ini diperkuat dengan tinjauan yuridis terhadap regulasi yang berlaku, seperti UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan



Ibadah Haji dan Umrah serta Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun regulasi daerah lebih bersifat mendukung fasilitasi jamaah, kerangka kebijakan nasional tetap menjadi instrumen utama dalam menganalisis kepatuhan operasional. Dengan menyintesis regulasi dan literatur digital, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan implementasi manajemen haji di era internet.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Konsep Efektivitas Manajemen Operasional Haji**

Keseluruhan aktivitas berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji disebut sebagai manajemen operasional haji. Proses ini mulai dari pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan, pelaksanaan di tanah suci, dan pemulangan Jamaah (Dirwanto, 2025). Dalam situasi seperti ini, kualitas manajemen operasional haji ditentukan oleh seberapa baik kegiatan berlangsung dan seberapa baik tujuan penyelenggaraan haji tercapai dari segi teknis dan spiritual-psikologis Jamaah. Singkatnya, efektivitas merujuk pada kesesuaian antara input, proses, dan output yang dihasilkan dalam penyelenggaraan haji (Wiguna et al., 2024). Semakin mampu sistem manajemen operasional haji menghasilkan output yang diinginkan dengan penggunaan sumber daya yang optimal, semakin efektif.

Efektivitas biasanya didefinisikan sebagai mencapai tujuan yang ditetapkan dalam teori manajemen (Kurniyasih et al., 2024). Sebaliknya, efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya dengan waktu dan biaya yang paling rendah. Dalam persoalan haji, efektivitas manajemen operasional mengacu pada seberapa baik institusi penyelenggara haji dapat membantu Jamaah melakukan ibadah secara aman, nyaman, dan tertib sesuai dengan prinsip syariah dan standar pelayanan negara (Puteri et al., 2025). Kualitas pengalaman Jamaah, tingkat keamanan, ketepatan jadwal, kepuasan layanan, dan kemampuan sistem untuk mengantisipasi dan menangani masalah di lapangan adalah semua indikator keberhasilan ini. Efektivitas manajemen operasional haji pada dasarnya dapat dirumuskan melalui beberapa perspektif utama.

Perspektif Sasaran (*Goal Attainment Approach*), Efektivitas dilihat dari sejauh mana tujuan penyelenggaraan haji tercapai, misalnya Jamaah terlayani sesuai kuota, seluruh proses administrasi dan logistik selesai tepat waktu, insiden keamanan dan kesehatan diminimalisasi, serta Jamaah mampu melaksanakan rukun dan wajib haji secara baik (Rizal, A. E., Sesmiarni, 2022). Dalam konteks ini, manajemen operasional dianggap efektif jika output yang dihasilkan selaras dengan target kinerja yang ditetapkan, misalnya melalui indikator kinerja seperti tingkat kelengkapan dokumen, kepastian jadwal pemberangkatan, dan indeks kepuasan Jamaah.



Perspektif sistem (*System Approach*) merupakan optimalisasi interaksi antara berbagai bagian sistem, seperti Jamaah, petugas, lembaga pemerintah, lembaga keuangan, penyelenggara perjalanan ibadah, dan sistem teknologi dan informasi, dikenal sebagai efektivitas. Ketika alur kerja, komunikasi, koordinasi, dan pengawasan antar-bagian bekerja sama dengan baik, manajemen operasional haji dianggap efektif (Syukur, 2014). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tidak ada hambatan yang menghambat pelayanan. Misalnya, integrasi sistem seperti SISKOHAT dan platform digital lainnya menghasilkan proses administrasi yang lebih terstruktur dan lebih lancar karena data Jamaah terhubung dari tingkat daerah hingga pusat, serta dengan sistem perbankan dan otoritas Arab Saudi.

Perspektif pelayanan dan kepuasan jamaah (*Stakeholder Approach*) merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas manajemen operasional haji adalah dengan melihat Jamaah sebagai pihak utama yang dilayani. Kecepatan respons pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, kenyamanan akomodasi dan transportasi, dan kemudahan mengakses sistem informasi dan pengaduan adalah indikator yang sering digunakan. Digitalisasi pelayanan haji, seperti Haji Pintar/One Hajj, sistem penilaian kinerja petugas berbasis aplikasi, dan layanan umpan balik elektronik, telah terbukti meningkatkan efektivitas manajemen operasional dengan mempercepat proses, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Dalinar, 2020).

Perspektif digital dan teknologi informasi (*E-government/ E-service Approach*) adalah berupa kemampuan institusi untuk membuat dan menerapkan sistem informasi yang memungkinkan pengelolaan data Jamaah secara real-time, terintegrasi, dan aman akan meningkatkan efektivitas manajemen operasional haji di era digital (Marsudi & Aisyah, 2022). Studi tentang penerapan SISKOHAT menunjukkan bahwa sistem ini meningkatkan proses pendaftaran dan verifikasi Jamaah secara efektif, membuat data Jamaah lebih akurat, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan haji (Rini, 2022). Kecepatan dan ketepatan pembaruan data, pengurangan kesalahan manusia melalui pengurangan pengisian manual, dan kemampuan sistem untuk membantu pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dilapangan adalah indikator efektivitas dari perspektif ini.

Dengan istilah efektivitas manajemen operasional haji di era digital mengacu pada seberapa baik tujuan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, nyaman, dan spiritual sebanding dengan seberapa baik sistem manajemen yang didukung oleh teknologi informasi, agar dapat mengorganisasi, mengawasi, dan mengoptimalkan seluruh proses haji dari hulu hingga hilir. Sebagai hasilnya, bukan hanya haji selesai tepat waktu, tetapi juga haji yang selesai dengan kualitas pelayanan baik, data akurat, koordinasi tertib, dan tingkat kepuasan Jamaah yang tinggi adalah bukti dari efektivitas.



### **Transformasi Digital dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji**

Salah satu istilah yang digunakan untuk menggambarkan transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah pergeseran besar dalam cara pengelolaan ibadah haji. Sebelumnya, sistem pengelolaan haji bergantung pada manual, berorientasi birokrasi, dan model yang menggunakan sistem informasi yang terdiri dari data yang terintegrasi, dan layanan digital yang terhubung secara real-time antara lembaga di dalam dan di luar negeri. Transformasi ini terjadi di Indonesia bukan hanya dengan mengganti formulir kertas dengan formulir digital itu juga melibatkan reorganisasi proses kerja, desain layanan, dan arsitektur kebijakan yang semakin responsif terhadap kebutuhan Jamaah dan tantangan yang dihadapi penyelenggaraan haji di seluruh dunia (Fuqran & Firdaus, 2025). Pada dasarnya, transformasi digital mengubah penyelenggaraan haji dari model yang berpusat pada offline menjadi model yang berpusat pada data. Model ini menggabungkan komunikasi, logistik, administrasi, dan kesehatan ke dalam ekosistem informasi yang saling terhubung.

Beberapa aspek penting transformasi digital dalam penyelenggaraan haji adalah sebagai berikut: (1) proses administrasi dan pendaftaran, (2) manajemen logistik dan Jamaah, (3) komunikasi dan pembinaan Jamaah dan (4) pengawasan dan pengendalian berbasis data. Integrasi sistem SSKOHAT-NUSUK di Indonesia adalah contoh nyata transformasi digital lintas negara (Ferry & Kholil, 2025). Data Jamaah Indonesia terhubung langsung ke sistem pelayanan resmi Arab Saudi, yang membuat proses pemvisaan, akomodasi, dan layanan lainnya lebih cepat, tertib, dan akurat. Sebaliknya, penerapan platform digital internal seperti Satu Haji, yang menggabungkan layanan seperti Umrah Cerdas, Haji Pintar, dan lainnya, meningkatkan digitalisasi pelayanan Jamaah dan informasi sepanjang siklus haji.

Digitalisasi proses administrasi dan pendaftaran, Direktorat Jenderal Pelayanan Haji dan Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) telah mempercepat digitalisasi layanan haji dalam beberapa tahun terakhir (Kurniyasih et al., 2024). Ini mencakup pendaftaran, pelunasan BPIH, pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi, dan pengisian kuota petugas. Proses yang sebelumnya memakan waktu dan memerlukan banyak pertemuan fisik kini dapat dilakukan secara online melalui sistem informasi terpadu. Ini memastikan kepastian waktu, transparansi informasi, dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia (Vitiara, 2025). Jamaah mengurangi kebingungan dan ketidakpuasan dengan integrasi data mereka dengan sistem keuangan dan perbankan. Selain itu, transformasi digital melibatkan pengembangan sistem yang memantau kuota dan pengisian digital kuota petugas haji khusus. Ini memungkinkan pemenuhan kuota secara berkelanjutan dan tepat waktu. Untuk mempercepat dan memperketat proses administrasi haji, ada juga



modernisasi administrasi seperti penggunaan rute Mecca yang cepat, sistem visa dan biometrik, dan penggunaan kode QR untuk manajemen akomodasi asrama haji (Catrin & Cholifihani, 2016).

Manajemen logistik dan Jamaah ialah salah satu transformasi digital juga mengubah cara pengelolaan Jamaah dan logistik di dalam negeri maupun di tanah suci. Sistem seperti Satu Haji dan Hajj Command Center (HCC) memantau data Jamaah secara *real-time*, termasuk pergerakan Jamaah, kondisi kesehatan, dan insiden (Vitiara, 2025). Pusat kendali ini memungkinkan perbaikan dan penanganan cepat jika Jamaah tersesat, sakit, atau meninggal. Ini meningkatkan keamanan dan ketertiban operasional haji. Di sisi logistik, integrasi sistem Nusuk memungkinkan otoritas Arab Saudi langsung memvalidasi informasi Jamaah Indonesia (Kurnia & Hidayat, 2025). Ini membuat proses pemvisaan dan alokasi layanan seperti akomodasi, transportasi, dan scan masuk dan keluar Masjidil Haram dan Masjid Nabawi lebih terstruktur dan lebih mudah

Komunikasi dan pembinaan Jamaah melalui Aplikasi Haji Pintar/One Haji tidak hanya menyediakan informasi tentang jadwal dan tata cara ibadah, tetapi juga menawarkan pendidikan agama kepada Jamaah (Mubarok et al., 2024). Ini membantu mereka memahami rukun haji, situasi darurat, protokol kesehatan, dan tata tertib sosial di tanah suci baik sebelum maupun selama perjalanan. Selain itu, Kemenhaj dan berbagai lembaga terkait telah mengembangkan berbagai platform komunikasi digital (Malik et al., 2024). Salah satunya adalah Haji dan Umrah Store, yang dirancang untuk memungkinkan Jamaah membeli barang-barang dan oleh-oleh selama ibadah haji dan umrah melalui platform online (Laksana, 2023). Inovasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah mencakup administrasi dan pelayanan ekonomi sosial Jamaah, membuat haji lebih nyaman dan terintegrasi.

Pengawasan dan pengendalian berbasis data melalui penguatan fungsi pengawasan internal dan eksternal melalui sistem penilaian kinerja petugas dan mekanisme umpan balik digital adalah dimensi keempat dari transformasi digital. Sistem penilaian kinerja petugas haji yang berbasis aplikasi memungkinkan evaluasi objektif terhadap kinerja petugas di lapangan, yang mendorong perilaku profesional dan meningkatkan kualitas pelayanan Jamaah (Mafruhah, 2023). Di sisi lain, lembaga penyelenggara haji menjadi lebih bertanggung jawab karena Jamaah dapat dengan mudah mengungkapkan keluhan dan kepuasan melalui platform digital. Selain itu, sebagai bagian dari upaya Kemenhaj untuk meningkatkan ekosistem haji dan umrah yang berbasis teknologi, ia mematangkan peraturan teknis (juknis) untuk platform digital (Irma Imamah dan Wulan Wahyuni, 2024). Tidak lagi dianggap sebagai proyek teknologi terpisah untuk menggabungkan berbagai aplikasi, portal informasi, dan sistem pembayaran, tetapi sebagai satu



ekosistem layanan yang saling mendukung dan meningkatkan efektivitas manajemen operasional haji secara keseluruhan.

Dengan transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji bukan hanya tentang alat yang dipakai, tetapi tentang perubahan pemikiran dari birokrasi tradisional ke tata kelola haji yang berbasis data, transparan, dan responsif. Ke depan, arah kebijakan haji di Indonesia semakin menekankan pada penguatan digital *governance* dalam penyelenggaraan ibadah haji, dengan memanfaatkan teknologi untuk memastikan bahwa setiap Jamaah mampu menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman, tertib, dan kemabruran yang tinggi.

### **Tantangan Manajemen Operasional di Era Digital**

Terlepas dari fakta bahwa pada era digital membawa banyak kemajuan dalam manajemen operasional haji, transisi ke sistem berbasis data dan teknologi informasi masih menghadirkan beberapa tantangan. Kompleksitas tantangan ini mencakup bidang budaya, sosial, teknologi, sumber daya manusia, dan kelembagaan. Jika tidak dikelola dengan baik, tantangan ini dapat mengurangi efisiensi manajemen operasional, memperlambat proses pelayanan, dan bahkan dapat menyebabkan insiden yang mengancam keamanan dan kepuasan Jamaah.

Kesenjangan digital dan keterbatasan infrastruktur, Salah satu tantangan utama adalah digital divide dalam penyelenggaraan haji, yaitu ketimpangan akses dan kemampuan mengakses teknologi antar Jamaah dan antar wilayah. Sebagian besar Jamaah masih berasal dari daerah yang memiliki keterbatasan jaringan internet, keterbatasan perangkat digital, atau kurangnya pengetahuan teknologi, terutama bagi orang tua. Disebabkan hal ini, tidak semua Jamaah mampu memanfaatkan aplikasi Haji Pintar/Satu Haji, e-dashboard, atau mekanisme pendaftaran dan pelaporan yang berbasis online. Akibatnya, terjadi disparitas informasi dan layanan. Selain itu, proses input dan sinkronisasi data Jamaah dapat terganggu karena keterbatasan infrastruktur internet di beberapa kantor Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) dan kantor perwakilan di daerah, serta ketidakstabilan jaringan di asrama haji dan embarkasi. Gangguan teknis seperti ini dapat memperlambat proses administrasi, menghambat penyebaran status real-time kepada Jamaah, dan meningkatkan kemungkinan kesalahan data baru ditemukan saat Jamaah berada di tanah suci.

Resistensi dan kapasitas sumber daya manusia, banyak petugas haji di tingkat daerah berasal dari generasi *non-digital native*, sehingga mereka menghadapi kesulitan dalam mengakses sistem daring, mengisi laporan berbasis aplikasi, atau mengelola komunikasi digital secara efektif di tengah tekanan kerja yang tinggi (Agustin et al., 2023). Ini adalah salah satu tantangan internal dalam



manajemen operasional haji (Wiguna et al., 2024). Selain itu, pelatihan teknologi dan pemahaman tentang tata kelola digital seringkali tidak standar dan tidak berkelanjutan. Sehingga penguasaan wilayah terhadap sistem informasi haji, seperti SSKOHAT, SSKOPATUH, dashboard, dan aplikasi petugas, cenderung rendah dan tidak merata. Dan proses pelaporan, verifikasi, dan pemantauan Jamaah terhambat. Padahal, pada tahap ini, manajemen operasional haji membutuhkan informasi yang cepat dan akurat.

Keamanan data privasi dan risiko siber di era digital, keamanan dan privasi data menjadi masalah penting lainnya bagi manajemen operasional haji (Anwar, 2020). Jika sistem keamanan siber tidak memadai, data penting seperti nomor induk kependudukan, riwayat kesehatan, keuangan, dan perjalanan dimiliki oleh Jamaah. Ini menimbulkan risiko penyalahgunaan data, pelanggaran privasi, atau bahkan kebocoran data. Selain bahaya teknis, regulasi dan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan data juga menghadapi tantangan (Dirwanto, 2025). Ini terutama berlaku untuk kerja sama lintas negara dengan Arab Saudi. Keterlambatan penyusunan peraturan keamanan data, kebijakan internal yang belum mempertimbangkan aspek siber, dan keterbatasan teknologi keamanan di beberapa lokasi pusat operasional haji dapat menyebabkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan hilang (Sarwan & Fauzi, 2018).

Paradoks antara efisiensi digital dan pelayanan humanis, Selain itu, transformasi digital juga menyebabkan paradoks antara kebutuhan akan layanan yang humanis dan personal kemandirian teknologi (Aziz, 2025). Jamaah khususnya mereka yang lebih lanjut usia atau berasal dari budaya tradisional, seringkali menginginkan pendampingan langsung, komunikasi langsung, dan komunikasi dari wajah ke wajah dibandingkan *chatbot* dan aplikasi (Fadluna et al., 2025). Di sisi lain, sistem informasi dan layanan digital memang mempercepat proses, mengurangi kesalahan administratif, dan memperluas jangkauan informasi. Manajemen operasional haji berisiko kehilangan sentuhan empatik dalam pelayanan jika transformasi digital tidak diimbangi dengan pendekatan *customer oriented* dan penguatan soft skills petugas. Meskipun sistem haji secara teknis sudah berjalan lebih efisien, Jamaah yang merasa sistem digital ditinggalkan atau menghadapi masalah teknis tanpa bantuan langsung dapat menjadi kurang puas dan kurang percaya pada penyelenggaraan ibadah haji.

Risiko kegantungan berlebihan pada sistem dan teknologi menjadi sebuah persoalan lain yang sering diabaikan adalah risiko kegantungan sistem digital yang berlebihan, yang dapat menghentikan manajemen operasional haji ketika terjadi kegagalan sistem, gangguan server, atau kegagalan integrasi. Ketergantungan ini menekankan betapa pentingnya ketersediaan sistem cadangan, protokol manual



darurat, dan SOP kontingensi yang jelas, namun dalam praktik banyak daerah belum sepenuhnya memadai untuk merancang skenario seperti ini (Dirwanto, 2025). Selain itu, digitalisasi seringkali lebih cepat daripada pembentukan standar operasional yang matang.

Manajemen operasional haji di era digital rentan terhadap ketidakselarasan antara kecepatan inovasi dan kedalaman persiapan institusi. Akibatnya, kesalahan prosedur, penyalahgunaan akses, dan miskomunikasi meningkat saat sistem baru dimulai, terutama jika tidak ada pelatihan, sosialisasi, dan uji coba lapangan yang memadai. Oleh karena itu, tantangan yang terkait dengan manajemen operasional di era digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut budaya organisasi, kapasitas sumber daya, kebijakan keamanan, dan aspek sosial dan spiritual Jamaah. Untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar meningkatkan efektivitas manajemen haji, tantangan ini harus menjadi bagian penting dari strategi perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan penyelenggaraan ibadahnya.

#### **4. SIMPULAN**

Studi ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem informasi terpadu seperti SISKOHAT dan SISKOPATUH, serta integrasi dengan platform digital lintas negara, meningkatkan efektivitas manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji di era digital. Digitalisasi dapat membantu mencapai tujuan penyelenggaraan haji yang aman, tertib, nyaman, dan memberikan kepuasan maksimal bagi jamaah dengan meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, transparansi, dan kualitas pengawasan secara real-time. Kemampuan sistem untuk mengintegrasikan berbagai aktor dan proses, mulai dari administrasi hingga pelayanan di tanah suci, menunjukkan bahwa sistem efektif, meskipun tetap memerlukan keseimbangan antara pendekatan teknologi dan pelayanan humanis.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, terutama karena metode studi pustaka, yang bergantung pada data sekunder tanpa mendapatkan dukungan dari data empiris lapangan. Hal ini mengakibatkan hasil penelitian cenderung bersifat konseptual dan tidak sepenuhnya menggambarkan keadaan sebenarnya di lapangan. Selain itu, penelitian ini belum dapat mengukur secara kuantitatif tingkat efektivitas sistem digital terhadap kepuasan jamaah dan kinerja petugas. Keterbatasan tambahan adalah bahwa implementasi kebijakan dapat berubah-ubah dalam praktik penyelenggaraan haji, serta perbedaan konteks lokal di berbagai daerah.

Untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif dan dapat diukur, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan empiris seperti metode campuran atau penelitian lapangan (penelitian lapangan). Selain itu, peneliti selanjutnya harus mengembangkan instrumen evaluasi yang lebih spesifik,



seperti survei kepuasan jamaah, analisis kinerja berbasis indikator digital, dan studi komparatif antar sistem layanan haji atau antar daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Adnan, I. G. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kesuksesan Implementasi Siskopatuh. *Journal Financial, Business and Economics*, 3(1), 73–86. <https://doi.org/10.57176/jfine.v3i1.39>
- Agustin, E., Purnama, H., Malik, F. A., & Qomariyah, N. S. (2023). Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kbihu Al Ihsan Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(12), 163–1168. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i12.1089>
- Anwar, M. (2020). Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji. *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman*, 1(2), 1–15.
- Aziz, A. (2025). *Transformasi Digital Pelayanan Haji 2025: Komitmen Negara Layani Jamaah Haji*. <https://uinsatu.ac.id/kolom-akademisi/transformasi-digital-pelayanan-haji-2025-komitmen-negara-layani-jamaah-haji/>
- Catrin, P., & Cholifihani, M. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Haji dan Umrah di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama. *Jurnal Publika Universitas Esa Unggul*, 5(1), 1–9.
- Dalinur, M. N. (2020). Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 1–20.
- Dirwanto. (2025). Manajemen Haji dan Umrah Indonesia: Problematika Kebijakan dan Peningkatan Tata Kelola. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, 4(2), 749–776. <https://doi.org/10.61860/jigp.v4i2.254>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fadluna, E. P., Dewi, S., Ananda, D., & Pohan, N. R. K. (2025). Sistem Informasi Travel Haji dan Umroh Berbasis Website. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 8(2), 986–992. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v8i2.8954>
- Ferry, M., & Kholil, S. (2025a). Komunikasi Petugas Haji di Era Digital: Studi Kasus Kabupaten Deli Serdang dalam Kerangka Smart Governance. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 311–322. <https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.11180>
- Ferry, M., & Kholil, S. (2025b). Komunikasi Petugas Haji di Era Digital: Studi Kasus Kabupaten Deli Serdang dalam Kerangka Smart Governance. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 311–322.
- Fuqran, M., & Firdaus, M. R. (2025). Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Publik*, 8(2), 1221–1230. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1276>
- Ginting, A. F., Nawaf, A., Naad, D., Azwar, M., Hasan, S., & Utami, T. N. (2024).



- Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(2), 229–242.
- Himpuh. (2025). *HIMPUH: 400 Ribu Jemaah Indonesia Berangkat Umrah Tidak Lewat PPIU di Tahun 2024*. <https://himpuh.or.id/blog/detail/2307/himpuh-400-ribu-jemaah-indonesia-berangkat-umrah-tidak-lewat-ppiu-di-tahun-2024>
- Imamah, A. I., & Wahyuni, S. W. (2024). Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah. *Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 1–13.
- Indriyani, I. (2020). *Implementasi SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) Pada PT.Raudha Rahma Abadi [Skripsi]*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kurnia, D. kurnia, & Hidayat, F. (2025). Strategi Pelayanan Prima pada Jemaah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia. *Baitul Maal: Journal of Sharia Economics*, 2(1), 29–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.65128/jse.v2i1.39>
- Kurniyasih, B., Setiawan, R. A., & Afrianty, N. (2024). Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 11290–11297. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11898>
- Laksana, M. W. (2023). Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar. *Khazanah Multidisiplin*, 4(1), 171–189.
- Lestari, S. K. F. W., & Shodiqoh, M. (2025). Siskohat Sebagai Inovasi Manajemen Dakwah: Upaya Modernisasi Administrasi Haji di Era Society 5.0. *ASWALALITA Journal of Da'wah Management*, 4(2), 105–116.
- Mafruhah, N. (2023). *Implementasi Siskopatuh Dalam Peningkatan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada PT. Fauzi Mulia Bersama Cengkareng Jakarta Barat [Skripsi]*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Malik, H. A., Sulistio, S., & Jarong, K. (2024). The Android Application “Haji Pintar” And Independent Pilgrimage. *International Journal Ihya' 'Ulum Al-Din*, 26(2), 247–260. <https://doi.org/10.21580/ihya.26.2.22285>
- Marsudi, & Aisyah, N. (2022). Digitalisasi Materi Bimbingan Haji KBIHU Aisyiyah Bantul. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 6(2), 341–348. <https://doi.org/https://doi.org/10.30595/jppm.v6i2.12740>
- Mubarok, Z. A., Amal, I. K., Anjani, F., & Haq, D. (2024). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Sebagai Platform Website Berbasis Aplikasi Yang Memudahkan Jamaah Haji Untuk Mengakses Informasi Terkait Haji Pada Masyarakat Kecamatan Natar. *Dewantara*, 15, 19–44.
- Puteri, S. R. Y., Anasom, Rozaq, A., Affandi, Y., & Muhajarah, K. (2025). Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Khusus di PT. Dania Dzulqornain Jepara. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(3), 2297–2308. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i3.4657>
- Rini, Y. (2022). *Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru [Skripsi]*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rizal, A. E., & Sesmiarni, Z. (2022). Pengembangan Modul Manasik Haji dalam Mata Kuliah Manajemen Haji dan Umroh. *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan (JKIP)*, 3(1),



- 54–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.55583/jkip.v3i1.313>
- Saputra, W. R., Raharjo, R., & Hadjar, I. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Menggunakan Smarts Apps Creator (SAC) pada Materi Haji dan Umrah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan (JIMPIAN)*, 3(2), 89–100. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3i2.2272>
- Sarwan, S., & Fauzi, M. (2018). Problematika Biro Haji dan Umrah di Kota Padang. *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1), 17–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.15548/jmd.v0i0.54>
- Setiawan, N., & Soewarno, N. (2024). Protection of Hajj and Umrah Pilgrims from Fraud: Evidence from Indonesia. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 13(1), 276–298. <https://doi.org/10.22373/share.v13i1.22865>
- Syafii, I. (2022). Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(2), 226–247. <https://doi.org/https://doi.org/10.14421/jmd.2022.82.03>
- Syukur, K. (2014). Komunikasi Efektif Pembimbing Manasik Haji: Tinjauan dari Sudut Psikologi Komunikasi. *Analytica Islamica*, 3(1), 1–12.
- Vitiara, M. B. (2025). *Kemenag Luncurkan Hajj Command Center dan Satu Haji*. <https://Kemenag.Go.Id/>.
- Wiguna, M. F., Fadzilah, A. N., Damayanti, R., Fada, M. F., Chakampai, M. Z., & Savitri, F. M. (2024). Manajemen Kompesnsasi Perspektif Haji Umrah Mayor. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 3(2), 70–75. <https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.122>
- Yahya, M. S., Salsabillah, N. A., & Ibnu Malik, M. U. (2025). Virtual Reality-Based Interactive Learning Media For Fiqh Ibadah In Indonesian Islamic Education: A Systematic Literature Review. *At-Turats*, 19(2), 194–205. <https://doi.org/10.24260/atturats.v19i2.5037>

